



重庆市潼南区人民政府办公室 关于进一步明确旅游市场监管及 旅游安全责任的公告

潼南府办〔2017〕138号

各镇人民政府、街道办事处，区级各部门，各有关单位：

为进一步明确我区旅游市场秩序管理职能职责，规范旅游市场管理，有效防范和遏制旅游事故的发生，根据《中华人民共和国旅游法》《旅游安全管理办法》《重庆市旅游条例》《重庆市安全生产条例》《中共重庆市委重庆市人民政府关于推进安全生产领域改革发展的实施意见》（渝委发〔2017〕15号）和《重庆市人民政府办公厅关于加强旅游市场综合监管的通知》（渝府办发〔2016〕74号）等规定，结合我区实际，现就加强旅游市场综合监管、明确旅游安全责任有关事宜通知如下：

一、高度重视，增强旅游监管和安全生产意识

（一）指导思想。以将潼南打造成养眼养心、养颜养生、养气养福的“六养圣地”为目标，做大做强做活旅游产业。建立完善我区旅游市场综合监管机制，严格规范市场秩序，切实维护旅



游者合法权益，维持旅游行业安全稳定，保障全区旅游业持续健康发展。

（二）工作目标。大力推进旅游市场综合治理，全面整顿规范旅游市场秩序，大力提升旅游行业整体服务质量和水平。到2017年年底，建立健全权责明确、执法有力、行为规范、保障有效的旅游市场综合监管长效机制，形成政府主导、属地管理、部门联动、行业自律、各司其职、齐抓共管的工作格局，营造诚信经营、公平竞争、文明有序、高效便捷的旅游市场环境。

二、明确责任，完善旅游市场综合监管

区旅游经济发展领导小组办公室牵头负责统筹全区旅游市场综合监管及安全工作的指导、协调、监督等工作。各镇街、相关部门根据行政权力清单和责任清单履行职能职责，落实旅游市场综合监管责任，联合建立旅游综合协调、旅游市场综合执法、旅游案件联合查办、旅游投诉统一受理等综合监管机制。通过公告、网站、公开通报等方式，向社会公布旅游部门及有关部门职能职责、法律依据、实施主体、执法权限、监督方式等事项。加强旅游市场违法违规行为的信息沟通和共享，进一步落实旅游不文明行为记录制度，全面提升综合监管效率和治理效果。

（一）部门监管责任

1. 区政府应急办：负责综合协调全区旅游突发事件应急处置



工作。

2. 区旅游局：负责依法承担规范旅游市场秩序、监督管理服务质量、维护旅游消费者和经营者合法权益的责任；牵头组织旅游市场秩序整治工作；牵头治理旅游不文明行为；受理、处理游客的旅游投诉，并按规定转办涉及其他部门职能职责的旅游投诉及案件；按照国家《旅游安全管理办法》相关规定，督促旅游经营者贯彻执行安全和应急管理的有关法律、法规，并引导其实施相关国家标准、行业标准或者地方标准，提高其安全经营和突发事件应对能力；指导旅游经营者组织开展从业人员的安全及应急管理培训，并通过新闻媒体等多种渠道，组织开展旅游安全及应急知识的宣传普及活动；统计分析本行政区域内发生旅游安全事故的情况；对星级饭店和 A 级景区旅游安全和应急管理工作进行指导；负责旅游安全教育、培训和宣传工作；拟订旅游突发性公共事件的应急预案；协调旅游事故的救援、应急处置工作。

3. 区公安局：负责旅游景区的日常治安秩序维护工作；依法打击在旅游景区、旅游交通站点等侵犯旅游者权益的违法犯罪团伙，及时查处强迫消费、敲诈勒索等违法犯罪行为；负责整治、处置旅游风景区、旅游活动中存在的、突发的治安问题；负责大型旅游文化活动的审批和监管工作；负责组织力量参与旅游安全



事故抢险救援工作；负责旅游安全事故现场的治安管理、安全保卫、交通管制工作，参与事故调查处理工作。

4. 区发展改革委：负责景区（点）门票以及其他旅游单位的价格管理；负责查处景区（点）、宾（旅）馆不按规定实行明码标价、不执行政府定价、指导价等违法行为。

5. 潼南工商分局：负责规范旅游经营单位（户）的经营活动；整治社会宾（旅）馆超范围经营和旅游购物场所无照经营（涉及许可项目由许可部门整治），依法查处旅游市场中的虚假广告、虚假或者引人误解的宣传、销售假冒伪劣商品、利用合同格式条款侵害消费者合法权益、垄断行为、商业贿赂、以高额回扣揽客等不正当竞争行为及其他违法违规行等。

6. 区经济信息委：负责统筹区电信公司、区移动公司、区联通公司建立完善旅游通信联络，确保畅通。

7. 区城乡建委：负责景区、旅游建设项目的房屋建筑及市政基础设施工程施工安全监管。

8. 区交委：负责道路、水路、铁路、通用航空等运输市场监管，负责旅游高峰和应急时期的道路旅游客运运力组织和调度；负责开展旅游客运市场秩序治理整顿，严厉打击旅游客运市场中各类违法违规经营行为；加强对旅游车船的监督管理，重点查处非法营运行为。



9. 区文化委：负责对旅游演出、娱乐、文化、体育经营活动等方面的审批、监管、投诉处理及案件查处。

10. 区卫生计生委：负责建立和完善旅游紧急医疗卫生救援体系；完善突发公共卫生事件应急预案，及时处置突发公共卫生事件。

11. 区安监局：负责对旅游行业进行综合督查；负责督促开展旅游大型活动的综合检查；负责组织事故调查工作。

12. 区国土房管局：负责指导、监督相关部门、企事业单位对景区、旅游道路的地质灾害监测、预警、治理工作；组织相关部门开展突发性地质灾害应急处置。

13. 区环保局：负责对旅游景区规划的环境保护进行指导；负责旅游建设项目的环评工作；负责旅游景区、旅游项目的环境污染控制管理；负责旅游重点企业的环境污染安全检查。

14. 区规划局：负责组织旅游重大项目的选址和可行性论证；负责景区各类建设项目《选址意见书》《建设用地规划许可证》和《建筑工程规划许可证》的核发；根据法定职责对景区及周边相关违法违规建设行为进行监管、查处。

15. 区市政园林局：负责城区日常管理职责范围的公园、广场的安全监管。

16. 区水务局：负责水库型景区的防汛安全管理；负责对水



库型景区的水上旅游安全进行指导、监督和检查。

17. 区林业局：负责对全区森林防火和森林安全的协调管理，重点加强对森林旅游资源、森林景区的开发利用监管及森林安全、防火工作。

18. 潼南质监局：负责对旅游场所大型游乐设施、涉旅单位特种游乐设备、客运索道、电梯等特种设备实施安全审批、监察，对特种设备操作人员是否持证上岗进行监管，对涉及特种设备安全的投诉举报及违法违规行为进行调查处理等。

19. 区商务局：负责发挥协调整顿和规范旅游市场经济秩序的责任；负责旅游节会审批；推动旅游商务领域信用建设；负责旅游商贸的行政执法监管和商务举报投诉受理；联合相关职能部门依法打击旅游餐饮、旅游住宿、“农家乐”等经营主体侵犯旅游者合法权益的违法违规行为；参与打击旅游商业欺诈、纪念品市场侵权假冒等违法违规行为。

20. 潼南食药监分局：负责涉旅经营主体餐饮服务经营点的食品安全监督管理工作。

21. 区委网信办：加强对网上旅游信息的监测，依法清理虚假旅游信息，依法查处各类发布虚假旅游信息，以及误导、欺诈消费者的违法违规网站和账号等行为。

22. 区报社（新闻中心）、区广播电视台：负责准确向公众通



报突发事件的应急行为和具体措施；负责正确开展旅游安全信息发布和舆论引导。

23. 区民宗侨办：负责督促各宗教活动场所做好旅游安全预防工作，依法对宗教活动进行审批、监管。

24. 杨尚昆故里管理处、大佛寺景区管委会：负责景区文物、建设、消防、食品、稳定等安全工作。

其他各有关部门按照有关规定履行监管及安全工作职责。

（二）镇街属地管理责任

各镇街负责本辖区旅游市场监督管理工作。负责指导、监管辖区内景区（点）、旅游企事业单位的建设、运营、安全工作，监管其市场经营行为，维护良好的旅游市场秩序。对辖区内景区（点）的游船等游乐设施设备进行登记、检测、监管，强化景区自用船舶的日常管理；对乡村旅游经营者、农家乐等承担监管主体责任；配合各行业主管部门做好行业监管工作。

按照“属地管理”的原则，各镇街行政主要负责人是本地区旅游安全监管工作的第一责任人。如区域内 A 级景区设有区级管理机构的，机构主要负责人为该景区旅游安全监管工作的第一责任人。各镇街要对重点区域、重点部位周密排查，消除旅游安全隐患，确保辖区旅游安全。

（三）企业主体责任



国有旅游公司、旅行社、旅游饭店、旅游车船公司、旅游景区景点、旅游购物商店、旅游娱乐场所和其他经营旅游业务的企事业单位要加强管理，经营项目要按照行业标准、规范到相应的主管部门申报、备案，要主动规范经营服务行为。禁止出现“不合理低价游”、强迫消费等违法违规行为。在线旅游企业要遵守公平竞争规则，不得发布虚假旅游信息。购物店要自觉抵制商业贿赂、杜绝欺诈等违法行为。住宿、餐饮、景区、交通等相关企业要保障安全，提高服务品质，提供优质旅游服务。

各旅游企业及单位的主要负责人（法人代表）是管辖区域的旅游安全工作第一责任人，分管负责人（经营执行人、主要管理者）为直接责任人，承担管辖区域的旅游安全责任。各旅游企业及单位要认真落实安全相关要求：

1.认真贯彻落实旅游安全法规和规章制度，加强旅游安全教育培训，提高旅游安全责任意识。

2.建立健全本单位旅游安全管理总体方案、旅游安全管理考核检查制度，并定期检查各部门、班组、重点部位和岗位的安全工作，同时配备必要的安全管理人员。

3.主动接受各级旅游行政管理部门和有关部门对旅游安全工作的指导、监督、管理、检查。

4.制订并落实旅游安全事故（突发事件）防范应急预案，建



立应急救援联动机制，形成完整、健全的旅游救援体系，并进行必要的演练。

5.各单位所管辖范围内一旦发生旅游安全事故，单位负责人应及时赶赴现场处理，立即启动相应的应急预案，并向区旅游局及当地政府报告（区旅游局应急电话：44597023，44561168）。

（四）加强社会公众监督

充分利用旅游投诉举报及媒体曝光功能，健全社会公众监督体系。通过社会监督员和旅游志愿者开展旅游监督；鼓励社会公众、游客对旅游发展提出建议、意见；发挥旅游行业协会引导作用，切实加强行业自律；结合公众监督与媒体监督，及时曝光扰乱旅游市场秩序的典型案例。

重庆市潼南区人民政府办公室

2017年7月24日

（此文公开发布）