

云南省人民政府文件

云政发〔2017〕19号

云南省人民政府关于印发云南省 旅游市场秩序整治工作措施的通知

各州、市人民政府，省直各委、办、厅、局：

现将《云南省旅游市场秩序整治工作措施》印发给你们，自2017年4月15日起施行，请认真贯彻执行。

各地、有关部门务必高度重视旅游市场秩序整治工作，切实加强组织领导，制定具体细化的工作方案，压实责任，平稳推进，确保全省旅游市场秩序在一年内实现根本好转，促进旅游产业健康发展。

工作落实情况及实施中遇到的问题要及时向省人民政府报告。

云南省人民政府

2017年3月24日

(此件公开发布)

云南省旅游市场秩序整治工作措施

为整治旅游市场突出问题，规范旅游市场秩序，促进旅游产业健康发展，特制定以下整治措施。

一、加强旅游购物管理

(一) 取消旅游定点购物。严格执行《中华人民共和国旅游法》有关规定，旅行社组织、接待旅游者，不得指定具体购物场所，不得安排另行付费旅游项目。不再对旅游购物企业进行等级评定认定，原评定的旅游购物企业不再定点接待旅游团队，所有旅游购物企业纳入社会商品零售企业进行统一监管。（各州、市人民政府，省旅游发展委、工商局牵头；省食品药品监督管理局、物价局，省国税局配合）

(二) 严禁变相安排和诱导购物。严禁购物商店尤其是景区景点、公路沿线、休息区、车站、码头等旅游者集中的购物场所与旅行社或司陪人员串通，通过购物回扣、返佣，给予“停车费”“茶水费”“人头费”等形式，安排旅游团队购物或兜售商品。严禁景区景点、演艺、住宿、餐饮等旅游者集中活动场所强迫或变相强迫旅游者进入购物商店消费。（各州、市人民政府牵头；省旅游发展委、工商局、道路运输管理局配合）

(三) 严惩针对旅游者的欺诈销售。严厉打击各类商店以及

酒吧、餐厅等场所通过“药托”“酒托”等方式诱骗旅游者消费的违法违规行。严厉打击购物商店虚假宣传、以假充真、以次充好、诱骗购物、强迫购物、不明码标价、不正当竞争等违法违规行为。对商业贿赂行为依法依规严肃查处。（各州、市人民政府，省工商局牵头；省公安厅、旅游发展委、质监局、食品药品监管局、物价局配合）

二、规范旅行社经营行为

（四）禁止“不合理低价游”。旅行社不得以不合理的低价组织旅游活动，诱骗旅游者，并通过安排购物或者另行付费旅游项目获取回扣等不正当利益。禁止旅行社发布、销售“不合理低价游”产品，组织、接待“不合理低价游”团队。对经营“不合理低价游”产品的旅行社予以停业整顿，对整顿后再次经营“不合理低价游”产品的，依法吊销旅行社经营许可证。被吊销经营许可证的旅行社法定代表人、实际控制人列入“黑名单”，实行业禁入。（各州、市人民政府，省旅游发展委牵头；省工商局、物价局，省通信管理局配合）

（五）实行新的旅游标准合同。出台新的旅游合同示范文本，取消旅游合同中的购物附加条款。对旅行社未与旅游者签订旅游合同，旅游合同未载明游览、娱乐项目具体内容和时间，未载明交通、住宿、餐饮等旅游服务标准，旅行社指定购物点、推销自费项目、强迫或变相强迫旅游者消费的，依法从严处理。（省旅

游发展委、工商局负责)

(六) 严格监管旅游合同。加大对旅游合同的日常监管，对签订虚假合同、阴阳合同的旅行社及从业人员，依法从严处理。实行旅游合同电子化管理，实现旅游者、旅行社及监管部门实时查询，确保公开、透明。(省旅游发展委、工商局负责；各州、市人民政府配合)

(七) 建立旅行社“黑名单”制度。根据旅游者投诉、行政处罚等信息，对旅行社进行综合评价，根据评价结果建立旅行社“黑名单”，并向社会公布。对进入“黑名单”的旅行社，通过约谈、加大检查力度、限制新增业务范围、停业整顿等措施进行重点监管，对在规定时间内未达到整改要求的，吊销旅行社经营许可证。(省旅游发展委牵头；省发展改革委、工商局配合)

三、改进导游管理方式

(八) 建立全省导游管理平台。建立全省统一的导游管理信息平台，将全省所有导游纳入平台进行实时动态监管。(省旅游发展委牵头；各州、市人民政府配合)

(九) 公开导游服务质量评价。建立导游服务质量网上评价系统，方便旅游者对导游服务质量进行网上评价，评价结果作为导游星级评定的主要依据。旅游行政主管部门授权行业协会对导游进行评价考核和自律管理。实时动态公布导游服务质量网上评价、违法违规情况和星级评定结果，为旅游者自主选择提供参

考，形成导游良性竞争机制和良好执业环境。（省旅游发展委牵头；各州、市人民政府配合）

（十）强化签约导游管理。旅行社、导游服务公司、景区景点等机构，对签约导游进行严格管理，依法签订劳动合同，加强教育培训，建立合理薪酬制度，保障导游合法权益。（省旅游发展委牵头；省人力资源社会保障厅，省总工会，各州、市人民政府配合）

四、加强景区景点监管

（十一）实施新的景区景点管理办法。依据国家旅游景区质量等级管理办法，借鉴先进省（区、市）经验，立足云南实际，制定出台我省景区景点管理办法，强化景区景点标准化管理。（省旅游发展委，各州、市人民政府负责）

（十二）规范旅游景区经营管理。加大对景区环境卫生、社会治安、交通秩序的整治力度。加强景区内部管理，提升景区服务质量。规范景区经营行为，禁止捆绑销售、园中园、票中票、强迫或变相强迫旅游者消费等行为。（各州、市人民政府牵头；省民族宗教委、公安厅、环境保护厅、住房城乡建设厅、交通运输厅、林业厅、文化厅、旅游发展委、工商局、物价局配合）

（十三）整治景区景点突出问题。对旅游者投诉率居高不下、造成严重社会不良影响、安全隐患突出等问题的旅游景区景点进行重点整治，对问题严重的勒令停业整顿。对景区景点存在的揽

客、拉客、“酒托”“药托”等问题进行专项整治，对旅游者多次投诉的酒吧、餐厅等勒令停业整顿。（各州、市人民政府牵头；省民族宗教委、公安厅、环境保护厅、住房城乡建设厅、交通运输厅、林业厅、文化厅、旅游发展委、工商局、物价局配合）

五、推行综合监管模式

适应全域旅游发展需要，在重点旅游地区实行“1+3+N+1”旅游市场综合监管模式。

（十四）建立健全集中统一的综合监管指挥平台。强化综合调度指挥中心职责，完善运行机制，配备足够力量，形成信息汇集、及时研判、综合调度、联合执法、快速反应、高效处置的工作机制。（各州、市人民政府牵头；省公安厅、监察厅、旅游发展委、工商局、编办，省法院配合）

（十五）强化三支执法队伍。建立工商和市场监管局旅游市场执法队伍，对旅游虚假宣传、假冒伪劣、违规经营、不正当竞争等进行快速查处。加强旅游警察队伍建设，出台旅游执法指南，构建快速出警处理机制。设立旅游巡回法庭，构建矛盾化解和纠纷调处机制，及时就地解决旅游矛盾纠纷。（各州、市人民政府牵头；省公安厅、监察厅、旅游发展委、工商局、编办，省法院配合）

（十六）充分发挥职能部门作用。旅游、物价、交通运输、人力资源社会保障、文化、质监、食品药品监管、民族宗教、商

务、地税、国税、通信等涉旅部门，要根据各自职能职责，发挥专业监管和执法作用，积极承担旅游监管责任，共同维护旅游市场秩序。（各州、市人民政府牵头；省公安厅、监察厅、旅游发展委、工商局、编办，省法院配合）

（十七）建立旅游监管履职监察机制。监察部门要把各地、有关部门履职情况作为监督检查的重要内容。发生重大涉旅事件时，监察部门启动监督、问责程序，依法依规严格追究责任。（各州、市人民政府牵头；省公安厅、监察厅、旅游发展委、工商局、编办，省法院配合）

六、深化行业协会改革

（十八）推动行业协会去行政化。旅游行业协会与行政机关完全脱钩，实现机构、职能、资产、人员等分离。行业主管部门通过授权、委托、购买服务等方式支持行业协会发展，并对行业协会进行指导、监督。行业协会按照现代社会组织要求，依照法规和章程进行自我管理。（省旅游发展委、民政厅，各州、市人民政府负责）

（十九）强化行业协会职能。旅游行业协会应发挥服务、引导、协调和监督作用，维护行业的合法权益和公平竞争秩序，在旅游行业主管部门的授权委托下，完善行业自律制度，引导企业诚信经营，切实承担好旅游行业标准制定，旅游企业等级评定，旅游从业人员教育培训、资格认证、考核评价，旅游纠纷调解等

自律监管职能。（省旅游发展委、民政厅，各州、市人民政府负责）

（二十）加强行业协会自身建设。建立健全旅游行业协会法人治理结构和运行机制，构建权责明确、运转协调、制衡有效的法人主体。完善协会组织体系，合理确定省旅游业协会与不同层级协会、各专业协会之间的关系。建立健全规章制度，保障协会组织有效运转。（省旅游发展委、民政厅，各州、市人民政府负责）

七、强化属地管理责任

（二十一）强化旅游市场属地监管责任。各州、市人民政府负责本州、市旅游市场监管，州、市人民政府主要领导为旅游市场监管第一责任人。将旅游市场监管纳入年度综合考评内容，对市场监管不力，发生恶性旅游事件，造成恶劣社会影响的，对有关责任人进行严肃问责。（省政府督查室，省监察厅牵头；省旅游发展委配合）

（二十二）切实加大监督考核问责力度。建立旅游综合监管考核评价制度，纳入全省综合考核评价体系。重点依据旅游者投诉情况、违法违规案件、处置应对效率、旅游者满意度等指标，每季度对州、市旅游综合监管进行量化考评，考评结果予以通报。季度综合考评连续3次处于后3位的，对州、市人民政府主要领导进行约谈；连续3次处于末位的，对州、市人民政府主要

领导及有关人员进行问责。（省政府督查室，省监察厅牵头；省旅游发展委配合）

抄送：省委各部委，省人大常委会办公厅，省政协办公厅，省法院，省检察院，云南省军区。
滇中新区管委会。

云南省人民政府办公厅

2017年3月24日印发

