

汝州市旅游局文件

汝旅〔2023〕15号

汝州市文化广电和旅游局 关于印发《汝州市文化广电和旅游局 “双随机、一公开”抽查工作细则》的通知

各旅行社:

为大力提升监管的公平性、规范性和有效性，完善旅游市场秩序监管方式，营造公平、有序、安全、健康的旅游市场环境，积极推进旅游市场秩序执法随机抽查工作，特制定本细则。请按照要求，结合实际，认真贯彻落实。



汝州市文化广电和旅游局 “双随机、一公开”抽查工作细则

第一章 总则

第一条 为规范旅游行业秩序，创新旅游市场管理方式，规范旅游市场日常监管行为，提高监管效能，结合我市旅游市场实际，制定本实施细则。

第二条 全市旅行社单位“双随机、一公开”抽查监管工作，适用本实施细则。

第三条 本实施细则所称“双随机一公开”，是指随机抽取被检查对象、随机选派检查人员、及时公布监管结果，依照法定职责对被抽查单位日常经营项目进行监督检查的抽查机制。

第四条 认真履行旅游市场监管职能，建立健全科学的随机抽查机制，规范旅游市场监管行为，强化市场主体自律和社会监督，着力解决游客反映强烈的突出问题，践行“游客为本、服务至诚”理念，提高监管效率，激发市场活力。

第五条 市文广旅局负责本辖区内随机抽查监管的组织和实施工作。

第二章 抽查办法和内容

第六条 市文广旅局采用定向抽查和不定向抽查方式的

结合：对所有管辖范围内旅行社采取不定向方式抽查，随机抽取确定待查对象名单。其中对被旅游部门列入旅游市场主体异常对象名录或被投诉、举报，有初步证据和线索证明涉嫌违法的旅行社，实行定向检查。两种方式要结合应用，兼施并举，确保执法检查效能。随机抽查的对象为旅行总社，分社和营业网点。抽查工作计划制定完成后通过国家企业信用信息公示系统或文广旅局部门网站向社会公示。

第七条 抽查旅行社是否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；是否有未经许可经营旅行社业务的行为；是否有未经许可经营出境旅游业务和过境旅游或者出租、出借旅行社经营许可证，或者以其他方式非法转让旅游业务的。

第八条 是否安排未取得导游证或领队证的人员提供导游或者领队服务的；是否有未向临时聘用的导游支付导游服务费的行为；是否要求导游垫付旅游团费或向导游收取费用的；是否有进行虚假宣传，误导旅游者向不合格的供应商订购产品和服务并未按照规定投保旅行社责任保险的。

第九条 是否在旅游行程中擅自变更旅游行程安排，严重损害旅游者权益的；是否拒绝履行合同的并未征得旅游者书面同意，委托其他旅行社履行包价旅游合同的；是否安排旅游者参观或者参与违反我国法律、法规和社会公德的项目或者活动的。

第十条 随机抽查的方式应当以实地检查为主，结合书面检查、网络监测等手段。随机抽查应当依法进行，法律法规规章没有规定的，一律不得擅自开展检查。

第十一条 督导双随机执法检查人员及时将抽查检查结果录入到国家企业信用信息公示系统进行公示，并将收集到的抽查检查材料及时归档至信用监管科。同时根据法律法规规章立改废释和工作实际情况对随机抽查事项清单进行动态调整，并及时向社会公开。

第十二条 市文广旅局按照经营单位信用风险，调整随机抽查的比例和频次。

对寒暑假、重大节假日、违规经营行为高发时段和违规经营行为多发的地区等情况，应当开展专项检查。

第三章 分类处理

第十三条 建立“旅游经营服务不良信息”发布平台。结合全国、全区旅游市场秩序规范整治工作，充分利用各官方微信及时发布“旅游经营服务不良信息”和运用抽查及处理结果。

(一)对抽查发现的违法违规行为，依法依规严格惩处，接受社会监督，形成有效震慑，增强市场主体守法的自觉性；通过旅游局官方网站及时向社会公布抽查结果，记录在市场主体公示信息中。

(二)完善旅游企业诚信经营档案。加大对违法、失信

行为的惩处力度，增强抽查威慑力，加大旅游企业违法代价，让失信者一处违法、处处受限，引导市场主体自觉守法，营造公平竞争环境。同时，对抽查中发现的旅游市场秩序监管薄弱环节，及时研究解决对策，强化工作成果增值运用。

第十四条 对检查中发现的不属于本部门职责范围的违法违规行为，要将案件线索移送相应监管部门依法处理，涉嫌犯罪的移送司法机关处理。

第四章 纪律要求

第十五条 随机抽查应当严格遵守国家有关法律、法规、规章和党风廉政规定，不得妨碍被检查单位正常的经营秩序。

第十六条 随机抽查人员必须严格遵守相关工作制度，严守工作纪律，不得泄露暗查人员、时间、地点、单位及路线等信息。

第十七条 对违反抽查纪律、事前透露检查内容、接受被检对象贿赂，以及存在包庇隐瞒、徇私舞弊、滥用职权等行为的，一经发现，严肃追究责任。

第十八条 随机抽查不代替日常监管、上级交办检查、群众举报核查、责令改正复查、集中整治检查。

第五章 附则

第十九条 本实施细则自公布之日起实施。