

2023 年度全县旅游市场监管工作实施方案

自实施新型冠状病毒感染“乙类乙管”防控政策以来，旅游市场整体运行平稳有序，旅游行业恢复发展呈现良好势头，但“不合理低价游”、未经许可经营旅行社业务、导游强迫或变相强迫购物等违法违规现象时有发生，侵害了游客的合法权益，扰乱了旅游市场秩序，给处于恢复阶段的旅游市场带来了负面影响。为进一步规范我县旅游市场秩序，按照省、市、县工作部署和局领导要求，制定本实施方案。

一、工作目标

认真贯彻落实习近平总书记关于旅游业的重要论述，严厉整治未经许可经营旅行社业务及“不合理低价游”等旅游市场突出问题，压实部门监管责任和企业主体责任，全面规范旅游市场经营行为，切实保障游客合法权益，不断提升旅游服务质量，促进我县旅游业良性健康发展。

二、工作任务

（一）以保障游客合法权益为目标，严格规范旅游市场秩序。深刻认识当前旅游市场恢复发展的阶段性特点，高度重视旅游市场秩序问题，完善综合治理机制，发挥各方面合力，提高市场监管效能，严格规范旅游市场秩序。要坚持源头治理、抓早抓小，针对可能出现的问题提前部署。坚持综合执法与信用监管相衔接，对违法违规的企业和个人依法依规开展失信主体认定、实施信用管理措施。**各旅行社**要依法依规经营，不以不实价格招徕游客，不以不实宣传诱导游客。**各旅行社**要压实质量主体责任，在

招徕、组织、接待各环节严格执行产品质量标准和服务规范，与游客依法签订旅游合同，并及时上传至全国旅游监管服务平台。**各单位**要多渠道提醒游客选择有资质的旅行社，签订规范的旅游合同，对超低价的旅游产品要提高警惕，自觉抵制“不合理低价游”。**行业组织**要倡导旅行社诚信经营，强化行业自律，加强自我监督。

（二）以提升服务质量为根本，规范导游执业行为。按照《加强导游队伍建设和管理工作行动方案（2021—2023年）》要求，加强导游业务培训，提升导游专业水平与服务质量；针对社会反映强烈的未取得导游证而从事导游活动、辱骂游客、强迫或者变相强迫游客参加购物活动、向游客兜售物品、擅自增减旅游项目等问题，加大综合治理力度，净化市场环境，健全执法保障。**各旅行社**要优先选派服务质量好，业内认可度高的导游，加强对导游的管理和督导，在出团前，对导游的服务质量提出明确要求，**各导游员、景区讲解员**要落实“诚信为本、服务至诚”的理念，规范提供导游、讲解服务。

（三）以整治“不合理低价游”为重点，加大综合执法力度。进一步加强旅游市场执法，依法查处“不合理低价游”、指定具体购物场所、导游强迫或者变相强迫购物等各类旅游市场违法违规行为，及时发布指导案例，震慑违法违规经营行为，进一步规范旅游市场秩序。要紧盯网络舆情，提高问题发现能力，及时发现问题，及时依法查处。提升旅游投诉处理效率，依法依规分类处置举报线索与纠纷投诉，保障广大游客合法权益。

（四）以落实安全生产责任为基础，加强疫情防控和安全管

理。认真落实文旅部办公厅《关于落实新型冠状病毒感染“乙类乙管”做好文化和旅游行业疫情防控工作的通知》要求，**各旅游企业要压实主体责任，执行实施“乙类乙管”后疫情防控措施。****各旅行社要切实加强旅游团队全程安全管理，安排旅游线路时，注意安全风险，选择有资质的旅游车辆和司机。各导游员在带团过程中要及时提醒游客注意安全，严格遵守相关区域的管理规定，不前往没有正式开发开放接待旅游者、缺乏安全保障的“野景点”和违规经营的私设“景点”，不挑逗激惹犬、猫等动物，避免近距离接触野生动物，自觉抵制沿路乞讨、招手揽客等不文明行为。遇到突发事件，及时反应和妥善处置。**

三、时间安排

从2023年3月至2023年11月，分三个阶段进行。

（一）动员部署（2023年3月24日前）。县文旅局制定本《实施方案》，各单位、各旅游企业也要根据方案要求，明确目标和重点任务，提出工作举措，全面做好动员部署阶段性工作。

（二）组织实施（2023年3月24日至10月31日）

1. 专项整治阶段（3月24日至4月30日）。按照年度监管任务要求，开展一次集中整治行动，将通过保险、养老、食品、保健品、日用品等途径或载体非法从事旅游经营活动的行为作为监管的重点领域，将旅游景区、旅游集散地、旅游包车发车点及停靠点作为监管的重点区域，将群众举报投诉作为线索挖掘的重要途径，重拳打击旅游市场违法违规现象。

2. 常态化监管阶段（5月1日至10月31日）。围绕年度监管任务要求，坚持问题导向、目标导向、结果导向，加强旅游信

用体系建设，依法落实监管责任，强化部门联动，落实安全和防控要求，积极倡导文明旅游，进一步健全综合监管机制，提升旅游市场监管执法水平。

（三）总结巩固（2023年11月1日至11月30日）。通过年度监管行动，查办一批重点典型案件，着力规范我县旅游市场秩序，震慑市场违法违规经营行为。通过梳理行动开展情况和案件查处情况，认真总结，巩固和推广好的经验和做法，推动旅游市场监管工作上新台阶。

四、工作要求。

（一）提高思想认识，抓好工作落实。切实增强政治责任感、工作紧迫感，充分认识加强旅游市场监管工作的重要性、必要性，加强组织领导，细化整治措施，扎实开展好年度监管工作。

（二）加大执法力度，突出专项整治。常态化执法和集中执法相结合，对本辖区内的旅游企业实行“地毯式”现场检查和重点排查，不留死角，全力开展旅游市场整治，严厉查处违法违规经营行为，有效净化我县旅游市场环境。

（三）认真分析总结，构建长效机制。认真分析旅游市场监管中存在的主要问题和深层次原因，总结经验、挖掘典型，进一步建立健全旅游市场综合监管长效机制，以机制建设固化和提升集中整治行动成果，努力营造规范旅游市场秩序的良好氛围。