

开封市龙亭区人民政府办公室文件

龙政办〔2021〕6号

龙亭区人民政府办公室 关于印发《龙亭区关于进一步加强文化和 旅游市场管理工作的意见》的通知

各乡人民政府，区政府各部门、各办事处，各有关单位：

《龙亭区关于进一步加强文化和旅游市场管理工作的意见》已经区政府同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。

2021年4月29日

龙亭区关于进一步加强文化和旅游市场管理工作的意见

为深入贯彻习近平总书记关于文化和旅游工作的重要论述，和《开封市人民政府关于进一步加强文化和旅游市场管理工作的意见》有关部署要求，着眼加快文化和旅游产业高质量发展、建设文化旅游强区，全面做好辖区内重要节假日期间文化和旅游市场管理工作提出如下意见。

一、加强常态化疫情防控工作

（一）坚持防控优先。着眼文化和旅游市场高度开放、人员流动性大等特点，把疫情防控摆到日常管理工作的首要位置。密切关注疫情发展，及时发布疫情风险预警，动态调整防控措施。督促经营单位在做好疫情防控前提下有序开展经营活动。

（二）加强分类指导。A级旅游景区全面推行预约、限流、错峰等措施。旅行社不得开展中高风险地区团队旅游业务。星级旅游饭店对来自中高风险地区的游客需查验核酸和血清检测证明。网吧、KTV、游艺厅等场所要落实限流、设备“一客一用一消”等措施。

（三）强化责任落实。乡、办要落实属地管理责任。区相关各部门要按照联防联控机制明确的职责分工抓好工作落实。要压实经营单位主体责任，督促建立完善内部管理和应急处置措施，对疫情防控不力的依法严肃处理。

二、持续提升服务质量

(一)提升景区景点服务水平。按照上级部门要求持续推动A级景区基础设施升级改造。加强旅游景区质量等级评定工作,支持创建A级旅游景区。强化A级旅游景区动态管理。提升景区从业人员文明素养和服务态度,规范从业行为。

(二)提升旅游住宿服务水平。按照市上级部门要求配合做好强化星级饭店评定复核工作,建立日常评估、预警、自纠、退出等机制。推动旅游民宿发展,制止餐饮浪费,推行公勺公筷,杜绝采购、烹制、售卖野味。

(三)提升旅行社服务水平。配合上级部门要求做好旅行社等级评定及复核工作,规范和加强旅行社分支机构管理,全面推广应用电子合同。

三、加大突出问题整治力度

(一)整治文化市场经营场所突出问题。落实原文化部《关于加大对网吧接纳未成年人违法行为处罚力度的通知》(文市函〔2020〕458号),严厉打击网吧接纳未成年人问题。严查辖区内歌舞娱乐场所音乐库存有禁止曲目、游艺娱乐场所含有宣扬赌博等禁止内容的违规机型机种以及涉黄赌毒问题。严查未经审批备案擅自开展营业性演出活动以及表演低俗内容等问题。

(二)整治“不合理低价游”和非法经营、超范围经营旅行社业务等问题。从严查处旅行社低价揽客、低于成本操作、不签订旅游合同;查处诱骗强迫游客购物、甩团滞留以及违规经营出

境游业务；查处旅行社门市部从事招揽、咨询以外的经营活动；查处户外俱乐部、保险、保健品经营机构非法从事旅游社业务；查处线上旅游企业未经许可经营旅行社业务。

（三）整治导游不正当执业行为。严肃查处导游擅自增加购物和另行付费项目，强迫或者变相强迫、诱骗游客消费；查处导游执业过程中未佩戴导游身份标识；查处“黑导”“野导”以及社会人员沿途拦截游客问题。

（四）整治旅游大环境乱象问题。打击景区周边社会人员兜售门票、扮演卡通人物拍照收费，停车场收费过高、社会人员私设停车场收费等现象。整治景区周边环境杂乱差，小商小贩占道经营等问题。

四、繁荣文化和旅游市场

（一）培育壮大市场主体。落实《开封市应对新冠肺炎疫情支持文化旅游企业发展相关政策措施》，争取省旅游业发展专项资金，做好“六稳”“六保”工作。发挥“文旅 30 条”激励作用，吸引大型文化旅游企业落户龙亭区，支持骨干文化旅游企业做大做强。按照市委市政府文化旅游发展空间布局，优化调整产业结构，引导培育新业态。

（二）挖掘消费潜能。扩大夜间消费，鼓励景区开发夜游项目，鼓励建设小剧场，打造夜间文旅消费集聚区。依托郑州大都市区 2 小时高铁圈，探索周末文旅模式。

（三）优化营商环境。持续深化“放管服”改革，推进一网通

办前提下“最多跑一趟”。提升服务效能，继续实行县级领导分包重大文化旅游产业项目制度。加强制度创新，为文化和旅游企业特别是中小企业、新业态、创新型企业提供更宽容的制度环境。

五、严守文化和旅游市场安全底线

（一）深化安全宣传教育。加强《安全生产法》《河南省安全生产条例》《旅游安全管理办法》等安全法规的宣传教育。加强典型案例警示性教育。督促企业把安全教育纳入员工培训计划。

（二）突出重点加强防范。文化和旅游部门要指导企业建立安全生产风险隐患双重预防体系。消防部门要加强网吧、KTV、星级旅游饭店等人员密集场所的消防安全管理。市场监管部门要加强涉旅场所食品、电梯、大型游乐设施的安全管理。交通运输部门要加强旅游包车、水上运输的安全管理。

（三）完善应急处置机制。要加强 A 级旅游景区、星级旅游饭店等重点企业应急处置手段和能力建设，配合上级部门做好旅行社、导游、水域等应急避险培训。相关部门要建立信息共享机制，及时发布预警提示。动员社会力量参与应急救援行动。

六、提升综合监管效能

（一）强化乡、办属地管理。各乡、办事处要按照属地原则压实相关责任。要加强日常管理，结合“五城联创”开展问题综合治理。持续深化文化和旅游市场扫黑除恶专项斗争。发现问题及时将问题线索移交市文化市场综合行政执法支队，对有线索未移

交、移交线索未查处的要进行问责。

（二）构建以信用为基础的新型监管机制。推行信用承诺制，制定可开展信用承诺的事项清单。全面记录市场主体信用信息，做到可查可溯。加强信用评估，建立分级分类监管体系，实行差异化管理。落实信用黑名单制度，依法依规对列入黑名单的失信市场主体实施联合惩戒。

（三）加强执法监督工作。要建立顺畅高效的文化市场综合行政执法运行机制。要加强检查巡查，及时处理 12318、12301 热线投诉举报线索。

附件：龙亭区文化和旅游市场综合监管责任清单

附件：

龙亭区文化和旅游市场综合监管责任清单

1. 各乡、办事处：负责本辖区内文化和旅游服务质量和市场秩序开展治理整顿，配合开展联合执法检查行动。

2. 区域管局（区城市综合执法局）：负责管理景区周边商贩，治理乱摆乱放、占道经营等问题，受理相关投诉；负责依法做好防范街头流浪乞讨或表演艺人拉客照相收费等人员影响市容环境卫生行为的管理工作，协助民政、卫健部门做好街头救助工作；配合开展联合执法检查行动。

3. 龙亭公安分局：依法严厉打击侵害游客权益的违法犯罪团伙，打击“黑车、黑店、黑社、黑导”等不法行为；负责疏导通往旅游景区道路及高峰时期分流绕行工作；负责查处城市出入口、景区周边社会闲散人员拦截外地车辆及游客现象；负责正规停车场、临时停车场的管理，查处社会人员私设停车场收费问题，受理相关投诉；负责查处“黄牛”倒票牟利行为；负责治理出租车、社会车辆在景区周边乱停乱放；负责查处有组织的流浪乞讨团伙（含残疾）在景区周边行乞敛财等情况；配合开展联合执法检查行动。

4. 区文旅局：主管全区文化和旅游市场管理工作，牵头制定并实施有关计划；负责监督旅行社、星级旅游饭店、A级旅游景

区服务质量提升工作；负责组织实施文化和旅游市场综合整治工作；负责受理文化和旅游市场投诉及督办件转办工作；负责牵头组织文化和旅游市场联合执法检查行动。

5. 区市场监管局：负责文化和旅游市场价格行为监管及受理相关投诉；依法查处旅游市场中不正当竞争行为及其他违法违规行为；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，针对旅游纪念品市场侵权假冒问题进行监管；负责文化和旅游市场中的商标注册和保护工作，依法查处侵犯注册商标专用权的违法行为；负责规范和监督涉旅商品质量和市场计量行为；负责对旅游场所大型游乐设施、客运索道等特种设备实施安全监察；组织地方旅游标准制定、修订工作；会同文旅部门对 A 级旅游景区、城市旅游集散中心、旅游相关场所及周边地区开展食品安全专项整治，受理社会住宿业、社会餐饮企业食品安全方面的投诉；配合开展联合执法检查行动。

6. 区发改委：负责利用公共资源建设的景区门票价格，以及利用公共资源建设的景区内的交通运输服务价格的制定和管理；负责客运出租车运价、具有自然垄断经营和公益性特征的机动车停车设施服务收费标准。

7. 区商务局：负责管理星级旅游饭店以外的其他酒店、特色餐饮等场所，维护消费者合法权益；负责对购物场所因产品、服务质量引发投诉的处理；配合开展联合执法检查行动。

8. 区应急管理局：负责指导行业主管部门开展全区文化和旅游领域安全生产宣传教育和安全文化建设工作；负责指导、协调和监督文化和旅游场所的安全生产工作；依法组织开展文化和旅游安全生产事故的调查处理和结案工作；协调旅游调度指挥中心工作人员共享使用应急指挥中心场所；配合开展联合执法检查行动。

9. 区民政局：按职责协助有关部门开展街头治理工作，及时救助流浪乞讨人员；联系救助管理机构做好公安、城管等有关部门转介过来的，以及主动入站求助的流浪乞讨人员的救助管理工作；配合开展联合执法检查行动。

10. 区教体局：负责管理电子竞技场所和电子竞技比赛活动；负责监督涉旅高危险性滑雪等体育项目活动；负责对违反体育经营活动准入条件和行业标准事项的投诉处理和案件查处；负责对已注册的户外体育俱乐部组织活动引发纠纷和投诉的处理；配合开展联合执法检查行动。

11. 区民宗局：负责辖区旅游景区（点）内宗教活动场所的监督管理，指导活动场所依法开展活动；会同有关部门依法查处旅游景区（点）内、外非法销售高香、烧高香、乱设功德箱、假僧假道利用看相算命骗取钱财等行为；负责或协调查处在依法登记的宗教场所从事欺骗游客的各类违法行为；配合开展联合执法检查行动。

12. 区网信办：负责监测转办网上虚假旅游信息和负面舆情；

协助查处发布各类误导、欺诈消费者等虚假旅游信息的违法违规网站和账号。

13. 区基层社会治理服务保障中心：做好智慧旅游与智慧城市数据平台的互联互通、共建共享。