

转发市旅游局关于进一步开展旅游市场 打假打非专项整治和规范旅游市场秩序 工作意见的通知

揭府办〔2002〕90号

各县（市、区）人民政府（管委会），市府直属各单位：
市旅游局《关于进一步开展旅游市场打假打非专项整治和规范
旅游市场秩序工作的意见》已经市人民政府同意，现转发给你们，
请认真贯彻执行。

揭阳市人民政府办公室

二〇〇二年九月三十日

关于进一步开展旅游市场打假打非 专项整治和规范旅游市场秩序工作的意见

市人民政府：

为贯彻落实全国、全省旅游工作会议精神，进一步开展我市旅
游市场打假打非专项整治工作，规范旅游市场秩序，根据省政府办

● 揭阳市人民政府办公室文件 ●

公厅《转发国务院办公厅关于开展旅游市场打假打非专项整治工作的通知》(粤府办[2002]70号)、省政府办公厅《转发省整顿办关于广东省2002年整顿和规范市场经济秩序工作部署的通知》(粤府办[2002]50号)、省旅游局《关于印发2002年广东省整顿和规范旅游市场工作方案的通知》(粤旅管[2002]29号)和市政府关于整顿和规范旅游市场秩序的工作部署,结合全市旅游市场的实际,现就进一步开展旅游市场打假打非专项整治和规范旅游市场秩序工作提出如下意见:

一、进一步开展旅游市场打假打非专项整治和规范旅游市场秩序的必要性

在市委、市政府的正确领导和上级旅游行政主管部门的指导下,在各地、各部门的密切配合下,我市认真组织、积极开展旅游市场打假打非工作,取得了初步成效。特别是去年以来,市旅游局按照市人民政府《批转市旅游局关于我市整顿和规范旅游市场秩序工作意见的通知》(揭府[2001]54号)要求,联合公安、工商等部门,严格执法,加大整治力度,重拳出击,捣毁了一批无证照经营据点,处理了一批无证照经营的旅行社,虚假旅游广告行为也得到有效的遏制,旅行社内部管理工作也有所加强。但随着旅游经济的发展,旅游市场不断扩大,带来了一些影响旅游市场健康发展的问题。为适应旅游发展新形势,进一步贯彻落实上级有关旅游市场打假打非的工作部署,推动全市旅游市场向规范化发展,使旅游业真正为我市经济建设服务,必须把旅游市场打假打非专项整治和规范旅游市场秩序工作列入我市规范市场经济秩序工作的重要内容,切实抓好。

二、指导思想和工作目标

以江泽民同志“三个代表”重要思想为指导,按照整治与扩大

开放相结合、整治与完善工作机制相结合、整治与搞好日常管理工作相结合，建治并举，标本兼治的原则，形成政府主导、部门配合、行业为主体、企业为基础的工作格局，重点解决当前影响全市旅游产业发展的突出问题，争取旅游环境逐步优化，服务质量普遍提升，产业素质整体提高，以规范有序、服务优良的新形象，为我市经济发展进入快车道作出积极贡献。

三、整顿的法律依据

开展旅游市场打假打非专项整治和规范旅游市场秩序工作主要是以国务院颁布的《旅行社管理条例》（国务院 2001 年第 334 号令）、《旅行社管理条例实施细则》（国家旅游局 2001 年第 16 号令）、《中国公民出国旅游管理办法》（国务院 2002 年第 354 号令）、《导游人员管理条例》（国务院 1999 年第 263 号令）、《导游人员管理实施办法》（国家旅游局 2001 年第 15 号令）、《广东省旅游管理条例》（广东省第九届人民代表大会常务委员会公告第 117 号）及相关法律法规为依据，通过打假打非大行动，加强执法力度，对违规经营的企业和个人予以处理。

四、整顿重点

（一）加大执法力度，继续抓好旅行社市场的整治

1、坚决打击非法经营旅行社业务。查处无证照经营旅行社业务的单位和个人，取缔非旅行社单位和个人以咨询、联络名义从事旅行社业务行为。

2、查处旅行社违规违纪经营行为。禁止旅行社以任何名义委托非旅行社单位或个人代理或变相代理经营旅游业务；查处超范围经营行为；整治以低于成本价促销的不正当竞争行为；整治旅行社设立营业部不实行“四统一”经营的行为；清理虚假旅游广告和取缔超范围广告行为。

● 揭阳市人民政府办公室文件 ●

(二) 整顿和规范旅游包车运输市场

按照省交通厅、省旅游局的统一部署，开展旅游包车运输专项整治，查处非法、带故障和超载运营行为；查处使用“黑车”违规行为；规范旅游包车运输秩序，确保旅游运输安全。

(三) 整治旅游景区（点）硬件环境

重点整治全市主要景区（点）的脏、乱、差现象，强化规范，促进管理上档次；落实安全措施，消除安全隐患。

(四) 全面清理整顿旅游从业人员队伍

重点查处“野导”违规行为；整顿导游人员私拿回扣、索要小费和各种宰客等不良风气；清理旅游饭店、旅行社、景区（点）中的政治、道德、业务素质低劣人员。

(五) 依法规范出国（境）旅游市场

查处出国（境）游经营中的“黑社”、“野马”；整治“零团费”和“负团费”行为；检查“六不准”等制度的执行情况；建立健全出国（境）游管理制度，确保全市出国（境）游市场的健康发展。

五、方法措施

以有关的法律为依据，以各级旅游行政管理部门为主体，以旅游企业为基础，通过学习动员，自查自纠，全面检查，重点督查，强化规范，联合执法的办法进行。具体措施是：

(一) 落实各企业的法人代表（经理）为旅游质量与安全的第一责任人，实行法人代表（经理）负责制；各县（市）旅游局局长是开展旅游市场打假打非专项整治和规范旅游市场秩序工作的第一责任人，要切实负起责任。

(二) 规范旅行社接送团队用车制度。要坚决实行旅游团队用车合同制及车队检查员和旅行社安全员检查确认制度，签订旅游用车租赁合同，落实“旅游企业不得租用无旅游包车标志牌的车辆出

团”的规定。

(三) 建立健全“三证”上岗制度。旅游企业总经理、部门经理、导游员、服务员、专业技术等人员必须通过考试、考核，持国家颁发的《旅游专业资格证》和工商行政管理部门核发的《经纪资格证》以及向市级旅游行政管理部门登记，确认资格，领取旅游行政主管部门颁发的“旅游从业人员执业证”方可上岗。

(四) 按照省旅游局的统一部署，全面推行导游计分制管理和IC卡管理。导游人员要按照“谁使用，谁负责”的原则，实行年审制度和培训制度，建立个人信誉档案和除名公告制度，促进导游人员队伍素质的不断提高。

(五) 按照省旅游局的统一部署，第三季度要对旅行社执行新颁布的《旅行社管理条例实施细则》情况进行大检查，对本地区旅行社检查的覆盖面要达到100%。

(六) 加强对旅游从业队伍的教育管理。各旅游企业及其主管部门要重视对各类从业人员的专业培训，加强职业道德教育和精神文明建设，提高从业人员队伍的综合素质和业务水平。坚决清退政治觉悟低、道德败坏、业务素质低劣的从业人员。

(七) 建立健全管理机制

1、推行景区景点旅游团队购物点、旅游定点单位商品明码标价制度，建立不销售假冒伪劣商品和游客不满意退货承诺制度；完善旅行社“为民、便民、利民”承诺制度。

2、完善内部管理机制。完善旅游企业内部机构设置，严格执行财务制度、旅游团队档案管理制度和统计制度。

3、推行旅游服务佣金公收制度。各旅游消费场所与旅行社要建立健全劳动用工管理制度，招用和聘用从业人员要签订劳动合同，明确劳动报酬和提成佣金比例，并在一定范围内向消费者公

● 揭阳市人民政府办公室文件 ●

布。禁止私拿私授回扣和索要小费的行为。

4、建立公示制度。定期公布重质量、守信用旅游企业名单；实行导游人员、星级饭店、旅行社及其营业部公示制度。

5、加强出国（境）游管理工作。各组团社要建立健全出国（境）游管理的各项规章制度，落实管理责任制。

（八）强化监督检查。要抓好重点时段，特别是黄金周和旅游旺季的市场监督管理工作，及时解决旅游市场出现的突出问题。

四、具体要求

（一）统一认识，加强领导，分级负责，层层落实。

开展旅游市场打假打非专项整治和规范旅游市场秩序工作牵涉面广，政策性较强，各级人民政府、旅游行政管理部门要提高对开展旅游市场打假打非专项整治和规范旅游市场秩序工作紧迫性和必要性的认识，加强领导，切实行动。各县（市、区）要从实际出发，把此项工作作为规范本地区市场秩序，维护经济社会稳定、快速、健康发展的重要内容来抓，制订实施工作方案，精心组织落实，抓紧抓好，抓出成效。各县（市、区）应于2002年12月5日前将贯彻落实《意见》的情况报送市旅游局，由市旅游局负责汇总后报市政府。

（二）坚持整顿规范与扩大开放相结合，努力适应“入世”后旅游业发展需要，加快发展的步伐。

要进一步解放思想，更新观念，在做好旅游市场打假打非专项整治和规范旅游市场秩序的基础上，扩大旅游业的对外开放。抓住机遇，深化改革，加快发展。在竞争中促进旅游业整体素质的提高。

（三）坚持整顿规范与搞好日常管理相结合，促进旅游业健康有序地发展。

● 揭阳市人民政府办公室文件 ●

治理整顿是保障旅游业健康发展，进一步规范旅游市场秩序的重要举措。各地在工作中要注重调查研究，查找分析旅游市场中的突出问题，防止形式主义，走过场，做到整顿促规范，整顿促改革，整顿促发展。

(四) 把整顿规范与加强行业精神文明建设相结合，树立揭阳旅游新形象。

要注重探索规范旅游市场秩序的好经验、好方法，进一步加强行业的作风建设，大力开展以诚实守信为主要内容的职业道德教育和信用道德教育，弘扬中华民族传统美德和社会主义道德观，结合“重质量、守信用”活动，认真抓好精神文明建设，树立揭阳旅游新形象，唤起全民旅游意识，同心协力，为大力发展旅游产业营造良好的社会氛围。

以上意见，如无不妥，请批转各县（市、区）、各有关单位贯彻执行。

揭阳市旅游局

二〇〇二年九月十九日