旅游市场监督检查规范（试行）旅游市场监督检查工作制度

为加强对旅游市场的监督检查，依据《中华人民共和国行政许可法》、《中华人民共和国行政处罚法》及《旅行社条例》、《导游人员管理条例》和《 省旅游管理条例》、《 市旅游业管理条例》等法律法规，制定本制度。

一、为保障旅游业规范有序发展，根据旅游行业的发展和旅游市场的实际情况，采取市场检查、重点检查、联合检查等多种方式，明查与暗访相结合的手段，开展旅游市场监督检查工作。

二、对旅游经营者和个人进行监督检查时，应由有关领导或具体负责人带队，检查人员不少于2名。检查时须出示行政执法证或者其他有效旅游质监检查证件，并依据所授权的范围进行监督检查。

三、检查人员要严格遵守旅游市场监督检查程序并依法进行行政处罚，检查中要做到文明执法，耐心听取当事人的意见，认真调查取证，不得泄露当事人的商业机密。

四、检查人员不得利用工作之便收受礼金、有价证券、贵重物品，不准“吃、拿、卡、要”；不得向检查对象摊派或要求当事人报销应由个人支付的各种费用。检查工作期间不得带家属、亲友以及与检查工作无关的人员随行。

 五、应制定旅游监督检查记录，暂扣的证照、物品和资料应按规定办理相关手续并落实专人妥善保管，并在检查后制作书面检查报告。

旅游市场监督检查工作程序

 为规范旅游市场监督检查工作的组织和实施，提高旅游质监执法工作效能，依据《中华人民共和国行政许可法》、《中华人民共和国行政处罚法》及《旅行社条例》、《导游人员管理条例》和《 省旅游管理条例》、《 市旅游业管理条例》，制定本程序。

一、市场检查方式

1、日常检查：有计划地组织开展旅游市场监督检查和行政执法检查。

2、重点检查：对旅游市场存在的问题，有针对性地组织旅游市场专项监督检查和行政执法检查。

3、联合检查：对旅游市场存在的难点问题，组织有关行政执法机构联合开展旅游市场综合行政执法检查。

二、检查对象

1、旅行社；

2、导游及旅游从业人员；

3、星级饭店、旅游接待单位；

4、旅游景区景点；

5、其他涉及旅游环境质量的场所及活动项目。

三、检查计划

1、日常检查。根据年度工作计划,安排制作检查的具体工作方案，包括时间、线路（区域）、内容及人员安排。

2、重点检查。重点检查的内容和具体时间根据工作需要确定。

3、联合检查。遵照国家、省、市旅游局部署要求,结合工作实际开展联合检查，检查前应制定书面计划报领导批准。

四、检查人员

1、日常检查：由有关领导或具体负责人带队，检查人员不少于2名。

2、重点检查：由分管领导带队，检查人员由分管人员组成。

3、联合检查：由有关领导带队，检查人员由相关部门行政执法机构抽调人员组成。

根据工作需要，可特邀新闻媒体、旅游服务质量社会监督员参加检查活动。

五、检查准备

各类市场检查均应制作书面检查工作方案。检查方案根据工作计划和具体任务制定，于检查实施提交主管领导审查决定，内容包括参检单位、人员、日程、线路（区域）、重点内容、检查方法和具体要求等。联合检查方案草拟前，应事先与参检的有关行政执法机构交换检查工作意见。

检查出发前，带队领导主持召开检查准备会，部署检查方案、划分检查小组、落实人员分工、强调检查纪律。

六、检查实施

检查工作应严格按照方案组织实施。检查人员应文明执法，按要求出示执法证件，认真填写现场检查记录单，暂扣的证照、物品和资料应按规定办理相关手续并落实专人妥善保管。

七、检查报告

1、日常检查结束后，由具体负责人提交书面检查报告。报告列明带队领导、承办人；检查地点、被检查单位和个人分类汇总数据；涉嫌违规单位和人员名称、涉嫌违规事由；现场处理情况及后续处理建议；对检查地旅游市场质量状况的总体评价及执法建议等。

2、重点检查和联合检查工作结束后，由带队领导指定参检单位或负责人提交书面检查报告。报告内容为检查时间、参检单位、线路（区域）、检查方法；被检查单位、个人受检情况和相关的信息汇总；检查发现的主要违规问题；现场处理情况及后续处理意见；执法建议等。

八、违规处理

1、移送、交办

检查结束后，队（所）办公会议对查获的违规案件进行研究，统一编号、分别处理：

（1）对一般旅游违规案件，指定承办人处理。

（2）属旅游行政部门管辖的重大、疑难违规案件，由本单位统一制作立案呈批报告，由领导指定案件分管人查处。在规定时效（工作日）内，将查获的涉嫌违规旅游经营单位和个人的现场检查笔录、扣押物品及清单移交承办人员，按照《中华人民共和国行政处罚法》办理。

（3）对一般违规转办案件和非属旅游行政部门管辖的违规案件，经领导签批后，移送有关部门处理，并请有关部门反馈处理结果。

2、处理通报

将旅游市场检查查获的违规案件处理结果及时汇总上报，并定期向社会通报。

表一：

旅行社检查情况登记表

旅行社名称： 地点：

|  |  |
| --- | --- |
| 检 查 项 目 | 检查情况 |
| 旅行社及分支机构设立、人员执证情况 | 旅行社经营许可证、营业执照悬挂情况 |  |
| 财会人员持证上岗情况 |  |
| 分支机构设立情况（负责人、地址） |  |
| 旅游业务经营规则遵守情况 | 有无超范围经营 |  |
| 提供的旅游项目是否合法 |  |
| 广告宣传资料是否规范 |  |
| 租车合同签订情况 |  |
| 旅行社内部管理制度 | 安全管理责任制建立情况 |  |
| 质量保证体系建立情况 |  |
| 质监机构及人员建立、配备情况 |  |
| 投诉受理制度及台账建立情况 |  |
| 团队档案保存情况 |  |
| 旅游合同签订 | 是否与旅游者订立旅游合同 |  |
| 是否明确旅游线路、游览景点、旅游价格 |  |
| 是否明确购物次数、停留时间 |  |
| 是否明确食宿、交通工具的标准 |  |
| 是否明确违约责任和免责事项 |  |
| 是否与组团社（地接社）签订合同 |  |
| 其它 | 组接团业务情况 |  |
| 旅行社责任险投保情况 |  |
| 旅游意外险投保情况 |  |
| 参加旅行社质监网络活动情况 |  |
| 检查结果及意见 |  |
| 受检旅行社意见 | 负责人签名： |

检查人员签名： 检查日期： 年 月 日

表二：

饭店检查情况登记表

饭店名称： 地点：

|  |  |
| --- | --- |
| 检 查 项 目 | 检查情况 |
| 内部建制情 况 | 投诉受理制度及台帐建立 |  |
| 质监机构人员建立、配备 |  |
| 旅游投诉电话公示 |  |
| 广告宣传资料是否合理、合法 |  |
| 设施服务情 况 | 前厅 | 预先告知情况 |  |
| 规范收费情况 |  |
| 周围环境、安全设施是否到位 |  |
| 预订制度是否健全 |  |
| 应急措施建立情况 |  |
| 客房设施、设备维护、安全措施、日常卫生保持情况 |  |
| 其他服务情况 |  |
| 检查结果及意见 |  |
| 受检酒店意见 |    负责人签名： |

检查人员签名： 检查日期： 年 月 日

表三：

景区（点）检查情况登记表

景区（点）名称：

|  |  |
| --- | --- |
| 检 查 项 目 | 检查情况 |
| 服务人员是否佩带工作牌 |  |
| 门票收费是否明码标价 |  |
| 特殊人群的门票优惠是否明示 |  |
| 旅游投诉电话是否公布 |  |
| 商品、服务是否明码标价 |  |
| 环境卫生是否清洁整齐 |  |
| 是否设置安全警示标志 |  |
| 应急预案建制情况 |  |
| 检查结果及意见 |  |
| 受检景区（点）意见 | 负责人签名： |

检查人员签名： 年 月 日

表四：

旅游客运企业检查情况登记表

旅游客运企业名称： 地点：

|  |  |
| --- | --- |
| 检 查 项 目 | 检查情况 |
| 客运车辆情况 | 客运企业运营手续是否齐全 |  |
| 车辆监理部门年度检验是否合格 |  |
| 车辆的安全状况 |  |
| 车辆的卫生状况 |  |
| 与旅行社签订租车合同情况 |  |
| 驾驶人员情况 | 驾驶证等证件是否齐全 |  |
| 仪容仪表情况 |  |
| 具有5年以上驾龄人员数 |  |
| 具有3-5年驾龄人员数 |  |
| 具有3年以下驾龄人员数 |  |
| 客运企业内部管理制度 | 行车安全管理机构及规章制度建立情况 |  |
| 质监机构及人员建立、配备情况 |  |
| 投诉受理制度情况 |  |
| 检查结果及意见 |  |
| 受检客运企业意见 |    负责人签名： |

检查人员签名： 检查日期： 年 月 日

旅游质监执法机构廉洁勤政服务公约

依据国家有关法规规章及授权和委托，我们对旅游经营者和旅游从业人员的有关经营活动进行监督检查，并对所查出的违规行为进行处罚。

我们的承诺：

一、对当事人进行监督检查时，应当出示行政执法证或者其他有效旅游质量监督检查证件，并依据所授权的范围进行检查。

二、检查人员严格遵守旅游市场监督检查程序和依法进行行政处罚，检查中要做到文明执法，不对被检查者蛮横、冷淡、生硬，耐心听取当事人的意见，认真调查取证，不泄露当事人的商业机密。

三、旅游质监执法人员要遵守以下规定：

1、不利用工作之便索要纪念品、礼品；

2、不收受当事人的礼金、有价证券；

3、不“吃、拿、卡、要”；

4、不向检查对象摊派或要求当事人报销应由个人支付的各种费用；

5、不带家属、亲友以及与检查工作无关的人员随行。

四、当事人在被告知违规事实、行政处罚的依据和理由时有权进行陈述和申辩，旅游质监执法人员应充分听取当事人的意见，不因当事人的申辩而加重处罚。

您的权利和义务：

一、当事人要严格执行国家、省、市有关旅游工作的法规、政策，并积极配合旅游质监执法人员的工作，按照要求及时提供相关资料。

二、在接受检查时，如旅游质监执法人员未出示有效证件，当事人有权拒绝其进行检查。

三、旅游经营者和旅游从业人员要遵守以下规定：

1、不得向旅游质监执法人员赠送纪念品、礼金、有价证券、贵重物品等；

2、不得以任何形式宴请案件承办人员；

3、不得为旅游质监执法人员报销应由个人支付的各种费用；

4、有权拒绝旅游质监执法人员的“吃、拿、卡、要”及其他无理要求。

四、在做出行政处罚决定后，应当在行政处罚决定的期限内予以履行；当事人对行政处罚决定不服的可以在规定的时间内申请行政复议或者提起行政诉讼。

五、如发现旅游质监执法人员有违犯上述规定或其他违法行为，请向 举报，举报电话： ，通讯地址： ，邮编： 。

 队（所）

 年 月 日

旅游质监执法廉洁勤政监督卡

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 旅游质监执法机构和监查人员 | 被监督检查事项 | 被监督检查单位或个人 |
|  |  |  |
| 监查人员在监督检查中是否有违法违规行为（在□中打√） | 1.工作态度冷淡、蛮横□；2.利用工作之便索要、接受当事人宴请、礼品、礼金、有价证券□；3.吃、拿、卡、要□；4.在检查中带家属、亲友以及与检查工作无关的人员随行□；5.要求当事人报销应由监查人员支付的各种费用□；6.其他无理要求□。 |
| 对监查人员满意程度 | 满意 | 基本满意 | 不满意 |
|  |  |  |
| 意见或建议 |  |
| 被检查单位负责人或个人签字 | 年 月 日 |
| 联 系 电 话 |  |

此卡请寄送 监察局\纪律检查委员会

通讯地址 邮编：