

# 【部门解读】石台县文旅局主要负责人关于《2023年度全县旅游市场监管工作实施方案》的解读

## 一、制定背景和依据

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。

## 二、制定的意义

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。

## 三、研判和起草过程

一是形成初稿。2022年3月20日，局市场管理股根据据市文旅局相关文件组织起草《实施方案》；二是会议研究。召集局机关各股室负责同志，听取意见并组织修改；三是市场管理股修改完善《实施方案》，由局分管领导审核，主要领导签发后印发。

## 四、主要任务

（一）以保障游客合法权益为目标，严格规范旅游市场秩序。

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。

（二）以提升服务质量为根本，规范导游执业行为。

加强导游业务培训，提升导游专业水平与服务质量；对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。

（三）以整治“不合理低价游”为重点，加大综合执法力度。

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。

（四）以落实安全生产责任为基础，加强疫情防控和安全管理工作。

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，压实主体责任，执行实施“乙类乙管”后疫情防控措施。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。

#### 四、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）。

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）。开展一次集中整治行动，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）。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）。

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。

## 五、有关要求

一是提高思想认识，抓好工作落实；二是加大执法力度，突出专项整治；三是认真分析总结，构建长效机制。

## 六、咨询服务信息

解读机关：石台县文化和旅游局

解读人：石台县文化和旅游局市场管理股股长 杨贤锐

咨询电话：0566-6022373