

乐清市文化和广电旅游体育局文件

乐文广旅体〔2020〕49号

乐清市文化和广电旅游体育局 关于开展全市旅游市场专项整治行动的通知

局属有关单位、机关有关科室：

根据《浙江省文化和旅游厅关于开展全省旅游市场专项整治行动的通知》（浙文旅执法〔2020〕14号）和《温州市文化广电旅游局关于印发温州市旅游市场专项整治行动方案的通知》（温文办〔2020〕50号）文件精神，为进一步督促我市旅游企业落实疫情常态化防控有关要求，严格安全生产管理，规范旅游市场秩序，确保扩大复工复产后旅游市场安全平稳有序，结合实际，决定在全市组织开展为期三个月的旅游市场专项整治行动，现将有关事项通知如下：

一、整治时间

即日起至10月31日。

二、整治重点

（一）慎终如始抓好疫情防控

1. 坚持把常态化防控摆在首位。按照“谁组织、谁管理、谁负责”的原则，进一步压实旅游企业主体责任，对标上级文化和旅游部门发布的各类疫情防控工作指南，织密疫情常态化防控网络，建立健全疫情防控应急处置及报告机制。

2. 进一步深化精密智控机制。密切关注旅游目的地疫情态势，准确把握疫情形势发展变化，原则上不接待中、高风险地区旅行团组，不组织赴中、高风险地区旅游。充分利用大数据等科技手段，加强管辖范围内的A级景区游客流入数量和来源地监测。按相关规定坚持实施“限量、预约、错峰”措施，做到无预约不成团。继续执行“验码+测温+戴口罩”管控制度，确保人员、活动信息可追溯。

3. 抓紧抓实抓细防控措施。督促旅行社强化导游和从业人员疫情防控培训，在跨省游中进一步明确组团社、地接社疫情防控责任，适当控制旅游车辆载客量，合理安排团队用餐间距，持续加强旅游行程管理，将防控措施贯穿到游客招徕、组织、接待等各个环节。

（二）持之以恒抓好旅游安全

1. 推动旅游保险应用。要求旅行社按规定投保旅行社责任保险，对没有投保责任险的旅行社将依法处罚，提示旅游者购买旅游意外保险。一旦发生安全事故，旅行社要在第一时间向保险公司或者保险经纪公司通报，最大限度保障旅游者的合法权益，

降低旅游者的经济损失。

2. 履行安全告知义务。旅行社和旅游者签订包价旅游合同时,或者在行前会上,应当向旅游者进行明确的安全警示和提醒,告知旅游目的地的风俗习惯和法律法规;在旅游行程中,导游领队必须时刻履行旅游安全的告知义务。

3. 严格旅游包车管理。督促旅行社选用正规的汽车公司,严格审查旅游包车车辆和驾驶人的资质。我局将联合交通、公安交警等部门联合开展旅游包车隐患排查整治,依法查处旅行社租用无资质车辆等违法违规行为。

4. 落实景区流量管控。督促管辖范围内的 A 级景区强化运营安全管理,完善安全预案和应急措施,按限定规模动态控制旅游者数量,加强安全提示、警示标识设置,充分做好森林防火、地质灾害、游乐设施等方面的隐患排查和整治工作。

5. 加强汛期旅游安全。加大涉水旅游项目检查指导,督促企业密切关注汛情预报,合理安排旅游路线,避免组织旅游团到汛情严重的区域旅游。

(三) 强化监督维护市场秩序

1. 整治违规旅游广告。重点监管旅行社和无证无照经营者发布虚假旅游广告,误导旅游者。严厉打击旅行社涉嫌不合理低价游广告、无证无照非法经营旅行社业务的旅游广告。联合相关部门整治我市旅游企业在互联网上发布的违法违规的旅游广告。

2. 规范合同签订履行。督促旅行社组织团队旅游时,要签订书面的包价旅游合同,签订的合同内容必须规范合法,明确旅行社和旅游者双方的合法权益。要求旅行社全面履行合同义务,向旅游者提供约定的服务。在旅游行程中,导游领队不得擅自变

更旅游行程，不得强迫旅游者参加购物和自费项目，不得拒绝履行合同，损害旅游者合法权益。

3. 监测在线旅游产品。运用网络信息和大数据分析，做好我市在线旅游产品的排摸，对在线旅游产品及信息实施全面监测，加大对在线旅游平台和平台内旅游经营者的监管力度。发现涉嫌“不合理低价游”等产品及信息，督促相关企业进行整改、下架、删除。

4. 完善市场监管机制。加强与公安、网信、市场监管、通信管理等部门的执法协作，针对一些非旅游企业和个人利用户外俱乐部、社团组织或网上平台、公众号等方式售卖“不合理低价游”产品，特别是一些保健品销售企业和保险企业将组织“不合理低价游”作为促销办法的行为，开展联合整治。

三、工作步骤

（一）部署摸排阶段（8月1日至8月25日）。8月上旬以企业自查为主，广泛发动旅游企业开展自查自纠，立查立改进一步压实企业主体责任。相关科室组织开展隐患排查和执法检查，找准问题短板，列出整治清单，倒排时间解决。

（二）督促整改阶段（8月26日至9月25日）。市文化市场综合行政执法队将组织明查暗访和交叉执法检查，深入开展隐患排查风险整治督导检查，全力补齐短板，封堵安全漏洞，严厉打击违法经营行为。

（三）集中攻坚阶段（9月26日至10月8日）。以严防死守、实效检验为主，针对中秋、国庆旅游旺季特点，督促旅游企业严格落实各项管控措施，开展全方位、不间断地巡查。市文化

市场综合行政执法队对旅游市场持续开展日常巡查、专项检查，保持高压态势，对责任不落实、措施不到位、管理不严格的经营单位，要采取果断措施，确保各类事故隐患整改和违法经营行为打击到位。

（四）总结提升阶段（10月9日至10月31日）。以全面总结、建立机制为主，着力抓重点、建长效。对旅游市场进行回头看检查，巩固专项整治成效。全面总结旅游市场专项整治经验，将好的做法固化为常态化的标准规范，形成长效工作机制。

四、工作要求

（一）提高政治站位。对标对表“重要窗口”新目标新定位，切实把维护人民群众安全和利益作为整治工作的出发点和落脚点，坚持防控为先，统筹抓好疫情常态化防控和旅游安全、旅游执法工作。要结合本地实际，制定具体落实方案，强化整治行动的组织协调和领导，确保任务到位、组织到位、责任到位、措施到位。

（二）积极宣传引导。充分通过各种宣传渠道，引导广大群众广泛关注、积极参与旅游市场专项整治行动，努力营造社会各界共同监督、齐抓共管的良好氛围。我局积极召集旅游企业就我省恢复跨省（区、市）团队旅游后疫情常态化防控、旅游安全、经营规范等要求进行专题培训，不断提升市场主体合法经营、规范经营意识。

（三）注重执法办案。坚持问题导向，深入排查旅游市场存在的各类问题隐患，加大执法监管力度，认真梳理各类案件线索，加强案件查办、督办、转办、协办工作，坚决查处一批情节严重、影响恶劣的大案要案，及时向社会公布，传导整治压力，形成有

力震慑。

（四）推进智慧监管。要通过切实强化“互联网+监管”平台的应用，现场检查全面使用“浙政钉·掌上执法”系统，所有“双随机一公开”检查统一通过浙江省“双随机”抽查管理系统进行，抽取、检查、处理结果全程留痕，及时向社会公布，推动行政执法全流程数字化管理。

乐清市文化和广电旅游体育局

2020年8月26日

（此件公开发布）