

永嘉县人民政府办公室文件

永政办发〔2010〕156号

永嘉县人民政府办公室 关于印发楠溪江风景名胜区旅游市场综合整治 工作实施方案的通知

各乡镇人民政府，县政府直属各单位：

《楠溪江风景名胜区旅游市场综合整治工作实施方案》已经县人民政府同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。

二〇一〇年九月十九日

楠溪江风景名胜区旅游市场综合整治工作方案

为充分发挥风景旅游相关部门、各乡镇的职能作用，整合行政执法资源，整治和规范楠溪江景区旅游市场秩序，切实解决存在的突出问题，进一步优化旅游环境，促进楠溪江旅游健康快速发展，打造生态和谐的旅游目的地形象，特制定本实施方案。

一、指导思想和主要目标

（一）指导思想。以邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导，全面贯彻落实科学发展观，按照规范和整治并举、专项治理和综合治理相结合的原则，“强化责任、属地管理、部门联动、各司其职、齐抓共管”的工作方针，以“突出重点，带动全面，联合整治，务求实效”的工作思路，集中时间和精力，重点解决楠溪江风景区旅游市场存在的突出问题，着力抓好旅游市场的规范经营，严厉打击影响旅游市场秩序的各种违法违规行为，建立健全规范旅游市场秩序的长效机制，促进楠溪江旅游业的健康有序发展。

（二）工作目标。通过对旅游市场综合整治，有效遏制楠溪江景区旅游市场的违法违规行为，达到“环境优美、服务优质、秩序优良”的目标，进一步提高旅游者的满意程度，树立楠溪江风景区生态、和谐、安全、有序的旅游形象。

二、组织领导

为加强对旅游市场综合整治工作的领导，保障各项工作的顺利推进和开展，成立楠溪江风景区旅游市场综合整治工作领导小组。

组 长：胡宝锋

副 组 长：徐朝新（县府办）

汤光胜（楠溪江风景旅游管理局）

成 员：谷铁荣（县委宣传部）

麻久燎（县监察局）

吴德安（县发改局）

谢黎明（县公安局）

张家强（县规划建设局）

徐长波（县国土资源局）

汤光漫（县交通局）

王长江（县林业局）

周启德（县卫生局）

虞金定（县环保局）

陈三豹（县安监局）

李 埃（楠溪江风景旅游管理局）

洪晓明（县工商局）

李飞云（县质监局）

虞建远（县食品药品监督管理局）

徐胜勇（县广播电视台）

施建静（县新闻中心）

陈建斌（县交警大队）

黄天玖（县公路段）

朱文广（沙头镇）

沙定锚（岩头镇）

周献华（枫林镇）

周智发（岩坦镇）

李 敏（大若岩镇）

周小珍（渠口乡）

吴介甫（五尺乡）

胡培春（鹤盛乡）

张仁谦（黄南乡）

领导小组下设办公室，负责协调有关部门和乡镇履行各自职责，组织开展联合执法检查工作。办公室主任由汤光胜同志兼任，副主任由李埃、谢黎明、洪晓明、沙定锚、李敏同志兼任，朱秀平、陈永生、叶辉、王崇良、朱强、陈建枢、郑洲、谢忠浩、叶建针等同志为办公室成员。

三、整治内容及责任单位

（一）旅游景区

1、是否存在无证导游和无证讲解员，随意抬高服务价格、强行向游客兜售商品，或变相阻碍、限制游客正常观光游览等行为。

2、公用、交通设施以及各类防护设施是否齐备，是否定期检查养护，保持安全完好状态，是否存在安全隐患，旅游高峰期的游客分流工作方案和安全应急预案是否完善。

3、是否建立健全人员、治安、消防、文物保护、卫生防疫、森林防火等相关管理制度，是否依照有关法律、法规、规章开展正常经营活动，并接受有关部门的指导、监督和检查。

4、整体环境是否整洁、美化，工作人员言行举止是否文明、服务是否规范，标识标牌、导览图是否规范齐全，公共厕所卫生环境是否存在脏乱差问题。

5、停车场所标志标线是否完善规范，是否有专人管理，是否存在擅自收取停车费或提高收费标准等问题。

6、是否未经有关部门审批设置、张贴景区商业广告，广告是否破损、陈旧，影响景观和游客视觉感官。

责任单位：县规划建设局、县林业局、县安监局、县旅游局、县交警大队、各有关乡镇

（二）旅游经营点（户）

1、是否存在无证无照和超范围经营行为。

2、游乐设施是否符合安全标准，设备状况是否良好，操作人员是否经过专业培训，持证上岗。

3、是否以强买强卖、短斤少两、不明码标价、低报价高结算、以假充真、以次充好等手段拉客、欺客、宰客，或存在对游客进行敲诈勒索等行为。

4、服务人员是否服务意识差，服务态度恶劣，是否有纠缠、胁迫或诱骗游客购物或接受有偿服务，不按合同约定提供服务、擅自降低服务标准等行为。

5、是否在指定区域或地点设摊经营，是否落实“门前三包”制度，保持经营点及周边环境卫生整洁。

责任单位：县发改局、县公安局、县规划建设局、县安监局、县旅游局、县工商局、县质监局、各有关乡镇

（三）景区饭店宾馆

1、是否有工商、物价、卫生、质监、消防等部门颁发的合法证照。

2、有无饭店管理制度和员工手册，有无突发事件应急预案。

3、员工仪容仪表是否端庄大方，言行举止是否文明礼貌，是否掌握相应的健康安全知识和业务技能。

4、各种设施设备是否养护完好，达到安全有效和整洁卫生。

5、客房、餐厅和公共区域是否保持干净、整洁、卫生。

责任单位：县发改局、县卫生局、县旅游局、县工商局、各有关乡镇

（四）旅游交通

1、交通道路是否路况良好，交通标志尤其是危险路段和区域的警示及防护设施是否齐全。

2、严厉打击非法营运的“黑车”和病车上路、无证驾驶等道路交通安全违法行为。

3、整治交通沿线和城区沿路的占道经营、乱停放行为。

责任单位：县规划建设局、县交通局、县交警大队、县公路段、各有关乡镇

四、时间安排

整治工作主要分四个阶段展开：

第一阶段（8月30日—9月10日）：宣传动员阶段。各相关职能部门和乡镇要提高认识，统一思想，加强领导，广泛宣传，使广大干部群众充分认识楠溪江景区旅游市场综合整治工作的必要性和紧迫性，明确综合整治的目标要求。

第二阶段（9月11日—9月20日）：自查自纠阶段。组织相关人员以“明查暗访”的形式，对楠溪江景区旅游市场秩序等情况进行实地检查，提出存在的问题，督促有关单位及个人根据自身情况进行自查和自纠，对存在的不足进行整改完善。

第三阶段（9月21日—9月30日）：集中整治阶段。由综合整治领导小组牵头，各责任部门、乡镇加强联动，集中力量对楠溪江景区旅游市场秩序方面的突出问题进行重点督查、全面整治，依法查处取缔无证无照等违法行为。

第四阶段（10月1日—10月15日）：巩固维护阶段。各相关部门、乡镇加大巡查密度，加强日常监控和现场管理，严防各类问题反弹，维护良好的市场秩序，巩固整治战果。

五、工作要求

（一）加强领导，落实责任。各成员单位要在楠溪江风景区旅游市场综合整治工作领导小组的统一领导下，按照职责分工，明确工作任务和目标，制定具体工作方案，把任务和责任逐级分解到有关科室部门和个人，提高旅游市场综合整治的有效性和针对性。

（二）部门联动，综合整治。各有关部门、乡镇要各司其职，各负其责，通力协作，形成合力。要在积极开展联合执法检查、集中整治的基础上，督促、指导各下级部门开展辖区内的旅游市场整治工作，形成上下联动的工作机制。部门之间、部门与乡镇之间要建立通气通报制度，对存在和发现的问题以及对违法、违规经营活动的查处要及时进行沟通和协调，互相支持，密切配合。宣传部门和新闻媒体要及时掌握工作动态，跟踪报道，大力宣传，积极为综合整治营造氛围。

（三）讲求方法，务求实效。各有关职能部门和有关乡镇要在对旅游市场违法、违规经营行为的表现形式、发生规律、特点等进行分析研究的基础上，提出具体实施意见，采取切实可行的方法和措施，开展整治工作。在整治过程中，既要做到依法行政、严格执法，同时又要注意工作方法方式，多措并举，多管齐下，把握尺度，力求取得最佳的工作效果。

（四）建立机制，长效管理。一要建立联席会议制度。适时召开旅游市场综合整治领导小组成员单位会议，通报对旅游市场综合整治的工作情况，研究解决旅游市场出现的新情况、新问题。

二要建立联合执法机制。县旅游市场综合整治领导小组办公室根据具体情况，组织实施旅游市场整治的联合执法。各成员单位根据工作需要可向县旅游市场整治领导小组办公室提出联合执法建议。各成员单位应积极配合联合执法行动，联合执法以“市场监察、部门联动、重点整治、专项打击”为主要工作方法，确保执法到位。三要建立案件（投诉）转办机制。相关管理部门发现的违法、违规经营活动和受理的游客投诉，应及时查处，对无管辖权的应当及时移交到有管辖权的行政管理部门依法查处。接受移送的部门应当将处理情况予以反馈。四是建立监督机制。充分发挥各成员单位的监督作用，采取检查或交叉检查、受理投诉等方式，进行有效的行政监督；发动各行各业和游客、居民共同参与监督；调动新闻媒体的力量，对发现的旅游违法违规经营活动进行曝光，加强新闻舆论监督。五是建立工作考核和责任追究机制。要将旅游市场综合整治工作列入对各有关乡镇的年度工作目标考核和有关部门的年度工作目标考核范围，由县考核办和风景旅游部门负责进行考核。对办事拖拉、推诿扯皮、监管不力、处置不当的，要对责任人进行问责。

主题词：旅游 整治 方案 通知

抄送：县委各部门，县人大办、政协办，县人武部，县法院、
检察院，各民主党派、人民团体，新闻单位。

永嘉县人民政府办公室

2010年9月21日印发
