

河南省旅游局文件

豫旅〔2016〕23号

关于加强春节前后文明平安旅游工作 维护旅游市场秩序的通知

各省辖市、直管县（市）旅游局（委），出境游旅行社：

春节将至，为增强旅游全行业文明诚信意识，平安旅游理念，按照“讲服务与严处罚并肩行、讲文明与促平安相结合”的原则，突出认识提升，突出宣传引导，突出市场规范，持续加大执法检查 and 惩处力度，确保把春节过成文明节、安全节。现就有关事项通知如下。

一、增强主动担当意识

深化思想认识是做好工作的前提。一是要认清形势。要以更宽视野、更高视角深化对习近平总书记关于社会主义核心价值观和平安建设工作重要论述的认识，掌握基本观点、把握精神实质。

要认清文明平安旅游工作是省委提出“四个河南”建设的重要组成部分，是旅游行业推进精神文明建设和社会综合治理的重要载体。二是要突出中心。文明旅游工作要突出树立“游客为本，服务至诚”旅游行业核心价值观，平安旅游要切实履行社会治安综合治理方面的职责任务，创造安全、文明、有序的旅游市场环境。因此各级旅游主管部门要不断增强做好文明平安旅游工作的思想自觉，真正做到见思想、见行动、见效果。三是要勇于担当。文明平安旅游工作涉及全社会和普通游客，但是旅行社作为旅游团队的组织者，作用与责任不可替代。各级旅游主管部门和旅行社在保证以往工作延续性的同时，必须主动担当，主动寻求新办法和新措施，按照“往深处抓、往实处抓”工作要求，突出重点，完成各项工作任务，确保各项活动不走过场，不流于形式，取得实效。

二、积极做好宣传引导

营造舆论氛围是做好工作的基础。一是要大力宣传。春节前后，要全面开展旅游全行业文明平安素质推进活动，加强在重点旅游城市机场、车站、码头等交通枢纽、公共广场、商贸核心区、旅游景点等重点区域的文明平安旅游公益宣传，通过播放文明平安旅游公益广告，发放宣传资料等，加强宣传教育，强化游客文明平安意识。二是要加强引导。各级旅游主管部门要发挥文明平安督导员、志愿服务队作用，积极开展告知、提醒和规劝，引导游客文明平安旅游。同时明确要求旅行社和导游领队加强对游客文明行为举止、礼仪礼貌的宣传引导，及时劝阻游客的不文明行为。要加大社会和舆论监督，通过宣传正面典型，曝光不文明行

为，营造有德光荣、失德可耻、平安和谐的社会氛围。

三、大力规范市场秩序

依法依规办事是做好工作的保证。要按照《旅游法》、《旅行社条例》、《导游人员管理条例》、《导游人员管理实施办法》和《河南省出境旅游领队人员管理办法》要求，规范市场秩序，确保旅游文明安全。一是规范市场秩序。依照法规条例，坚决打击不合理低价、强迫购物和变相强迫购物、强迫自费项目以及无资质经营、无证导游领队等侵害旅游者合法权益的行为。提升导游领队的文明素质，规范导游领队的执业行为。加强协作联动，充分发挥旅游市场联合监管、共同执法的作用，加大旅游服务质量监管和旅游市场秩序规范的联合执法力度。各级旅游主管部门要协调当地工商、公安、质检、食品药品监管、物价等部门在节前和节中开展重点旅游城市和热点旅游区域的专项市场整治，进一步规范假日市场秩序，营造良好假日消费环境。二是抓好四项查处。一查审核培训责任到位。抓好导游领队培训，制定培训方法和要求。同时强化旅行社与导游领队执业行为的连带责任。二查行前说明会到位。要确保旅行社组织好出境旅游团的行前说明会，将文明平安旅游要求作为行前说明会的重要内容，明确告诫游客在境外游览时不得违反出境旅游目的地的有关规定。三查导游领队履行职责到位。检查导游领队在旅游行程中履行业务工作与文明平安督导的“一岗双责”落实情况，随团导游领队人员要自觉监督当地地接社和导游领队不得向游客介绍、推荐违法旅游活动，对游客不文明行为要坚决予以劝阻。四查行为资质规范到位。出境游旅行社必须认真填写和规范使用《名单表》，坚决查

处不依法使用《名单表》和伪造倒卖《名单表》的行为。对已取得出境旅游领队证的人员将进行一次普遍检查，进行认真清理，确保人证相符。依法查处未取得领队证从事领队业务的行为，依法查处伪造、涂改、出借或转让领队证的行为，依法查处未依法为出境旅游团队安排领队的行为。三是确保安全。严格执行各类旅游节庆活动的安全审查和管理制度，按照“谁主办、谁负责、谁审批、谁管理”的原则，加强安全防范，做好游客疏导，严防发生拥挤、踩踏等事故。进一步完善雨雪冰冻、大雾等天气变化的应急预案，做好旅行社团队旅游、乡村旅游、自驾车游、自助游等的安全引导和应急救援准备。健全应急协调机制，畅通信息报送渠道，遇有突发事件或重要紧急情况要立即请示报告，并及时采取措施妥善处置。要强化旅游交通关键环节的动态监管和运力调配，加强安全引导和人员部署。春节前，各级旅游主管部门要组织进行安全大检查，消除安全隐患，落实安全责任。

特此通知。



河南省旅游局办公室

2016年1月25日印发

