

重庆市人民政府办公厅

关于加强旅游市场综合监管工作的通知

渝府办发〔2016〕74号

各区县（自治县）人民政府，市政府各部门，有关单位：

根据《国务院办公厅关于加强旅游市场综合监管的通知》（国办发〔2016〕5号）要求，为进一步加强全市旅游市场综合监管工作，经市政府同意，现就有关事项通知如下：

一、指导思想和工作目标

（一）指导思想。以将旅游业打造成综合性支柱产业、将重庆建设成国际知名旅游目的地为目标，建立完善我市旅游市场综合监管机制，严格规范旅游市场秩序，切实维护旅游者合法权益，保障全市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、落实旅游市场综合监管责任

（三）强化政府领导责任。市旅游经济发展领导小组牵头负责统筹全市旅游市场综合监管的指导、协调、监督等工作。各区县（自治县）人民政府要建立健全旅游综合协调、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，统筹本行政区域旅游市场秩序整治规范工作。进一步落实游客不文明行为记录制度，大力营造诚信经营、公平竞争、文明有序的旅游市场环境，加快形成全市一盘棋的旅游市场综合监管格局。

（四）明确部门监管责任。建立健全旅游行政主管部门对旅游市场执法、投诉受理等工作的有效协调机制，明确政府有关部门和有关单位的工作责任。政府有关部门和有关单位要紧紧围绕加强旅游市场综合监管各项工作任务，积极做好本行业指导、协调和督促检查工作。

（五）落实企业主体责任。各旅游企业要依法主动规范经营服务行为。旅行社禁止出现“不合理低价游”、强迫消费等违法行为。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、交通等企业要保障旅游者出游安全，提高服务品质，提供优质旅游服务。各市场主体要积极践行旅游行业“游客为本、服务至诚”的核心价值观，在旅游服务工作中诚实守信、礼貌待客，共同维护旅游市场秩序，让旅游者体验到优质服务。

（六）加强社会公众监督。切实发挥“12301”旅游服务热线作用，完善旅游投诉举报网络平台功能。通过社会监督员和旅游志愿者开展旅游监督，不定期对旅游经营者进行暗访。鼓励社会公众对旅游发展提出建议，对旅游市场秩序进行监督。建立有效机制提醒旅游者遵守旅游文明行为公约和出行守则，防范各类旅游消费陷阱，自觉抵制参加“不合理低价游”。充分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事件。

三、健全旅游市场综合监管机制

（七）制定旅游市场综合监管责任清单。按照“属地管理”和“谁审批谁负责”的原则，到2016年年底，各区县（自治县）人民政府、市政府有关部门和有关单位要在行政权力清单和责任清单的基础上，根据各自职能职责，落实旅游市场综合监管责任。通过政府公告、政府网站、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，全面提升综合监管效率和治理效果。

市旅游局：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；依法监管和查处组织“不合理低价游”、强迫和变相强迫消费、违反旅游合同等违法违规行为；参与打击涉及旅游行业“黑车”“黑店”“黑导游”等非法行为；牵头治理旅游不文明行为；按规定转办涉及其他部门职能职责的旅游投诉及案件；牵头编制旅游市场综合监管责任清单。

市公安局：负责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。

市工商局：负责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、商业贿赂等不正当竞争行为及其他违法违规行为等。

市交委：负责道路、水路等运输市场监管，依法查处违法违规行为；负责对交通运输部门在管养公路沿线范围内依法设置的景区、景点指示牌被遮挡的投诉处理等。

市文化执法总队：负责对旅游演出、娱乐场所文化经营活动等方面的投诉处理和案件查处。

市地税局、市国税局：依法承担组织实施法律规定的税、费征收管理责任，力争税款应收尽收；依照法定职权和程序对从事旅游市场经营的纳税人偷逃税款、虚开发票等税收违法行为进行严厉查处，涉嫌犯罪的，依法移送司法机关处理。

市质监局：依法对旅游场所大型游乐设施、客运索道、电梯等特种设备实施安全监察，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。

市物价局：负责旅游市场价格行为监管，严肃查处旅游行业经营者不执行政府定价和政府指导价、不按规定明码标价、价格欺诈宰客、低价倾销以及滥用市场支配地位、价格垄断等违法违规行为，充分发挥“12358”价格举报系统作用，依法受理旅游者对价格违法行为的投诉举报，整顿规范旅游市场价格秩序等。

市商委：负责发挥协调整顿和规范旅游市场经济秩序的责任；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；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。

市通信管理局：依法对电信和互联网等信息通信服务实行监管，督促电信企业落实信息安全管理责任，配合处理网上虚假旅游广告信息。

市网信办：依法清理网上虚假旅游信息，依法查处各类发布虚假旅游信息，误导、欺诈消费者的违法违规网站和账号等行为。

民航重庆监管局：依法承担航空运输和通用航空市场监管责任；依法查处民用航空企业侵害航空消费者权益的行为，维护旅游者机票退改签的合法权益；配合旅游部门查处旅行社侵害消费者权益行为，共同治理旅游不文明行为等。

市食品药品监督管理局：负责景区、酒店等餐饮服务经营点食品安全监督管理工作。

市知识产权局：负责全市旅游业知识产权行政处罚案件信息公开工作协调。

各区县（自治县）人民政府：负责组织开展本行政区域旅游市场监督管理工作，维护良好的旅游市场秩序。

（八）完善旅游市场综合监管法规体系。加快推进《重庆市旅游条例》修订工作，探索规范在线旅游、游轮旅游、露营地旅游、低空旅游、温泉旅游、自驾旅游及乡村旅游等旅游新业态及旅游市场行为。制定旅游投诉受理、转办、督办等程序规范，畅通旅游投诉处理渠道，完善地方配套旅游规范体系。探索建立综合监管机构法律顾问、第三方评价等制度。

（九）健全完善旅游市场监管标准体系。根据旅游业国家标准、行业标准，制定旅游业地方标准，编制《重庆市旅游标准化发展规划（2016—2020年）》。加快游轮旅游、露营地旅游、低空旅游、温泉旅游、自驾旅游、乡村旅游等旅游新业态、新产品管理服务标准的制定。推进旅游标准化试点工作，全面提升旅游企业和从业人员的管理和服务水平。探索建立旅游标准化管理与旅游市场准入、退出相结合的制度。严格实施旅游服务质量等级评定退出机制，对达不到相应质量标准的A级旅游景区、星级旅游饭店等，坚决降低或者取消其质量等级。建立旅游经营服务质量警示制度，对旅游服务质量低下、整改不力的旅游经营者予以警示，提升旅游服务质量。

（十）开展旅游市场综合监管联合执法。各区县（自治县）人民政府、市政府有关部门和有关单位要建立健全旅游市场联合执法、协调监管等工作机制，根据我市旅游市场实际，组织开展旅游市场秩序专项治理联合执法，全面提升综合监管效率和治理效果。

四、创新旅游市场综合监管方式

（十一）推进旅游市场综合监管随机抽查。对旅游市场开展随机抽查，综合运用行政处罚、信用惩戒等措施，加大对违法失信行为的惩处力度，强化随机抽查威慑力，引导相关市场主体自觉守法。有关部门和有关单位要配合旅游部门建立旅游市场主体分类名录库和旅游市场主体异常对象名录库。要将旅游行业市场秩序监管与各部门诚信体系建设、旅游市场秩序综合水平指数等工作结合起来，及时公布相关市场秩序监管情况。

（十二）加强旅游市场多发问题执法监管。针对“市内一日游”等问题多发线路、旅游产品和旅游目的地，建立旅游警示发布制度，警示旅游者防范消费陷阱，对旅游企业不规范经营行为和违法经营行为进行重点整治，并向社会曝光。

（十三）开展旅游服务综合满意度调查。坚持每季度公布各区县（自治县）旅游服务综合满意度分值及排名，鼓励先进，鞭策后进，促进各区县（自治县）旅游服务质量综合提升，营造良好的国际知名旅游目的地综合环境。

五、提高旅游市场综合监管水平

（十四）建立健全旅游市场诚信体系。加快建立旅游行业失信惩戒制度。建立旅游“黑名单”制度，记录并定期公布旅游经营者和从业人员经营服务不良行为、游客不文明行为等。探索建立旅游企业信用信息系统，建立旅游信用信息公示制度，将旅游经营服务不良信息记录与企业信用信息公示系统对接。旅游行政主管部门对旅游企业作出的行政许可准予、变更、延续信息和行政处罚信息要在旅游企业信用信息系统上及时公布。建立失信企业协同监管和联合惩戒机制，使旅游失信行为人付出巨大代价。加强对存在较多问题的旅游线路、旅游产品的价格监管，警示游客防范各类赠送旅游消费陷阱。进一步加强旅游出行和维权公益宣传，提升旅游者依法维权、理性消费的能力。

（十五）推进旅游市场综合监管体制改革。根据国家旅游市场执法改革工作安排，2016年年底将旅游市场执法列入综合行政执法体制改革试点。加强部门间执法协作，建立旅游市场执法机构与公安机关案情通报机制，及时查处侵害旅游者权益的违法犯罪行为。主动引导旅游者通过司法、人民调解等途径解决纠纷。

（十六）加强旅游普法工作。加强《中华人民共和国旅游法》《重庆市旅游条例》等法律法规的普法宣传。加强对旅游市场综合监管执法人员的法制培训，加大对旅游经营者和从业人员的普法教育力度。加强旅游者行前教育引导，提醒旅游者文明出游、合法维权。

六、强化旅游市场综合监管保障

（十七）切实加强组织领导。各区县（自治县）人民政府、市政府有关部门和有关单位要充分认识加强旅游市场综合监管的重要意义，切实加强组织领导，明确落实责任，细化工作措施，着力营造良好的旅游环境。结合本地区、本部门、本单位实际，出台旅游市场综合监管具体举措。

（十八）加强各项工作监督。各区县（自治县）人民政府、市政府有关部门和有关单位要把旅游市场秩序整治和服务质量提升工作纳入工作考核。对接到旅游投诉举报查处不及时、不依法对旅游违法行为实施处罚的，以及滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊的，依法追究责任。

（十九）严格规范执法行为。严格执行旅游行政执法裁量权基准制度，重大行政处罚决定要进行合法性审查。进一步细化、量化行政裁量标准，合理规范裁量种类、幅度。对影响旅游市场秩序的重大事件要实行督办问责。推进旅游行政执法重心向区县（自治县）下移，实行旅游行政执法属地化管理。加强旅游行政执法工作指导力度，加强旅游市场综合执法人员执法资格培训，所有执法人员培训考试合格后执证上岗。建立严格的旅游市场综合监管执法记录机制，确保严格执法、科学执法、文明执法。

（二十）加强综合监管协调。强化旅游质监执法队伍建设，开展好旅游投诉受理、旅游服务质量现场检查和旅游行政执法等各项工作。健全旅游投诉受理机构，建立完善相关工作机制。各区县（自治县）人民政府要明确本行政区域旅游投诉受理职责的机构，负责受理本行政区域旅游投诉。市政府有关部门和有关单位要在职能职责范围内认真办理市旅游投诉中心转办的旅游投诉案件。

（二十一）夯实各项工作基础。各区县（自治县）人民政府、市政府有关部门和有关单位要落实旅游市场综合监管执法工作经费。依托智慧旅游建设，加强旅游市场舆情监测分析，提升旅游投诉举报案件数据分析能力。

附件：旅游市场综合监管工作任务分解表

重庆市人民政府办公厅

2016年5月3日

（此件公开发布）

附件

旅游市场综合监管工作任务分解表

序号	工作任务	具体措施	完成时限	牵头单位	配合单位
		市旅游经济发展领导小组牵头负责统筹旅游市场综合监管的指导、协调、监督等工作。	长期	市旅游局	市政府办公厅
1	强化政府领导责任	建立健全旅游综合协调、旅游案件联合查办、旅游市场综合执法、旅游投诉统一受理等综合监管机制，统筹本行政区域旅游市场秩序整治规范工作。	2016年12月31日前	各区县（自治县）人民政府	
		进一步落实游客不文明行为记录制度，大力营造诚信经营、公平竞争、文明有序的旅游市场环境，加快形成全市一盘棋的旅游市场综合监管格局。	2016年12月31日前	市旅游局	各区县（自治县）人民政府，市政府有关部门，有关单位
2	明确部门监管责任	建立健全旅游行政主管部门对旅游市场执法、投诉受理等工作的有效协调机制，明确市政府有关部门和有关单位的工作责任。市政府有关部门和有关单位要紧紧围绕加强旅游市场综合监管各项工作任务，积极做好本行业指导、协调和督促检查工作。	2016年12月31日前	市旅游局	市政府有关部门，有关单位
3			长期	市旅游局	

序号	工作任务	具体措施	完成时限	牵头单位	配合单位
	落实企业主体责任	各旅游企业要依法主动规范经营服务行为。旅行社禁止出现“不合理低价游”、强迫消费等违法行为。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、交通等企业要保障旅游者出游安全，提高服务品质，提供优质旅游服务。各市场主体要积极践行旅游行业“游客为本、服务至诚”的核心价值观，在旅游服务工作中诚实守信、礼貌待客，共同维护旅游市场秩序，让旅游者体验到优质服务。			各区县（自治县）人民政府，市政府有关部门，有关单位
4	加强社会公众监督	切实发挥“12301”旅游服务热线作用，完善旅游投诉举报网络平台功能。通过社会监督员和旅游志愿者开展旅游监督，不定期对旅游经营者进行暗访。	长期	市旅游局	团市委
		鼓励社会公众对旅游发展提出建议，对旅游市场秩序进行监督。建立有效机制提醒旅游者遵守旅游文明行为公约和出行守则，防范各类旅游消费陷阱，自觉抵制参加“不合理低价游”。	长期	市旅游局	各区县（自治县）人民政府
		充分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，	长期	市旅游局	市旅游协会

序号	工作任务	具体措施	完成时限	牵头单位	配合单位
		及时曝光扰乱旅游市场秩序的典型事件。			

5	制定旅游市场综合监管责任清单	按照“属地管理”和“谁审批谁负责”的原则，到2016年年底，各区县（自治县）人民政府、市政府有关部门和单位要在行政权力清单和责任清单的基础上，根据各自职能职责，落实旅游市场综合监管责任。通过政府公告、政府网站、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。	2016年12月31日前	各区县（自治县）人民政府，市旅游局	市政府法制办、市交委、市商委、市公安局、市地税局、市工商局、市质监局、市食品药品监管局、市物价局、市文化执法总队、市知识产权局、市国税局、市通信管理局、民航重庆监管局
		加强对旅游市场违法违规行为的信息沟通和共享，全面提升综合监管效率和治理效果。	2016年12月31日前	市旅游局	市交委、市商委、市公安局、市地税局、市工商局、市质监局、市食品药品监管局、市物价局、市文化执法总队、市知识产权局、市国税局、市通信管理局、民航重庆监管局
6				市旅游局	市政府法制办

序号	工作任务	具体措施	完成时限	牵头单位	配合单位
	完善旅游市场综合监管法规体系	加快推进《重庆市旅游条例》修订工作，探索规范在线旅游、游轮旅游、露营地旅游、低空旅游、温泉旅游、自驾旅游及乡村旅游等旅游新业态及旅游市场行为。	2017年12月31日前		
6	完善旅游市场综合监管法规体系	制定旅游投诉受理、转办、督办等程序规范，畅通旅游投诉处理渠道，完善地方配套旅游规范体系。探索建立综合监管机构法律顾问、第三方评价等制度。	2016年12月31日前	市旅游局	市政府法制办，各区县（自治县）人民政府
7	健全完善旅游市场监管标准体系	根据旅游业国家标准、行业标准，制定旅游业地方标准，编制《重庆市旅游标准化发展规划（2016—2020年）》。	2016年12月31日前	市旅游局	市质监局
		加快游轮旅游、露营地旅游、低空旅游、温泉旅游、自驾旅游、乡村旅游等旅游新业态、新产品管理服务标准的制定。推进旅游标准化试点工作，全面提升旅游企业和从业人员的管理和服务水平。探索建立旅游标准化管理与旅游市场准入、退出相结合的制度。严格实施旅游服务质量等级评定退出机制，对达不到相应质量标准的A级旅游景区、星级旅游饭店等，坚决降低或者取消其质量等级。建立旅游经营服务质量警示制度，对旅游服务质量低下、整改不力的旅	长期	市旅游局	市商委、市工商局、市质监局

序号	工作任务	具体措施	完成时限	牵头单位	配合单位
		游经营者予以警示，提升旅游服务质量。			
8	开展旅游市场综合监管联合执法	建立健全旅游市场联合执法、协调监管等工作机制，根据我市旅游市场实际，组织开展旅游市场秩序专项治理联合执法，全面提升综合监管效率和治理效果。	长期	市旅游局	市交委、市商委、市公安局、市工商局、市质监局、市物价局、市文化执法总队，各区县（自治县）人民政府
9	推进旅游市场综合监管随机抽查	对旅游市场开展随机抽查，综合运用行政处罚、信用惩戒等措施，加大对违法失信行为的惩处力度，强化随机抽查威慑力，引导相关市场主体自觉守法。	长期	市旅游局	各区县（自治县）人民政府
		建立旅游市场主体分类名录库和旅游市场主体异常对象名录库。	2016年12月31日前	市旅游局	市交委、市商委、市公安局、市地税局、市工商局、市质监局、市食品药品监督管理局、市物价局、市文化执法总队、市知识产权局、市国税局、市通信管理局、民航重庆监管局
		将旅游行业市场秩序监管与各部门诚信体系建设、旅游市场秩序综合水平指数等工作结合起来，及时公布相关市场秩序监管情况。	长期	市旅游局	市交委、市商委、市公安局、市地税局、市工商局、市质监

序号	工作任务	具体措施	完成时限	牵头单位	配合单位
					局、市食品药品监督管理局、市物价局、市文化执法总队、市知识产权局、市国税局、市通信管理局、民航重庆监管局
10	加强旅游市场多发问题执法监管	针对“市内一日游”等问题多发线路、旅游产品和旅游目的地，建立旅游警示发布制度，警示旅游者防范消费陷阱，对旅游企业不规范经营行为和违法经营行为进行重点整治，并向社会曝光。	2016年12月31日前	市旅游局	市公安局、市工商局、市交委、市商委、市物价局、市文化执法总队
11	开展旅游服务综合满意度调查	坚持每季度公布各区县（自治县）旅游服务综合满意度分值及排名，鼓励先进，鞭策后进，促进各区县（自治县）旅游服务质量综合提升，营造良好的国际知名旅游目的地综合环境。	长期	市旅游局	各区县（自治县）人民政府
12	建立健全旅游市场诚信体系	加快建立旅游行业失信惩戒制度。建立旅游“黑名单”制度，记录并定期公布旅游经营者和从业人员经营服务不良行为、游客不文明行为等。探索建立旅游企业信用信息系统，建立旅游信用信息公示制度，将旅游经营服务不良信息记录与企业信用信息公示系统对接。旅游行	2017年12月31日前	市旅游局	市工商局

序号	工作任务	具体措施	完成时限	牵头单位	配合单位
		政主管部门对旅游企业作出的行政许可准予、变更、延续信息和行政处罚信息要在旅游企业信用信息系统上及时公布。			
		加强对存在较多问题的旅游线路、旅游产品的价格监管。	长期	市物价局	市旅游局、市旅游协会
		警示游客防范各类赠送旅游消费陷阱。	长期	市旅游协会	市旅游局
		进一步加强旅游出行和维权公益宣传，提升旅游者依法维权、理性消费的能力。	长期	市旅游局	各区县（自治县）人民政府
13	推进旅游综合监管体制改革	根据国家旅游市场执法改革工作安排，2016年年底前将旅游市场执法列入综合行政执法体制改革试点。	2016年12月31日前	市旅游局，各区县（自治县）人民政府	市政府法制办
		加强部门间执法协作，建立旅游市场执法机构与公安机关案情通报机制，及时查处侵害旅游者权益的违法犯罪行为。主动引导旅游者通过司法、人民调解等途径解决纠纷。	长期	市旅游局	市公安局，各区县（自治县）人民政府
14			长期	市旅游局	

序号	工作任务	具 体 措 施	完成时限	牵头单位	配合单位
	加强旅游普法工作	加强《中华人民共和国旅游法》《重庆市旅游条例》等法律法规的普法宣传。			各区县（自治县）人民政府
		加强对旅游市场综合监管执法人员的法制培训，加大对旅游经营者和从业人员的普法教育力度。加强旅游者行前教育引导，提醒旅游者文明出游、合法维权。	长期	市旅游局	各区县（自治县）人民政府
15	切实加强组织领导	充分认识加强旅游市场综合监管的重要意义，切实加强组织领导，明确落实责任，细化工作措施，着力营造良好的旅游环境。结合本地区、本部门、本单位实际，出台旅游市场综合监管具体举措。	2016年6月31日前	各区县（自治县）人民政府，市政府有关部门，有关单位	
16	加强各项工作监督	把旅游市场秩序整治和服务质量提升工作纳入工作考核。对接到旅游投诉举报查处不及时、不依法对旅游违法行为实施处罚的，以及滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊的，依法追究责任。	长期	各区县（自治县）人民政府，市政府有关部门，有关单位	
17	严格规范执法行为	严格规范执法行为。严格执行旅游行政执法裁量权基准	长期	市旅游局	市政府法制办，各区县

序号	工作任务	具体措施	完成时限	牵头单位	配合单位
		制度，重大行政处罚决定要进行合法性审查。进一步细化、量化行政裁量标准，合理规范裁量种类、幅度。对影响旅游市场秩序的重大事件要实行督办问责。			（自治县）人民政府
		推进旅游行政执法重心向区县（自治县）下移，实行旅游行政执法属地化管理。	2017年12月31日前	市旅游局	各区县（自治县）人民政府
		加强旅游行政执法工作指导力度，加强旅游市场综合执法人员执法资格培训，所有执法人员培训考试合格后持证上岗。建立严格的旅游市场综合监管执法记录机制，确保严格执法、科学执法、文明执法。	2016年12月31日前	市旅游局	市政府法制办，各区县（自治县）人民政府
18	加强综合监管协调	强化旅游质监执法队伍建设，开展好旅游投诉受理、旅游服务质量现场检查和旅游行政执法等各项工作。	长期	市旅游局	各区县（自治县）人民政府
		健全旅游投诉受理机构，建立完善相关工作机制。	2016年12月31日前	市旅游局	
		各区县（自治县）人民政府要明确本行政区域旅游投诉受理职责的机构，负责受理本行政区域旅游投诉。市政府有关部门和有关单位要在	2016年12月31日前	各区县（自治县）人民政府，市政府有关部门	

序号	工作任务	具体措施	完成时限	牵头单位	配合单位
		职能职责范围内认真办理市旅游投诉中心转办的旅游投诉案件。		门，有关单位	
19	夯实各项工作基础	落实旅游市场综合监管执法工作经费。	长期	各区县（自治县）人民政府，市政府有关部门，有关单位	
		依托智慧旅游建设，加强旅游市场舆情监测分析，提升旅游投诉举报案件数据分析能力。	2016年12月31日前	市旅游局	
		建立严格的旅游市场综合监管执法记录机制，确保严格执法、科学执法、文明执法。加强对基层旅游市场综合监管人员的培训。加强旅游市场综合执法人员执法资格培训，所有执法人员培训考试合格后执证上岗，提高执法能力和水平。	长期	市旅游局	市政府法制办，各区县（自治县）人民政府