

中卫市人民政府办公室文件

卫政办发〔2021〕73号

市人民政府办公室 关于印发《“旅游中卫·放心消费” 实施方案》的通知

各县（区）人民政府，市政府有关部门、直属机构：

现将《“旅游中卫·放心消费”实施方案》印发给你们，请结合工作实际，认真抓好贯彻落实。

中卫市人民政府办公室

2021年12月27日

（此件公开发布）

“旅游中卫·放心消费”实施方案

近年来，我市坚持以创建全域旅游示范市为抓手，全力推进“旅游+”融合发展，着力构建全域共建、全域共融、全域共享的旅游业发展新模式，全市旅游业呈现快速、健康发展的良好态势。同时旅游服务、放心消费等工作也将迎来新挑战。为进一步规范全市旅游市场秩序，深化“诚信经营、优质服务、放心消费”的理念，提升旅游行业服务质量，展示旅游城市良好形象。根据《自治区市场监管厅等26个部门关于印发〈宁夏回族自治区开展“放心消费在宁夏”创建活动实施方案〉的通知》（宁市监发〔2020〕109号）要求，结合我市旅游行业实际，特制定本方案。

一、指导思想

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，认真学习贯彻习近平总书记视察宁夏重要讲话精神，以“政府主导、部门协同、企业自治、社会监督”为原则，认真贯彻落实《中华人民共和国旅游法》《中华人民共和国消费者权益保护法》等法律法规，强化消费“安全放心、质量放心、价格放心、服务放心、维权放心”，进一步提高我市旅游行业综合发展水平，全方位提升政府监管效能、企业自律水平、社会监督水平和群众消费信心，加强诚信经营治理，着力推进服务、消费协同共治，促进我市旅游企业提档升级，为推动我市旅游产业转型升级追赶、高质量发展提供坚实保障。

二、工作目标

通过深入广泛宣传《中华人民共和国旅游法》《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国行政处罚法》等文旅行业相关法律法规，提高旅游市场行政执法监管水平，规范旅游市场秩序，查处违法违规行、治理乱象。优化完善旅游行业诚信体系，增强旅游市场从业人员诚信守法经营意识。畅通投诉举报维权渠道等举措，提升旅游领域广大消费者维权的意识和能力，形成健康有序的旅游消费环境。

三、组织机构

为确保“旅游中卫·放心消费”工作顺利开展，决定成立“旅游中卫·放心消费”工作领导小组（以下简称“领导小组”），人员组成如下：

组 长：	万学道	副市长
副组长：	王立明	市人民政府办公室副主任
	范家宏	市旅游和文化体育广电局局长
成 员：	王越宏	市委宣传部副部长
	李金星	市委网络安全和信息化委员会办公室主任
	张俊华	市发展和改革委员会主任
	高 军	市公安局政委
	冯建军	市交通运输局局长
	刘宏阳	市水务局局长
	陈贵贞	市商务局局长
	尹鹏睿	市卫生健康委员会主任
	马建才	市应急管理局局长

马 丽 市市场监督管理局局长
孙振夏 市气象局局长
武秀宏 市消防救援支队支队长
高春花 市地震局局长
黄建新 市公安局旅游分局局长
李 斌 中卫火车站铁路派出所所长
常永红 高铁中卫南站站长
马文君 中卫市新闻传媒集团有限公司董事长
各县（区）人民政府、文化和旅游主管部门负责人

领导小组全面负责对“旅游中卫·放心消费”工作的领导、组织和协调，研究确定相关成员单位开展“旅游中卫·放心消费”具体工作措施，适时召集专题会议，总结分析安排阶段性工作，充分发挥研判监督作用。领导小组下设办公室，办公室设在市旅游和文化体育广电局，范家宏同志兼任办公室主任，负责贯彻落实领导小组各项决策部署；负责旅游业消费动态、汇总与分析；协调、安排、督导各成员单位开展“旅游中卫·放心消费”工作；定期督查、及时上报相关信息；承办领导小组会议和重要活动，完成领导小组交办的其他事项；如人事发生调整，各单位负责同志自行接替。

四、主要任务

（一）加大旅行社监管力度，规范旅行社经营行为。

1.深入宣传《中华人民共和国旅游法》《旅行社条例》等旅游业相关法律法规；规范旅游市场秩序，查处违法违规行为、治

理乱象，在全社会营造办事依法、遇事找法、解决问题用法、化解矛盾靠法的良好氛围，促进平安中卫建设。

2.以旅行社、旅游商品经营单位为重点，严查利用广告等方式对消费者作虚假承诺、虚假宣传等误导、欺诈消费者的违法行为。

3.以免费旅游、购物（会员）送旅游、旅游赠礼品等名义或者以俱乐部、康养活动等形式招徕旅游者，未经许可经营旅行社业务或者超范围经营的违法违规经营行为。

4.加大对旅行社向无资质的供应商订购服务和产品、不依法签订和有效履行旅游包价合同、不足额支付导游接待服务费用、“不合理低价游”、“零负团费”、超范围经营、欺客揽客、强迫购物等问题进行彻底清理整治。

5.完善旅游行业诚信体系，增强旅游市场从业人员诚信守法经营意识，提高旅游市场行政执法监管水平，提升旅游领域广大消费者维权的意识和能力，维护健康有序的旅游消费环境。

6.加强网上旅游广告的监测检查，依法查处网络违法旅游广告；及时依法处理消费者投诉举报的虚假违法旅游服务广告。

牵头单位：市旅游和文化体育广电局

配合单位：市交通运输局、市市场监督管理局、市公安局旅游分局

整治时限：立行立改、长期坚持

（二）加大对旅游景区和乡村旅游景点的监管，规范经营行为。

1.旅游景区和乡村旅游景点要把旅游安全工作放在首位，建立健全各项安全生产制度，坚持安全发展理念，强化安全意识，

落实安全主体责任。

2.加大监督管理力度，推进景区安全、质量、秩序常态化监管，确保旅游景区不断提升管理服务水平，使全市旅游景区始终保持环境优美、服务周到、品质上乘、游客满意。

3.全面检查和落实各类旅游接待设施设备的运行质量，加强游客中心、停车场、旅游厕所等功能设施的维护管理，保持景区内公共服务设施齐备、完好，满足游客需求。

4.加大安全巡查力度和密度，加强索道、大型游览游乐设施、游船和漂流艇等设施的安全检查，全面排除安全隐患，在危险地段设立安全警示标志；对游客不适宜参加旅游活动的情形、旅游活动中的安全注意事项要在醒目位置公示，并对游客给予足够的提示。

5.强化餐饮食品卫生管理，全面落实食品安全操作规范。

6.加强旅游企业安全教育培训，提高安全意识和应急能力，切实做好对游客的安全保障工作。

牵头单位：市旅游和文化体育广电局

配合单位：各县（区）人民政府、市公安局旅游分局、市市场监督管理局

整治时限：立行立改、长期坚持

（三）加大“黑车”“黑导”打击治理，规范旅游市场秩序。

1.在高速公路出口、加油站、各个车站、旅游新镇、沙坡头水镇等“黑导”容易出现的重点地区及迎宾大道、滨河北路、沙坡头大道等容易拦截车辆的重点路段进行不间断巡逻，及时搜集掌握

“黑车”“黑导”“黑社”作案证据线索，为实施精准打击提供证据信息。

2.结合日常设点检查，对列入“黑车”“黑导”“黑社”整治“黑名单”的不法分子，开展经常性地查处打击治理；对沙坡头景区周边农家乐扮演“黑导”欺骗诱导游客的不法行为进行巡查，严厉打击扰乱市场秩序、侵害旅游者合法权益的不法行为。

3.加大宾馆、酒店的内部监督，对宾馆、酒店门口及停车场等重点点位“黑导”非法揽客行为加大突击查处力度，对拉客的不法分子进行精准打击，对宾馆酒店违规行为进行处罚。

4.在迎闫公路设立治安检查站，对载客车辆进行排查检查，并在其附近设置安全减速带，有效防止“黑车”为逃避检查，加速行驶冲卡逃跑，采取驻守执法的形式对“黑导”欺骗揽客的违法行为进行查处。

牵头单位：市公安局旅游分局

配合单位：市交通运输局 市旅游和文化体育广电局、高铁中卫南站、中卫火车站铁路派出所

整治时限：立行立改、长期坚持

（四）加强客运车辆监管，保障旅游出行安全。

1.对火车站、高铁站附近扮演“黑导”的出租车司机以及混杂其中的私家车司机围追堵截、欺骗揽客的不法行为坚决进行打击治理。

2.对出租车欺客、拒载、不打表乱收费，网约车平台下的私家车充当“黑导”非法欺客、载客运营等行为进行全面整治，努力提升旅游客运服务品质。

3.对未取得道路运输经营许可证私自承接旅游客运服务的违法行为进行查处治理，着力消除旅游客运存在的安全隐患，维护游客的合法权益。

4.对旅游新镇周边道路、迎西大道道路运行进行规范治理。

5.对高速公路出口、车站、机场等交通秩序进行规范整治。

牵头单位：市交通运输局

配合单位：市公安局旅游分局、高铁中卫南站、中卫火车站铁路派出所

整治时限：立行立改、长期坚持

（五）营造公平竞争秩序，维护消费者权益。

1.深入宣传《中华人民共和国消费者权益保护法》等相关法律法规；规范旅游消费市场秩序，查处违法违规行为、治理乱象；优化完善涉旅游行业诚信经营体系。

2.加大对景区及景区周边、高速公路服务区食品店、涉旅餐饮单位、农家乐、娱乐场所等检查，严厉打击无证经营，滥用食品添加剂，销售假冒伪劣、过期变质、“三无”食品等违法行为，督促接团餐饮单位严格落实食品留样制度，确保游客“食之放心”。

3.强化消费市场整治，营造公平竞争市场环境。加大对购物店、特产店、涉旅商品不按规定明码标价、欺诈宰客、虚构原价、价格歧视、强制或者变相强制服务并收费等违法行为的监督检查力度，规范经营者依承诺守信经营，营造“诚信经营，放心消费”的市场环境。

4.要求市场经营单位履行主体责任，建立健全质量管理体系，建立并严格执行经营商品的进货检查验收、索证索票、质量承诺等商品质量管理制度，切实保证商品质量。

5.督促购物店、特产店等涉旅企业严格落实瑕疵、缺陷、不合格商品处置制度，全面执行“三包”和“召回”规定，凡是游客购买商品无损坏、不影响二次销售的前提下可凭购物小票和商品实物，在购买之日起七日内无条件退货，情节严重的，按国家规定赔偿并依法追究经营者责任。

6.落实消费服务和售后服务承诺，确保服务的内容、质量、价格符合国家、行业和地方标准。督促指导经营者及时履行商品修理、重作、更换、退货、补足商品数量、退还货款和服务费用或者赔偿损失等义务，不得以格式条款、通知、声明、店堂告示等方式作出对消费者不公平、不合理的规定。

7.建立放心消费维权投诉快速处理机制。引导经营者自觉履行消费纠纷和第一责任人责任，有效调解消费纠纷。完善消费维权机制，协调联动、依法高效处理消费纠纷。落实商品和服务质量承诺、首问负责、赔付先行等制度，建立健全消费纠纷案件诉调衔接工作机制。开展消费教育引导，指导消费者科学、合理、健康消费。

牵头单位：市市场监督管理局

配合单位：市公安局、中卫火车站铁路派出所、高铁中卫南站

整治时限：立行立改、长期坚持

(六) 加强市场价格监管，规范市场价格秩序。

1.督促经营者严格执行政府定价、指导价以及价格干预措施、价格紧急措施等法定价格措施。

2.引导经营者按照公平、合法和诚信原则制定实现市场调节价的商品和服务价格，落实商品和服务明码标价，倡导明码实价。

3.严查旅游旺季景区旅游商品、玉器店、枸杞特产店涉旅企业借机哄抬价格、欺客宰客等不法行为；对个别农家乐和餐饮企业实行“两套菜单”、模糊计价等价格欺诈违法行为实施严厉打击。

4.依法查处价格欺诈、低价倾销、价格歧视等价格违法行为。配合自治区市场监督管理厅做好价格垄断的调查。

5.做好酒店客房价格的监测分析，密切关注酒店客房价格动态，及时发现苗头性、倾向性问题，有预见性、针对性地采取应对措施，特别是重大节日时期，确保酒店客房价格稳定。

6.畅通 12315 举报渠道，建立价格举报快速查处机制。及时处理价格方面的投诉纠纷，强力推进全市旅游市场价格秩序整治，着力规范我市旅游市场价格秩序。

牵头单位：市市场监督管理局

配合单位：各县（区）人民政府、市发展和改革委员会、市公安局、市旅游和文化体育广电局

整治时限：立行立改、长期坚持

(七) 加强住宿行业监管，提升酒店服务质量。

1.加强安全生产管理，督促各住宿行业要制定周密的安全生

产制度和疫情常态化防控应急预案，并组织实施。

2.对住宿行业硬件设施及服务质量定期或不定期进行监督检查和指导，做到设施齐全、结构合理、舒适美观、性能良好。全面提升酒店环境质量。

3.全面提升酒店服务水平，使服务态度、服务技能、服务方式、服务效率满足宾客需求。

4.加强酒店卫生环境监管，加大食品原材料、蔬菜及预包装食品索证索票检查，坚决杜绝三无产品，确保食品安全。

5.强化指导力度，规范服务标准，培育一批放心消费的旅游星级酒店。

6.加强诚信守信经营管理政策解读，积极引领住宿行业形成良好道德风尚。准确客观曝光投诉纠纷较多、屡查屡犯、性质恶劣的重大典型案例，营造文明诚信经营的舆论宣传氛围。

牵头单位：市商务局

配合单位：各县（区）人民政府、市发展和改革委员会、市卫生健康委员会、市市场监督管理局、市旅游和文化体育广电局

整治时限：立行立改、长期坚持

（八）加强宣传引导，营造浓厚氛围。

1.开展《中华人民共和国旅游法》《中华人民共和国消费者权益保护法》等法律法规和《中卫市文明行为促进条例》、“旅游中卫·放心消费”工作的宣传。

2.通过网媒、纸媒、自媒体等多种渠道，推出精品文化旅游项目和产品，不断丰富文旅产品供给，进一步打造节庆消费热点，

及时发布旅游旺季游客消费指南，引导群众消费，激活旅游消费活力。

3.在车站、机场等公共区域宣传文明旅游、文明城市创建等引导活动，加强对志愿者服务正面宣传。

4.旅游旺季时，在市属媒体开辟专栏播出相关宣传片，定时播出旅游安全公益广告；及时发布旅游线路、天气状况、交通实况等旅游公共服务信息。

5.积极发挥舆论的引导和监督作用。对接有关部门对诚实守信的经营者进行大力宣传。

6.密切关注网络舆情，协调新闻媒体做好正面宣传，及时发布官方主流信息，妥善处置网上负面信息。

牵头单位：市委宣传部

配合单位：市委网信办、市市场监督管理局、市商务局、市旅游和文化体育广电局、市新闻传媒集团

整治时限：立行立改、长期坚持

（九）加强公共卫生督查，落实常态化防控。

1.做好公共卫生事件的预防，及时发布、报告传染病疫情信息。

2.加大对餐饮场所卫生防控措施的检查，严禁有毒、过期、变质食品摆上餐桌，严防食物中毒事件发生。

3.监督各经营单位严格落实实名入场、体温检测、提醒佩戴口罩、消毒通风等防疫措施。

4.要求 A 级旅游景区严格执行“预约、错峰、限流”总要求，抓好涉旅企业疫情常态化防控。

5.加强旅游景区及周边药店检查，重点检查旅游景点内和附近周边药店药品和防疫产品（医用口罩和额温枪）质量安全。

6.负责突发公共卫生事件应急处置和投诉案件处理，妥善处理突发事件。

牵头单位：市卫生健康委员会

配合单位：各县（区）人民政府、市公安局、市市场监督管理局、市旅游和文化体育广电局

整治时限：立行立改、长期坚持

（十）加强安全防范，做好应急处置。

1.督促生产经营者提升安全生产、安全经营水平，防范和杜绝安全事故发生；落实汛期24小时值班和领导带班制度；加强对景区、酒店、农家乐等涉旅企业人员密集场所的消防安全检查。

2.开展汛期水情监测研判，加强气象、地质灾害预警，及时发布高温、雨情、水情、汛情、自然灾害预警信息。

3.指导涉旅企业修编完善汛期灾害防御预案，组织对应急抢险设备进行调试维护，确保险情发生时设备能够正常发挥作用。

4.落实企业消费安全主体责任，引导经营者牢固树立安全意识，严格执行消费场地场所、设施设备、环境秩序等方面国家安全标准，及时排查安全隐患，确保消费场所消防设施设备养护完好、安全运行，紧急疏散通道畅通无阻。

5.保障消费者人体健康和人身、财产安全，组织和指导经营者制定切实可行的人体健康、生命安全保障制度，确保安保措施详尽到位，突发事件应急处置科学得当。

6.加强景区游乐设施、景区及酒店电梯、索道、观光车等涉及旅游特种设备的安全监管，排查整治旅游景区特种设备安全隐患，督促营运单位落实安全主体责任，确保特种设备使用安全，坚决防范和遏制特种设备重特大事故发生。

7.参与做好旅游行业安全突发事件应急救援救助。

牵头单位：市应急管理局

配合单位：市公安局、市商务局、市卫生健康委员会、市市场监督管理局、市旅游和文化体育广电局、市气象局、市地震局、市水务局、市消防救援支队

整治时限：立行立改、长期坚持

五、有关要求

（一）加强领导，明确责任。各县（区）、市直有关部门（单位）要立足本行业特点，切实履行职责，充分发挥职能作用，层层压实责任，确保“旅游中卫·放心消费”工作取得实效。各县（区）、市直有关部门（单位）要对照各自职责分工，制定工作计划和方案，明确管理目标、落实工作任务，切实抓好整治工作。

（二）加强配合，通力协作。牢固树立全市整治工作“一盘棋”的思想，各县（区）、市直有关部门（单位）要认真研究分析当前旅游市场管理工作中存在的突出问题，尤其把游客消费问题放在首位，加强沟通，协作配合，齐抓共管，切实形成整治合力，杜绝推诿扯皮和消极应付，充分发挥社会信用联合惩戒机制的作用，实现“一处违法、处处受限”的效果，确保高效完成各项整治任务。

（三）加强宣传，营造氛围。着力优化旅游市场消费秩序，抢抓我市全域旅游示范市整治契机，充分发挥新闻媒体及网络的宣传和监督作用，适时公布“旅游中卫·放心消费”的治理成果，增强旅游业消费的透明度，为开展“旅游中卫·放心消费”工作营造良好的氛围。同时要坚持正确的舆论导向，加强安全、文明、有序、规范旅游的宣传和引导，有效引导公民理性消费和依法维权，提高公民旅游素质。

（四）加强督查，确保实效。市政府督查室、“旅游中卫·放心消费”工作领导小组办公室要对整治工作进行督查，不间断地进行明察暗访，实现督查全覆盖。市“旅游中卫·放心消费”工作领导小组办公室要定期通报各单位整治工作开展情况，对推诿扯皮、严重影响我市旅游市场秩序及旅游城市形象的突出问题及时抄送市政府督查室进行挂号督办。各成员单位要不断强化工作纪律和政治规矩，对整治活动中工作不力、未取得实效的将严肃问责。

抄送：市委办公室，市人大常委会办公室，市政协办公室。

中卫市人民政府办公室

2021年12月29日印发
