

打击非法保护合法 助力行业稳健复苏

□ 本报见习记者 魏彪

近年来，“不合理低价游”、未经许可经营旅行社业务等违法违规现象时有发生，不仅侵害了游客的合法权益，也扰乱了文化和旅游市场秩序，严重影响了旅游业的健康发展。为切实维护公平竞争的市场秩序、保障游客生命财产安全，2022年3月至7月，文化和旅游部专门部署开展了未经许可经营旅行社业务、“不合理低价游”专项整治行动，通过强化线索摸排、加强执法联动、创新工作方法、加大宣传引导、完善长效机制等多方面持续发力，有效规范了市场秩序、维护了广大游客权益，助力行业平稳健康复苏发展。

强化线索摸排 确保精准打击

专项整治活动开展以来，文化和旅游部指导各地文化和旅游行政部门聚焦整治重点，畅通举报投诉渠道，分类摸排案件线索，加强对主要旅游景区、旅游集散地、旅游包车发车点及停靠点的执法检查。

2022年3月，四川省内江市文化广播电视和旅游局在对范长江纪念馆景区摸排检查时，发现一辆载有28名游客的旅游大巴，车上游客均为老年人，即将前往旅游景点观光。经查，涉事企业四川某科技公司未办理旅行社业务经营许可证，以“零团费”的方式招徕组织游客开展内江二日游。该局依法责令当事人改正违法行为，并给予罚款1万元的行政处罚，给予法定代表人罚款2000元的行政处罚。

河南省文化和旅游厅多措并举查找案件线索，确保专项整治行走深走实、取得实效。2022年5月17日，对全省网络文化市场执法骨干进行分工，采取分片包干的形式对18个省辖市进行巡查。2022年6月22日至24日，按照《河南省文化和旅游厅关于集中开展全省文化市场综合执法“闪电1号”行动的通知》部署，重点对保险公司、售房公司、保健品、旅行社等营销中的零团费旅游产品，以免费旅游、购物（会员）送旅游、旅游赠礼品等名义或以俱乐部、康养活动等形式招徕游客的违法违规经营行为进行突击检查。

营行为进行突击检查。

天津市文化市场综合执法总队畅通群众举报投诉渠道，对举报投诉中的案件线索进行全面摸排，做到举报投诉案件“事事有着落，件件有回音”。2022年以来，我们针对旅游市场违法行为多发的领域，依照职责集中开展问题线索“大起底”“大排查”。总队相关负责人介绍，总队紧盯保险、康养、食品、保健品、日用品营销中的旅游活动，将以户外、研学、旅拍等名义开展旅游活动的新业态纳入监管范围，确保执法领域全覆盖；将主要旅游景区、旅游集散地、旅游包车发车点及停靠点等作为重点检查对象，密切关注采取诱骗欺诈性宣传语、虚假广告等方式吸引消费者的违规现象；组织执法骨干针对大型在线旅游经营服务平台，以及互联网渠道开展集中网络巡查。

重庆市文化市场综合行政执法总队充分依靠群众，畅通旅游投诉举报渠道，全面摸排举报投诉中的问题线索。总队相关负责人介绍，整治活动开展以来，重庆加强旅游市场执法检查和巡查，重点摸排旅游市场涉及未经许可经营旅行社业务、“不合理低价游”的问题隐患，对摸排出的问题线索逐一进行分析研判和调查核实。对涉嫌违反旅游领域法律法规的，坚决予以查处；对涉嫌违反其他领域法律法规的，及时移送有关部门查处。

擦指成拳聚力 确保游客舒心

强联动、聚合合力、严执法……专项整治活动开展以来，各地文化和旅游行政部门充分发挥协调机制作用，加强执法联动，形成整治合力，推进行政执法与信用监管相衔接，依法依规将符合条件的市场主体及从业人员认定为失信主体，持续提升整治效能。

山东省以“规范优化旅游市场秩序、维护广大游客合法权益”为导向，指导济南、淄博、枣庄、烟台、泰安、济宁、德州等市文化和旅游部门积极联合当地公安、市场监管、交通部门开展执法活动，并取得良好效果。2022年6月，山东省文化市场综合执法监察局联合省市场监管局、省交通厅到聊城开展执法行动；济南市文化市场综合执法部门主动联合交通执法部门，对旅游大巴车经常停靠点进行蹲点检查；泰安市执法支队联合市场监管和交通部门，分别对旅游购物场所和旅游客运车辆进行检查，进一步规范了旅游经营服务领域的市场秩序。

浙江省文化和旅游厅完善综合执法区域协作机制，加强部门联动，积极协调公安、市场监管等部门，开展联合检查、联合办案；发现涉嫌违反法律法规的，及时移送有关行政机关查处；发现涉黑涉恶线索或“保护伞”问题，及时移送扫黑除恶专项斗争查处……2022年4月，发布专项整治行动通知，启动专项

整治行动，各级文化和旅游行政部门还专门成立专项整治行动领导小组，结合当地实际制定专项整治行动方案，及时召开专项整治行动工作动员会议，统一思想、明确任务、压实责任，将旅游市场中存在的未经许可经营旅行社业务、“不合理低价游”等违法违规行为作为当年旅游市场整治工作的重点，快速推进整治行动落到实处。

上海市文化和旅游局执法总队结合疫情防控，突出重点区域，持续加强对豫园、人民广场等旅游景区、旅游包车发车点以及停靠点的执法检查，打击“非法一日游（周边游）”，并联合交通部门、杨浦区大队查处有关案件。2022年7月，总队与各区大队开展联合执法检查，大队派旅游执法小组或专职干部参加。同时，结合举报投诉、“双随机”抽查、案件办理等情况，在旅行社团队包价旅游业务恢复慢、行业深陷困境的现状下，保障执法既有力度又有温度，凸显“情理法”统一。

执法为民是社会主义法治的本质要求，也是全心全意为人民服务这一根本宗旨的内在要求。2022年以来，各地文化和旅游行政部门主动作为，创新方式，深化源头治理，加强沟通协调，汇聚起深入开展专项整治行动的强大合力，推动形成竞争有序、监管高效、出游舒心的旅游环境。

创新工作方法 赋能纵深推进

专项整治活动开展以来，在文化和旅游部的指导下，各地文化和旅游行政部门主动作为，创新工作方式方法，有效挖掘执法工作内驱力，全力推进专项行动走向深入，最大程度维护市民游客合法权益，为文化和旅游行业复工复产营造了良好的市场环境。

为了给市民游客营造“行之顺心、住之安心、食之放心、娱之开心、购之称心、游之舒心”的旅游环境，贵州省整治办和各级整治机构以行业举报、游客投诉、线上监测和网络舆情为重要线索来源，进一步完善“线索跟踪、蹲点暗访、取证实、属地督办”四步工作方法，线上监测和线下检查同步实施、暗访评估与执法检查同步开展、日常监管与专项行动同步推进。同时，加强联防联控、协同整治，组织文化和旅游、市场监管、公安等部门开展多轮次跨部门、跨区域联合执法和交叉执法检查，加大检查力度，全方位、全天候、全覆盖明察暗访。对各类扰乱市

场秩序、损害贵州旅游形象的违法犯罪行为，强化“行刑衔接”，出重拳、下重手、抓大案、抓典型、树权威、强震慑，形成高压态势，牢牢守住贵州旅游的蓝天净土。

江苏省积极学习借鉴先进经验，举办全省文化和旅游市场以案施训活动，锻炼执法队伍，提升文化市场综合执法人员业务水平；及时挂牌督办重大案件线索并持续跟踪问效，组织网络执法骨干专门对全省旅游市场网上经营情况进行巡查；在疫情缓解后及时开展“体检式”暗访。江苏省文化市场综合行政执法监督局相关负责人介绍，为应对旅游经营线上化趋势，进一步加强网络巡查力度，通过“线上+线下”形式开展执法检查。省、市、县三级均成立网络巡查小组，针对线上平台进行定期巡查。重点关注在线旅游经营服务平台，敦促在线旅游经营者落实《在线旅游经营服务管理暂行规定》有关要求。组织开展旅游执法以案施训、集中办案等活动，不

断提升执法队伍能力水平。

江西省文化和旅游厅相关负责人介绍，为规范文化和旅游市场经营秩序、提升全省文化和旅游市场服务质量，维护广大消费者合法权益，省厅申请专项经费70万元，开展市场“体检式”暗访工作。暗访内容包括旅行社组织“不合理低价游”、以夸大和虚假宣传等形式售卖旅游产品，导游及旅游购物场所强迫游客购物或变相强迫游客购物，旅游各环节的服务质量、管理水平等问题。目前，江西省文化和旅游厅已针对发现的线索和问题，推进整改工作。下一步，将继续加强部门协同，强化执法检查，切实维护旅游市场秩序，促进旅游业高质量发展。

眼下，稳步推动行业恢复发展成为文化和旅游行政部门当下最重要的任务。各地将认真履行职责，持续加强市场整治力度，以最严责任、最实措施，让违法者无处遁形，为文化和旅游高质量发展营造良好的市场环境。

重视宣传教育 筑牢法治防线

发布指导案例、发放宣传材料、开展普法宣传……2022年以来，各地文化和旅游行政部门按照未经许可经营旅行社业务、“不合理低价游”专项整治行动的部署要求，积极开展各类普法宣传活动，引导旅游从业者守法经营，进一步提高社会公众的法治意识。同时，通过新闻媒体、政府网站等集中发布指导案例，有力震慑了违法违规经营行为。

安徽省文化和旅游厅认真落实“谁执法谁普法”责任制，线上线下开展普法宣传。在厅官网和微信公众号发布专项整治行动信息，介绍整治行动部署及开展情况。结合本省实际，在安徽文旅公众号公布6起典型案例，提醒广大消费者自觉抵制“不合理低价游”，谨防掉入强迫购物和参加自费活动等陷阱。通过各种渠道公布举报投诉途径和方式，受理群众举报监督。此外，指导各地按照要求广泛开展宣传。其中，合肥

市通过公众号、微信工作群等载体，及时推送专项整治活动开展情况，适时发布法律提醒、工作要求等。淮南市发布“致全市市民的一封信”，公布“低价旅游骗局”指导案例，开展未经许可经营旅行社业务、“不合理低价游”专题普法宣传。

“云南将未经许可经营旅行社业务、‘不合理低价游’专项整治行动列为全年文化和旅游市场综合执法工作重点。各州市结合自身实际，进一步细化措施，积极组织市场管理和执法人员，认真抓好专项整治工作，并取得积极成效。”云南省文化和旅游厅综合执法监督局有关负责人介绍，专项整治行动期间，省文化和旅游厅发布3批共计31个典型案例，昆明市、丽江市、红河州等10个州市发布未经许可经营旅行社业务指导案例32个。同时，积极开展涉法治宣传活动，通过悬挂宣传标语、开辟宣传专栏、发放宣

传单、制作宣传普法短视频等方式，引导社会公众提高法治意识。截至目前，全省文化和旅游行政部门共组织线下活动546场、分发纸质宣传册61349份、悬挂宣传标语2147条，在网络媒体发布原创宣传稿件103条，覆盖58.99万人次。

为强化教育引导，有效打击违法违规经营行为，湖北省文化和旅游厅认真梳理近年来在全省文化和旅游领域发生的未经许可经营旅行社业务案卷，选出5件具有代表性的典型案例作为指导案例在厅官方网站发布。8个州市文化和旅游局通过官网和微信公众号发布专项整治相关信息。黄石、宜昌、恩施州等地在购物袋、扇子、指甲剪等日常生活用品上印制打击未经许可经营旅行社业务相关标语和投诉举报电话，提醒广大群众提高识别能力，提高防范意识。

完善长效机制 保持高压态势

构筑全方位、无死角的旅游诚信体系，坚决铲除未经许可经营旅行社业务、“不合理低价游”的生存土壤，大力培育“政府依法监管、企业诚信经营、游客文明行为”的旅游诚信环境。专项整治活动开展以来，各地文化和旅游行政部门聚焦整治重点，加强组织领导，严厉打击违法违规经营行为。同时，认真梳理提炼专项整治行动中的经验做法，转化为操作性强的制度规范，形成长效化机制，为文化和旅游高质量发展、维护游客合法权益、打击不法行为提供了坚实保障。

福建省文化和旅游厅结合全省实际积极开展旅游市场专项整治行动，实施“放心游福建”服务承诺，建立健全旅游市场监管长效机制，依法从严查处违法违规行为。指导地市相关部门积极与公安、市场监管、路政、交通、消防、税务等部门协同开展联合治理行动，加强联合检查，全链条打击旅游市场

违法违规活动。同时，加强文化和旅游部门与街道等相关单位的联动协作，不定期进行旅游市场联合整治，严查重罚未经许可经营旅行社业务、“不合理低价游”等违法违规行为。建立旅行社集体约谈机制，对投诉比较集中的旅行社召开专题约谈会，加强旅游服务质量监管。

“省文化和旅游厅高度重视专项整治行动，成立了由分管厅领导任组长的专项工作领导小组，统筹推进专项行动有序开展。各级执法机构迅速行动，加强线索排查，及时掌握市场动态，有针对性地部署开展专项整治行动。”吉林省文化和旅游厅相关负责人介绍，为提升文化市场综合执法能力，吉林省文化和旅游厅主动加强部门协同配合，会同公安、交通、市场监管、通信管理等职能部门联合办案，极大提高了案件查办效率。起草印发《吉林省文化市场综合行政执法重大案件管理若

干规定》，增强旅游市场整治长效机制的建设，持续推进专项整治常态化。

新疆生产建设兵团文化体育广电和旅游局积极探索促进旅游业协调发展、有序发展、高质量发展的新路子，保障了旅行社权益、游客安全，避免相应法律纠纷。新疆生产建设兵团文化体育广电和旅游局相关负责人表示，下一步，兵团将继续保持未经许可经营旅行社业务、“不合理低价游”专项整治行动热度不减、力度不减、高压态势不减，全力整治规范好旅游市场秩序，为有序推进复工复产、促进旅游业高质量发展营造良好的市场环境。

随着专项整治行动持续深入，各地逐步建立起长效机制，对侵害旅游者权益的违法违规行为“露头就打”，以实际行动坚决遏制各种违法违规现象抬头，推动实现“市场有序、竞争有序、管理有序、出游有序”的良好局面。