

## 聊城出台加强旅游市场监管实施意见

# 制定责任清单,明确18部门职责

本报聊城2月27日讯(记者 杨淑君) 日前,作为聊城市人民政府2017年2号文的《聊城市人民政府关于加强旅游市场监管工作实施意见》(以下简称《意见》)正式发布,《意见》明确了加强监管的总体要求,制定了责任清单,明确全市18部门的职责,提出全面提高综合监管水平,加强综合监管保障能力。

据悉,《意见》的出台,旨在贯彻落实国务院办公厅及省政府办公厅有关文件精神,进一步规范旅游市场秩序,维护旅游者和旅游经营者的合法权益,提高全市旅游服务质量。

《意见》提出,依照“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,建立权责明确、执法有力、行为规范、保障有效的旅游市场综合监管长效机制。坚持整顿与

规范并重,治标与治本并举,着力解决旅游市场秩序中存在的突出问题,健全完善旅游市场综合监管、联合执法检查、统一受理投诉、案件分办、转办和信息共享工作制度,扎实推进旅游强市建设。

《意见》制定出了责任清单,明确了市旅游、公安、工商、交通运输、城市管理、商务、文广新、税务、质监、物价、人力资源与社会保障、食药监、民宗、农业、林业、卫计、体育、住建共18个部门的职责。

《意见》还提出,建立健全旅游市场综合监管执法机构,各县(市、区)要建立或指定统一的旅游投诉受理机构,根治旅游投诉渠道不畅通、互相推诿、拖延扯皮等问题;提升旅游市场监管人员执法能力;严格规范旅游执法行为,对影响旅游市场秩序



的重大事件要实行督办问责制度。

同时,加强旅游市场综合监管保障能力。加强组织领导,由市旅游发展委员会牵头负责加强旅游市场综合监管的指导、协调、监督等工作;落实协作机制,部门联合协调、信息共享,建立执法监管的效能机制,公开细化后的旅游

市场综合监管责任清单;突出企业主体,各旅游企业要依照法律法规主动规范经营服务行为。旅行社要坚决抵制不合理低价游、强迫消费等违法行为;在线旅游企业要遵守公平竞争规则;购物店要自觉抵制商业贿赂行为;饭店、景区等旅游企业要加强诚信建设,提升服务质量。

□相关

## 全市18部门旅游市场监管责任清单

1.市旅游部门:依法承担规范旅游市场秩序、监管服务质量、维护旅游消费者和经营者合法权益的责任;负责牵头组织对旅游市场秩序的整治工作;负责对组织“不合理低价游”、强迫和变相强迫消费、违反旅游合同等违法违规行为的监管和查处;负责联合相关部门组织查处“黑社”、“黑导”等非法经营行为;主动配合参与打击涉及旅游行业的“黑车”、“黑店”等非法经营行为;负责对涉及其他职能部门职责的投诉及案件进行转办等。

2.公安部门:依法严厉打击在旅游景区、旅游交通站点等侵害旅游者权益的违法犯罪团伙,及时查处强迫消费、敲诈勒索等违法犯罪行为;加强旅游治安环境治理等。

3.工商部门:依法查处旅游市场中的违法广告、虚假或者引人误解的宣传、销售假冒伪劣商品、利用合同格式条款侵害消费者合法权益、垄断行为(价格垄断除外)等不正当竞争行为;依法查处餐饮、购物、景区、娱乐等旅游市场存在的私拿回扣、商业贿赂及“黑社”“黑店”等各类旅游经营者违法经营行为;对向旅游者销售不合格商品或在商品中掺假或者以假充真、以次充好、以不合格商品冒充合格商品的投诉处理和案件进行查处;查处旅游企业合同及商标侵权违法行为;依法监管旅行社违反工商登记法律法规的行为;根据旅游行政主管部门推送的对旅游企业作出的行政许可准予、变更、延续信息和行政处罚信息,在国家企业信用信息公示系统(山东)进行公

示。

4.交通运输部门:依法查处出租车拒载、甩客、不按计价器显示金额收费等违章行为;对取得道路运输经营许可的旅游客运经营者投诉案件进行查处;对本部门在管养公路沿线范围内依法设置的景区、景点指示牌被遮挡的投诉进行处理;依法打击未取得许可擅自从事或者超范围从事旅游客运经营的行为;整治道路旅游客运市场秩序,依法查处道路旅游客运经营者违反道路运输法规、规章的经营行为。负责水路运输市场监管,依法查处违法违章行为;负责对具有合法资质的旅游船舶违规经营和无合法资质的旅游船舶违法经营的投诉处理和案件查处;指导旅游船安全管理等工作;配合其他相关部门加强对景区游览秩序的整顿。依法对电信和互联网等信息通信服务实行监管,承担互联网行业管理责任;督促电信企业和旅游互联网企业落实网络与信息安全管理责任,配合开展在线旅游网络环境和信息治理,依法清理网上虚假旅游信息,查处发布各类误导、欺诈消费者等虚假旅游信息的违法经营网站和账号等。

5.城市管理部门:依法查处景区(点)及周边违法占路经营、违法设置户外广告设施等行为。

6.商务部门:发挥打击侵犯知识产权和制售假冒伪劣商品工作领导小组办公室的职能作用,协调有关成员单位,针对旅游商品市场侵权假冒问题,加大市场监管力度,维护消费者合法权益等。

7.文广新部门:负责对

商业演出、娱乐场所文化经营活动等方面投诉处理和案件查处等。

8.税务部门:负责旅游企业经营者的税法宣传、教育工作;对旅游经营者不开发票、虚开发票、使用虚假发票等违反税收法律法规的投诉处理和案件进行查处;整治旅行社及分支机构、宾馆、饭店、旅游景点、导游、司机等旅游企业和个人违反税收法律法规的行为。

9.质监部门:负责旅游市场购物点计量器具以及出租车计价器等计量违法行为投诉处理和案件查处;依法查处生产假冒伪劣旅游产品的违法行为;依法对旅游场所客运索道、大型游乐设施、电梯、非公路用旅游观光车辆等特种设备实施安全监察,对涉及特种设备安全的投诉举报及违法违规行为进行调查处理等。

10.物价部门:负责旅游市场价格行为监管,严肃查处旅游行业经营者不执行政府定价和政府指导价、不按规定明码标价、欺诈宰客、低价倾销,以及达成垄断协议、滥用市场支配地位等问题。充分发挥“12358”价格举报系统的作用,依法受理游客对价格违法行为的投诉举报,切实保护消费者合法权益,整顿规范旅游市场价格秩序等。

11.人力资源社会保障部门:督促旅游企业落实《劳动法》、《劳动合同法》等法律法规;负责组织对旅行社等企业劳动合同、工资支付和相关社会保险的专项执法检查,重点查处旅行社等企业不与所聘员工签订劳动合同、违规收取保证

金、拒付、拖欠员工劳动报酬、未依法参加社会保险等违规行为,维护旅游从业人员的合法权益。

12.食品药品监管部门:负责旅游景区及周边食品药品生产经营单位、旅游相关场所等涉及食品经营许可、食品药品质量安全的投诉处理和案件查处。

13.民族宗教部门:依法查处旅游景区(点)宗教活动场所及教职人员诱导旅游者烧高香等敛财行为;依法查处旅游景区(点)宗教活动场所内僧侣、道士占卜算命,以及利用宗教用品欺骗游客等行为。

14.农业部门:督导休闲农业和乡村旅游示范点、农业生态观光园、休闲农业园经营和从业人员遵守旅游行业法律法规,保护游客权益;对于破坏旅游市场秩序的市级以上休闲农业和乡村旅游示范点、农业生态观光园、休闲农业园提出撤销其称号的建议。

15.林业部门:负责森林公园、自然保护区等市场监管工作;整治旅游景区违法占用、毁坏林地(湿地),旅游企业或从业人员非法破坏森林资源和倒卖野生动物等问题。

16.卫生计生部门:负责旅游景区、旅游宾馆住宿等公共场所卫生监督检查,达到国家规定标准。

17.体育部门:负责对经营高危险性体育项目活动的管理,加强对体育公园等体育活动场所旅游市场秩序的监管。

18.住房和城乡建设部门:负责风景名胜区旅游市场秩序的维护和整治,重点查处景区违规建设和违规经营开发行为。

## 新增三类人可申请创业担保贷款

本报聊城2月27日讯(记者 杨淑君) 记者从聊城市人社局获悉,日前,聊城通过公开招标确定莱商银行、齐鲁银行、农商银行、邮储银行等4家市本级创业担保贷款经办银行,并同各家银行签署了创业担保贷款合作协议。其中,莱商银行、齐鲁银行为新合作银行,为全市创业担保贷款工作注入了新的力量。

本次招标确定的4家银行,是根据《关于实施创业担保贷款支持创业就业工作的通知》(银发〔2016〕202号)和《普惠金融发展专项资金管理办法》(财金〔2016〕85号)等最新文件精神,对各家银行创业担保贷款发放目标、经营网点和信贷产品、存贷款利率优惠政策、盈利能力、风险防控水平等多个方面综合评比,择优选定的。通过招标进一步拓宽了创业担保贷款发放渠道,提升了服务水平。

同时,同各银行签署的新合作协议进一步放宽了政策条件,如将个人贷款对象由个体工商户扩大至小微企业法定代表人、农民专业合作社带头人、家庭农场主等各类创业人员,并降低了贷款利率;将企业贷款对象由劳动密集型小企业扩大至所有符合条件的小微企业,创业担保贷款“扶持创业”和“普惠性”两大政策属性进一步凸显。

## 热心热血助公益



2月23日,临清大唐热电厂30余人集体无偿献血,共采集血液12000余毫升。

连日来,受冷空气及降雪影响,聊城市的采供血工作呈现下降趋势,为此,聊城血站通过官微、媒体等多种渠道向社会发出无偿献血的呼吁。

临清大唐热电厂了解到这一情况,积极与聊城血站取得了联系,通过发动动员,组织电厂内符合献血条件的员工集体无偿献血,为聊城市的临床用血提供了一份保障。

活动组织者、临清大唐热电厂党群工作部部长胡光锐在谈到此次活动时表示,大唐热电厂作为央企,一直十分热心公益事业,始终以电力报国为己任,无偿献血只是电厂开展的所有公益活动中的一项,但是无偿献血的意义深远,献出一份血,不仅可以救助生命,还充分体现了社会文明的进步,这是一种责任,更是一种无上的荣誉。

据了解,临清大唐热电厂还经常进行助学、环保等公益事业,其中建厂经费的10%用于环保的投入。

(张丽娟)

### 遗失声明

聊城市东昌府区塑新塑业有限公司不慎将营业执照副本丢失,核准日期为:2009年3月12日。注册号:371502200003248,特此声明!

### 遗失声明

山东新远进出口贸易有限公司遗失组织机构代码证副本。代码证编号:34894951-6,签发日期:2015年7月17日。声明作废!