

# 郑州市人民政府办公厅文件

郑政办文〔2017〕3号

## 郑州市人民政府办公厅

### 关于进一步明确旅游市场综合监管职责的通知

各县（市、区）人民政府，市人民政府各部门，各有关单位：

为贯彻落实《国务院办公厅关于加强旅游市场综合监管的通知》（国办发〔2016〕5号）和《河南省人民政府办公厅关于进一步明确旅游市场综合监管职责的通知》（豫政办〔2016〕146号）精神，健全旅游市场综合监管工作机制，全面提升监管能力和水平，促进全市旅游业持续健康发展，经市政府同意，现就进一步明确旅游市场综合监管职责有关事项通知如下：

#### 一、工作目标

加快建立权责明确、执法有力、行为规范、保障有效的旅游

市场综合监管机制，推动市场秩序治理由“重点治标”向“标本兼治”转变，从行业监管向综合治理转变，以治理扰乱旅游市场秩序、侵害旅游者权益等突出问题为重点，通过明确监管责任、制定责任清单、建立健全旅游诚信体系等措施，不断提高旅游市场综合监管水平和保障能力，营造诚信经营、公平竞争、文明有序的旅游市场环境。

## 二、监管责任

成立郑州市旅游市场综合监管联席工作组，由市政府分管旅游的副市长任组长。各县（市、区）政府、各开发区管委会要强化领导责任，统筹旅游市场秩序整治工作。各有关部门要明确监管责任，各司其职、各负其责，配合旅游部门做好相关行业指导、协调和督促检查工作。旅游企业要落实主体责任，依照法律、法规主动规范经营服务行为。要充分发挥社会公众的监督作用，不断完善社会监督形式，共同维护旅游市场秩序。

### （一）旅游部门

负责牵头组织对旅游市场秩序的整治工作；依法承担规范旅游市场秩序、监督管理服务质量、维护旅游者和经营者合法权益的责任；负责对组织不合理低价游、强迫和变相强迫消费、违反旅游合同等违法违规行为的监管和查处；负责联合有关部门组织查处“黑社”“黑导”等非法经营行为；主动配合参与打击涉及旅游行业的“黑车”“黑店”等非法经营行为；负责对涉及其他职能部门职责的投诉及案件转办工作；建立旅游行业失信惩戒和

旅游信用信息公示制度，将旅游经营服务不良信息记录与企业信用信息公示系统对接，将旅游部门对旅游企业作出的行政许可准予、变更、延续信息和行政处罚信息在企业信用信息公示系统上公示，定期公布违法违规旅游经营者和从业人员旅游经营服务不良信息记录；引导旅游者通过司法、人民调解等途径解决纠纷；利用旅游大数据开展旅游市场舆情监测分析；会同有关部门建立旅游市场主体分类名录库和旅游市场主体异常对象名录库；加强旅游质监、行政执法队伍规范化建设；加大旅游行政执法力度，组织开展对旅行社、旅游星级饭店和旅游景区的明查暗访。

## （二）公安部门

依法严厉打击在旅游景区、旅游交通站点等侵害旅游者权益的违法犯罪团伙，及时查处强迫消费、敲诈勒索等违法犯罪行为；会同有关部门依法打击“黑车”“黑店”“黑社”“黑导”等侵害旅游者合法权益的违法犯罪行为；负责对通往旅游景区高速公路和干线道路的交通疏导及高峰时期分流绕行工作；与旅游市场执法机构建立案情通报机制等。

## （三）工商部门

依法查处旅游市场中的虚假广告、虚假或者引人误解的宣传、销售假冒伪劣商品、利用合同格式条款侵害消费者合法权益行为、商业贿赂等不正当竞争行为及其他违法违规行为；负责旅游市场中的商标注册和保护工作，依法查处侵犯注册商标专用权的违法行为等。

#### （四）交通运输部门

负责道路、水路运输市场监管，依法查处违法违规行为；负责对在交通运输部门管养公路沿线范围内依法设置的景区、景点指示牌被遮挡投诉的处理；负责督导全市旅游客运车辆落实导游专座；依法严厉打击未经许可、超越许可、超经营范围从事旅游客运经营行为等。

#### （五）文化部门

负责对旅游演出、娱乐场所文化经营活动等方面投诉的处理和案件查处等。

#### （六）税务部门

依法承担组织实施法律、法规规定的税、费征收管理责任，力争税款应收尽收；依照法定职权和程序对从事旅游市场经营的纳税人偷逃税款、虚开发票等税收违法行为进行严厉查处，对涉嫌犯罪的依法移送司法机关处理等。

#### （七）质监部门

依法对旅游场所大型游乐设施、客运索道等特种设备实施安全监察，对涉及特种设备安全的投诉举报及违法违规行为进行调查处理；负责涉旅生产企业产品质量安全监督工作；组织地方旅游标准制定、修订工作；负责规范和监督涉旅商品质量和市场计量行为等。

#### （八）价格主管部门

负责旅游市场价格行为监管，严肃查处旅游行业经营者不执

行政府定价和政府指导价、不按规定明码标价、欺诈宰客、低价倾销，以及达成垄断协议、滥用市场支配地位等行为；充分发挥“12358”价格举报系统的作用，依法受理游客对价格违法行为的投诉举报，整顿规范旅游市场价格秩序；依法查处旅游景区门票和索道、观光车、停车场（点）等收费项目擅自涨价等违法行为。

### （九）商务部门

发挥打击侵犯知识产权和制售假冒伪劣商品工作领导小组办公室的职能作用，协调有关成员单位，针对旅游纪念品市场侵权假冒问题，加大市场监管力度；加强快捷酒店、特色餐饮等涉旅场所规范制定，维护消费者合法权益。

### （十）安全监管部门

负责组织、指导全市安全生产宣传教育和安全文化建设工作，负责指导、协调、监督旅游部门的安全生产工作，依法组织开展旅游生产安全事故的调查处理和结案工作。

### （十一）体育部门

负责对涉旅的经营高危险性体育项目活动的监管，负责对违反体育经营项目行业标准和高危险性体育经营项目准入条件和行业标准事项的投诉处理和案件查处。

### （十二）环保部门

牵头协调重特大环境污染事故和生态破坏事件的调查处理，指导、协调、监督全市自然保护区、风景名胜区、森林公园环境

保护工作。

### **(十三) 食品药品监管部门**

负责组织和指导食品药品安全事故应急处置和调查处理工作；会同旅游部门对旅游景区、游客集散中心、旅游相关场所及周边地区开展食品安全专项整治。

### **(十四) 网信部门**

会同旅游部门依法清理网上虚假旅游信息，查处发布各类误导、欺诈消费者等虚假旅游信息的违法违规网站和账号等。

### **(十五) 通信部门**

依法对电信和互联网等信息通信服务实行监管，承担互联网行业管理责任；督促电信企业和旅游互联网企业落实网络与信息安全管理责任，配合开展在线旅游网络环境和信息治理，配合处理网上虚假旅游广告信息等。市旅游工作联席会议其他成员单位要结合本部门职责，做好旅游市场综合监管工作。

## **三、工作要求**

### **(一) 加强组织领导**

各开发区、县（市、区）、各有关部门要按照“属地管理、部门联动、行业自律、各司其职、齐抓共管”的原则，明确责任、密切协作，切实维护旅游市场秩序。要将旅游投诉受理机构、旅游综合执法机制建设和执法机构保障等工作纳入当地旅游业发展综合考核范围。积极做好旅游市场综合监管执法经费保障工作。加强《中华人民共和国旅游法》等法律、法规的普法宣传

教育。加大对基层旅游市场综合监管人员的培训力度，所有旅游市场综合执法人员须经执法资格培训考试合格后方可持证上岗。要将旅游市场执法列为综合行政执法体制改革试点，建立或指定统一的旅游投诉受理机构。

## （二）完善体制机制

要建立健全旅游综合协调、旅游案件联合查办、旅游投诉统一受理、重大处罚合法性审查、执法裁量权基准等机制。制定旅游市场综合监管责任清单，通过政府公布、政府网站公开、公开通报等方式，向社会公开旅游部门及相关部门职能、法律依据、实施主体、执法权限、监督方式等事项。加快制定旅游新业态、新产品管理服务标准，建立涵盖旅游要素各领域的旅游标准体系。继续对成功创建国家、省、市旅游标准化示范单位的县（市、区）和企业，按市旅游、财政部门制定的《关于旅游标准化建设奖励资金申报的通知》（郑旅〔2014〕140号文）进行奖补。将旅游市场秩序违法违规和不文明信息纳入各级公共信用信息平台。加强部门间对旅游市场违法违规行为的信息沟通，完善联合执法协调监管工作机制，着力解决旅游投诉渠道不畅、互相推诿、拖延扯皮等问题，提升综合监管效率和治理效果。

## （三）强化督促检查

要将旅游市场秩序整治和服务质量提升工作纳入政府质量工作考核范围，完善考核、约谈、问责机制，强化各职能部门责任，提高做好综合执法工作的积极性和主动性。市旅游局要会同

有关部门加强对旅游市场综合监管职责落实情况的督促检查，定期通报工作情况。对影响旅游市场秩序的重大事件要实行督办问责制度。对接到旅游投诉举报查处不及时、不依法对旅游违法行为实施处罚的，对涉嫌犯罪案件不移送的，以及在履行监督管理职责中滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊的，要依法依规追究有关单位和人员的责任；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

2017年1月5日

---

主办：市旅游局

督办：市政府办公厅三处

---

抄送：市委各部门，郑州警备区。

市人大常委会办公厅，市政协办公厅，市法院，市检察院。

---

郑州市人民政府办公厅

2017年1月10日印发

