

许昌市旅游局文件

许旅〔2018〕92号

签发人： 陈志远

办理结果：A

对市政协七届二次会议 第 169 号提案的答复

史雪丽委员：

您提出的“关于规范旅游市场，促进旅游行业健康发展的建议”收悉。现答复如下：

今年以来，市旅游局围绕旅游产业转型升级、进一步规范我市旅游市场秩序，持续从严查处旅游企业违法违规经营行为，共出动执法人员 220 人次，检查旅游企业 76 家，责令整改 15 起，约谈企业 3 家，移交违法线索 2 起，办结行政处罚案件 3 起，罚款金额 2.03 万元；接听旅游咨询和投诉电话 150 余起，立案调

解投诉 16 起，调解赔偿款 0.85 万元，结案率 100%，旅游市场秩序明显好转，旅游企业依法经营、诚信经营意识进一步增强。但个别旅行社依法经营、诚信经营以及行业自律意识不够强，违规经营行为依然存在，欺瞒游客现象时有发生，在一定程度上扰乱了我市旅游市场秩序，阻碍了旅游业发展，损害了我市的旅游形象。您对我市旅行社目前发展现状，分析的非常透彻，建议合理、中肯，切中要害，我们将在工作中予以吸收和采纳。

一、强力开展旅游市场秩序专项整治“利剑行动”，维护旅游市场秩序稳定。

2018 年，市旅游局在全市旅游行业开展了旅游市场秩序专项整治“利剑行动—1”和暑期旅游市场秩序专项整治“利剑行动—2”，有效震慑了旅行社违法违规经营活动，进一步提升了旅行社守法经营意识和经营管理水平。

（一）强化整治重点

按照“政府主导、属地管理、部门联动、行业自律、各司其职、齐抓共管”的原则，结合许昌旅游市场特点，着力整治国内游和出境游重点旅游市场，严厉打击“不合理低价游”、强迫购物、超范围经营旅行社业务、“黑导”、“黑社”、“黑车”等严重违法行为，持续规范导游（领队）职业行为，引导游客理性消费、

文明出行。紧盯重点区域，把握重点环节，以查办案件为主要手段，严厉打击扰乱旅游市场秩序的违法违规行为，巩固旅游市场综合整治成果，保持暑期旅游旺季市场秩序平稳有序。

（二）跨部门开展联合执法

今年暑期，我们与市交通运输局、公安局等部门分别于6月2日，6月15日，6月29日，开展了3次联合执法活动，重点检查旅游车辆是否具有相应经营资质、旅游车辆是否设导游专座、旅游车辆是否超载、旅游车辆驾驶员是否具备相应资质、导游人员是否持证上岗、旅行社是否与旅游客运公司签订租车协议等。共联合检查旅游客运车辆15台，司机26人次，带团导游23人次，现场纠正导游执业问题19处。跨部门联合执法活动的开展，进一步规范了包车旅游市场秩序，打击了“黑车”、“黑导”等违法行为，有效保障了游客和导游的人身财产安全。

（三）开展旅游普法宣传

4月26日和9月27日，分别深入大鸿寨和花博园景区开展“旅游维权直通车”活动，通过面对面受理旅游投诉、讲解旅游维权常识、宣传旅游法律法规、发放旅游服务指南等方式，提醒游客安全旅游，文明旅游，理性消费、理性维权。另外，通过参加全市“110城市应急联动宣传日”、“3.15国际消费者权益日”、

安全生产月等公益宣传活动，在活动现场设立了旅游投诉咨询台，印制发放了《旅游法》、《文明旅游理性消费》、《旅游应急手册》等宣传资料 2000 多份，向市民宣传旅游维权知识，提高游客维权意识。

二、积极发挥综合监管平台作用，共同维护旅游市场秩序。

一是进一步加强联合执法协调监管。加强与工商、交通、公安等部门的沟通联络，建立部门间对旅游市场违法违规行为的信息实时沟通机制，强化相关责任部门之间的沟通联络，切实解决旅游市场中存在的突出问题。二是加强旅游诚信协同监管。与市信用办、市工商局加强协同，有效发挥失信企业联合惩戒机制，及时把旅游经营服务不良信息记录和违法经营记录与企业信用信息公示系统对接，使旅游失信行为人付出代价。三是加强旅游执法与司法相衔接。建立旅游市场执法机构与公安机关案情通报机制，引导旅游者通过司法、人民调解等途径解决纠纷。

三、加强导游执业监管，提升从业和执法人员综合素质。

一是加强旅行社和导游员依法经营意识，深入企业调查研究，指导建立诚信经营，提倡明白消费、规范服务的经营理念，打造诚信品牌，依法维护旅游者的合法权益，树立我市旅游的整体形象。二是积极发挥旅游协会行业组织作用，强化旅行社经营

和导游执业的行业自律，增强企业社会公信力，对旅游企业和导游员诚信服务及行政处罚情况进行公示公告。积极发挥电子导游证信息化特点，开展导游执业动态监管，切实发挥游客的监督作用。三是深入学习贯彻执行《旅游法》、《旅行社条例》、《导游人员管理条例》和《河南省旅游条例》等法律法规。11月9日，市旅游局举办了旅游质监执法暨旅游安全培训班，全市旅游质监执法人员、旅游企业负责人共170余人参加了培训。培训班专门邀请浙江省旅游局政策法规处调研员黄恢月和全国知名旅游法律法规研究和应用专家李志轩进行授课，通过开展旅游普法教育培训，进一步提高了旅游企业遵纪守法意识，充实了旅游从业人员的旅游法律知识；进一步严格执法标准，规范执法程序，提升了旅游执法队伍的综合素质。

感谢您对许昌旅游事业的关心和支持，希望您继续关注许昌旅游，并提出更多好的建议。



2018年12月13日

联系单位：许昌市旅游局 联系电话：2969780

联系人：乔治

抄送：市政协提案委（3份），市政府督查室（2份）。