

南京市旅游委员会

市旅游委员会关于 2018 年度法治建设情况的报告

市依法治市领导小组办公室：

现将南京市旅游委员会 2018 年度法治建设情况及下一步工作安排报告如下：

一、2018 年推进法治建设工作情况的报告

2018 年，我委根据市委《关于全面推进依法治市若干问题的决定》和《贯彻〈省委十二届八次全会重要举措实施规划（2015-2020 年）〉专项规划》的规定，按照市委、市政府“对标找差、创新实干”总体要求，坚持把发展全域旅游作为提升城市首位度、推动高质量发展的重要途径，推进旅游产业转型和服务品质提升，不断提高国际旅游目的地知名度，结合旅游产业特点加强旅游法规建设，坚持依法治旅，全面推进依法治市工作。

（一）大力开展《南京市旅游条例》宣贯工作

3 月 1 日，《南京市旅游条例》正式实施，为扎实做好《南京市旅游条例》施行工作，掀起学习宣传贯彻《南京市旅游条例》活动的高潮，我委成立了《条例》宣传贯彻工作领导小组，制定并下发了宣贯活动实施方案，建立并公布了由专家、市人大、市法制办和市旅游委组成的《条例》宣讲

团，对学习宣传贯彻工作进行总体部署，全面协调，有序推进各项工作的展开。一是召开《条例》施行新闻发布会，举办宣贯《条例》大型专场活动，向市民和旅游者散发宣传资料、咨询答疑，在中央台、省台和南京台进行为期 60 天的《条例》数字电视频道回看广告投放，在我委官方网站、微博、微信开设了《条例》宣传专题，举办了 10 余场学习贯彻《条例》专场宣讲会活动；二是落实《条例》管理配套措施有关要求，规范文明旅游行为，开展“旅游不文明行为记录制度”制定工作；三是强化信用管理，印发了《南京市旅行社信用等级评定暂行办法》，探索落实“信易+”相关工作。

（二）创新方式提升管理服务水平

一是启动“全国旅游监管服务平台”，全面实现旅行社不见面审批、动态化管理。审批一键受理、同步到达、信息共享、全程可视，对全市 681 家旅行社（含出境游组团社 66 家）经营动态可实时监控。

二是运用大数据加强对旅行社的监管，实现部门间信息共享，打造“出入境旅游团队信息填报平台”，实现出入境团队信息和公安住宿系统无缝对接。

三是转变服务理念，建立健全南京市导游（领队）人员劳动权益保障机制，推出《南京市导游人员人身意外关爱险》保险福利计划，2018 年共投保 1105 人，投保总金额 172000 元。

四是开展旅游包车专项治理活动，按照“全覆盖、零容

忍、严执法、重实效”要求，联合交通局、公安局车辆管理所对我市 77 家旅游车辆营运资质公司、5394 台车辆开展旅游包车安全治理活动，检查旅游交通安全隐患，落实主体责任及管理制度措施，杜绝重特大事故发生。

（三）加强综合监管，净化旅游市场环境。

一是结合节假日重点开展“猎网行动”，以“暑期行动”“涉旅企业涉嫌非法集资风险专项排查行动”“网络监管专项行动”为重点，依据“双随机、一公开”要求对 50 余家旅行社开展执法检查，积极营造良好的旅游市场环境。

二是持续开展旅游市场整治“利剑行动”，完成 36 起“诉转案”立案查处，办理率达 100%。联合公安、交通、工商等部门重点对“黑社”进行联合检查，发布杜绝与“黑社”合作、杜绝经营“不合理低价游”的风险提示。

三是加大对旅游违法违规行为的处罚力度，截至 11 月底，市旅游委共实施行政处罚 17 起，罚款 37.4 万元，责令 9 家旅游企业停业整顿，有力地净化了旅游市场环境。

（四）提高旅游投诉处理工作成效

开通运行南京旅游投诉处理平台，24 小时接听和受理旅游投诉，实现旅游投诉监督、分类转办同号同平台，构建起市、区、企业三级联动处理旅游投诉的快速处理机制。全年共受理 970 件有效投诉，为游客挽回经济损失 86 万元，高效、便民的投诉处理平台切实提高了游客满意度。对涉及重大、复杂、集体性的旅游投诉和纠纷，会同法律专家或者律师共同参与，切实维护旅游经营者和旅游者的合法权益。处

置“泰国游艇爆炸案”、“日本台风滞留”等群体性投诉，积极协调处理各方利益，化解矛盾，促成投诉人与旅行社达成调解协议，维护了社会稳定。

（五）提升区级旅游质监执法工作水平

围绕《南京市旅游条例》明确的区级旅游行政部门承担的属地化管理职责，指导各区旅游行政部门开展了“跟岗见学”和联合执法活动，为各区旅游配发了旅游执法记录仪，全过程规范和记录现场执法检查工作的。编印下发了《旅游质监执法工作手册》，制订出台了《南京市旅游投诉处理规定》，编印了 20 期《南京旅游质监工作简报》，进一步规范和加强区级旅游质监执法人员业务能力和工作水平，有力地推动区级旅游质监执法队伍的建设。

（六）积极开展旅游行业“七五”普法教育活动

按照市“七五”普法规划要求，结合旅游行业特点，坚持将普法工作与加快旅游经济发展、整顿规范旅游市场、提高机关服务效能、提升从业人员素质紧密结合，大力实施依法治旅，推进旅游产业快速健康发展。在“3.15”国际消费者权益日，举办了“依法兴旅，文明出游”为主题的《南京市旅游条例》进社区宣贯活动，向市民普及旅游法律和维权知识；在“5.19”中国旅游日，举办了“依法治旅 安全出游”——文明旅游守法诚信进社区宣传活动；结合《南京市旅游条例》的颁布实施，举办了《南京市旅游条例》宣贯暨春季“利剑行动”启动仪式；编印出版了《让快乐伴您远行》系列旅游宣传手册及典型旅游案例宣传资料，向广大市民和

游客免费发放进行宣传引导。

二、依法治市工作下一步工作思路

(一) 开展《南京市旅游条例》执法检查。持续开展旅游市场秩序整治，围绕南京旅游市场实际开展“打击非法集资”、“出境游旅游市场专项治理”、“暑期行动”等专项治理工作，确保旅游市场安全、秩序、效益、质量、文明；加强分支机构管理，探索分支机构设立条件及跟踪服务，清理查找存在长期不经营或无经营地址等问题的分支机构，依据相关法律法规强制吊销一批僵尸分支机构；引导和扶持旅行社加强抗风险能力，加强旅行社风险评估，提升旅行社风险管控水平，完善旅游突发事件应急体系的建设，设立旅游重大突发事件伤亡补偿专项资金，提升旅游保险在风险转移、善后处理中作用。

(二) 优化南京旅游投诉处理平台。进一步完善南京旅游投诉平台的建设，积极推进与南京“12345”、“96519”的数据对接，实现旅游投诉大数据整合。完善平台统计功能，实现旅游投诉数据分析及数据可视化的目标，开发南京旅游投诉的微信公众号，做到一键登录，随时跟踪，实现全方位、全媒体、全天候运行的南京旅游投诉处理平台。

(三) 加快推动区旅游行政执法“落地”。加快推进落实区旅游管理“属地原则”，特别是尽快按要求建立区旅游质监执法机构，成立区旅游行政执法大队，明确在目前承担日常处理本行政区域旅游投诉案件的基础上，全面履行属地旅游行政执法职责，依法对本行政区域内旅游违法案件进行

调查和实施行政处罚。

（四）完善全域旅游市场综合监管体系。建立权责明确、执法有力、行为规范、保障有效的“南京全域一盘棋”旅游市场综合监管机制，整合旅游、工商、公安、交通、质监、物价等力量，提高旅游案件的快速反映和协同办案能力，加强部门间对旅游市场违法违规行为的信息沟通，强化联合执法协调和案件查办工作机制，提升旅游执法力度。

（五）完善旅游质监执法制度建设。制定《南京市旅游质监执法办案程序规范》，为市区两级质监执法人员依法办案提供统一规范和统一标准，便于质监执法人员根据规范进行程序化操作，以提高工作效率和效果。

（六）加大对旅游违法违规行为的处罚力度。维护良好的旅游市场秩序，加大旅游市场秩序整治力度，规范旅行社经营管理行为，严厉打击“不合理低价游”“非法经营旅行社业务”“超范围经营出境游业务”等违法行为，实现规范旅游市场秩序，提升游客满意度。

