

鄂州市工商行政管理局 鄂州市旅游局 文件

鄂州工商[2017]22号

关于开展旅游行业放心消费创建活动的通知

各工商分局，各区旅游局，各A级景区、旅游名镇、名村、名街、星级饭店、旅游购物点、星级农家乐：

为认真落实省工商局、省旅游委《关于开展旅游行业放心消费创建活动的通知》（鄂工商消[2017]21号）的有关要求，营造安全放心的旅游消费环境，促进旅游业快速健康发展，市工商局、市旅游局决定在全市范围内开展旅游行业放心消费创建活动（以下简称“创建活动”），现就有关事项通知如下：

一、指导思想

以省工商局、省旅游委开展旅游行业放心消费创建活动为指针，以开展创建活动为抓手，综合运用行政指导、专项执法、信用公示等手段，加强旅游市场综合监管，不断完善旅游市场

主体信息共享和守信激励、失信惩戒机制，努力提高旅游市场主体诚信意识和信用水平。推进协同共治，引导旅游行业自律，督促旅游经营者依法诚信经营，发动消费者参与，强化社会监督，保障旅游商品、服务质量和消费安全，优化旅游消费环境，共同保护旅游消费者合法权益。更好地促进旅游消费拉动经济增长，助推鄂州经济社会发展。

二、创建范围和重点

本次创建活动范围为全市旅游行业经营者，创建重点是全省 A 级旅游景区、特色旅游街区（旅游名镇、名村、名街）、旅行社、星级旅游饭店、旅游购物点（店）、星级农家乐等旅游及相关经营单位。

三、工作目标

结合《省工商局关于开展放心消费创建活动的指导意见》《省旅游委关于加强旅游业信用体系建设的实施意见》有关要求，把旅游行业放心消费创建作为推进全省“放心消费创建”示范行业创建和“旅游领域诚信示范创建”突破口、试验区。以“商品无假冒、服务无欺诈、投诉无障碍”（以下简称“三无”）为主题，拟用 2 年左右的时间，创建一批旅游放心消费示范单位（其中：旅游放心消费购物街区 1 个、放心消费景区 3 个，旅游放心消费示范商户 20 家，实现 A 级以上景区 12315 旅游消费维权服务站全覆盖），打造“灵秀鄂州，放心旅游”品牌，着力提升全市旅游经营者诚信度、旅游消费环境安全度、旅游消费者满意度，把鄂州打造成为湖北省乃至全国旅游消费

环境最优城市。

四、方法步骤

创建活动按照“地方主动申报和自主探索，市级组织汇总和推荐，省级总结推广和统一公示，强化动态管理、逐步巩固深化”的思路推进。

（一）宣传动员（2017年2月27日-2017年3月）。组建创建活动协调机构，明确创建目标和标准，分解创建任务。开展创建宣传和动员，引导旅游经营者主动申报，参与创建。市旅游局、工商局按照“三无”基本要求，组织申报、推荐创建单位，上报省旅游委、工商局复审确定创建单位。

（二）组织实施（2017年4月-10月31日）。各单位统筹谋划，自主探索创建模式，结合当地实际细化创建标准。督促各创建单位完善依法诚信经营自律制度，作出并履行“三无”承诺。联合相关监管部门加强市场监管，强化行政指导，依法查处侵害旅游消费者合法权益的违法行为。及时研究、解决创建活动中存在的问题。

（三）巩固深化（2017年11月1日-2018年12月）。对创建工作进行总结，推广成功经验，深化创建活动。2017年年底和2018年年底，分别公布一批市级旅游放心消费示范单位，并上报一批省级旅游放心消费示范单位。建立健全旅游放心消费示范单位退出机制，实行动态管理和淘汰制。推进创建活动长效机制建设，完善旅游行业放心消费创建标准体系，争创更多创建示范单位。

五、主要措施

(一) 强化主体自律，督促创建单位落实主体责任。充分发挥旅游经营者和旅游行业协会的自律作用，加大对创建单位法律法规宣传力度，牢固树立依法诚信经营理念。加强创建单位从业资格审查，清理不符合有关规定的旅游经营单位和从业人员，依法查处旅游领域无照无证经营和其他违法经营行为。引导创建单位作出放心消费“三无”承诺（基本要求见附件1），指导其建立并落实进货检查验收及记录、进（销）货台账、商品和服务质量承诺、问题商品停售、退换货、经营者首问和赔偿先付等自律制度。指导创建单位强化旅游商标管理，鼓励支持旅游经营者争创湖北省著名商标、中国驰名商标。

(二) 坚持问题导向，强化旅游市场秩序监管。加强工商和旅游部门旅游经营主体信息对接交换，实行数据共享和联动监管、联合惩戒。加强对旅游商品经营街区、景区纪念品商店等经营场所的监督检查，严厉打击销售假冒伪劣商品、不正当竞争等违法行为。注重商品质量数据归集和分析，加大对消费者投诉集中、新闻媒体曝光、行政执法中发现问题较多的旅游商品的抽检力度，及时公布抽检结果，依法查处经销不合格旅游商品违法行为。对普遍性、行业性、倾向性商品质量问题，及时组织专项整治。对违背“三无”承诺，发生严重违法失信行为的，取消创建单位资格或示范单位资格，并纳入工商部门《严重违法失信企业名单》和旅游部门《不诚信企业名单》或《旅游市场主体异常对象名录库》，惩戒违法失信行为。

（三）聚焦热点问题，严厉打击旅游服务领域侵权行为。针对旅游市场中虚假违法广告、虚假或引人误解的宣传及其他消费欺诈、不平等格式条款、故意拖延或无理拒绝消费者合法要求等侵害消费者合法权益行为多发的的问题，对症施治、综合施治。强化广告监测与监管，依法查处旅游广告违法和虚假误导宣传行为。加强旅游市场日常监管、旅游在线平台服务质量监测和行政指导，引导创建单位规范使用合同示范文本，加强旅游合同管理，强化旅游合同格式条款备案和抽查；以旅游旺季、节假日等旅游消费集中时段为重点，加大对旅游服务领域经营者的监督检查和行政指导力度，梳理、警示和排查消费欺诈、虚假宣传等违法违规线索，消除可能存在的消费侵权隐患，依法查办旅游服务领域侵权案件，严防“天价鱼”类似事件发生。

（四）扩展维权渠道，依法接收和处理旅游消费者诉求。畅通工商 12315、旅游 12301 投诉举报电话，以及互联网、微信等移动互联终端诉求渠道，高效调处旅游消费纠纷，依法查处消费侵权行为。推进 12315 “五进”、消委（协）“一会两站”基层维权网络进景区，在全市 A 级以上景区全面共建 12315 旅游消费维权服务站（具体名单见附件 2），实行挂牌服务，接受社会监督。加强对维权服务站的动态管理和业务培训，促进消费纠纷源头和解。建立健全旅游消费事件应急处置机制，成立快速反应队伍，鼓励有条件的地方向社会承诺限时出现场处理旅游消费者诉求或限时办理消费者举报投诉，督促各地严格按照

承诺时限，高效处理旅游消费纠纷。

六、有关要求

（一）加强组织领导。市工商局和市旅游局联合成立旅游放心消费创建工作协调小组（名单见附件3）。各单位成立相应协调机构和工作专班，制定工作方案，明确工作目标和责任，建立联动工作机制，定期会商创建工作，组织开展创建工作。

（二）广泛宣传引导。充分利用工商、旅游、消委等部门门户网站、微信公众号及其他新闻媒体等载体，大力宣传创建活动的重要意义、主要内容及创建成效，积极开展公益广告宣传，动员相关方面参与创建活动，强化社会监督，营造良好创建氛围。引导消费者树立理性消费、文明出游、依法维权观念，自觉抵制假冒伪劣旅游商品、旅游合同“霸王条款”等违法侵权行为。

（三）注重联动协作。工商与旅游部门密切协同配合，对创建工作进行联合调研督导，指导各地创建工作。加强与交通、公安、食药监、物价等有关部门的联动配合，加强与消费者组织、行业组织、新闻媒体的沟通协作，完善情况通报、协同监管、联合执法等协作机制，整合资源，打好“组合拳”，形成创建工作合力。

（四）强化工作实效。各单位应将创建活动与当地文明创建、平安创建，以及文明诚信市场、守合同重信用企业、青少年维权岗等相关创建活动相结合，相互促进。通过具体实在、有效可行的创建载体和创建形式，切实推动旅游行业从业者依

法诚信经营意识提升、旅游消费维权便捷化和旅游消费环境优化，让旅游消费者看到实实在在的效果。

附件：

1. 旅游经营者“商品无假冒服务无欺诈投诉无障碍”基本要求
2. 全市 A 级以上景区 12315 旅游消费维权服务站建设情况表
3. 旅游放心消费创建工作协调小组名单

鄂州市工商局

鄂州市旅游局

2017 年 3 月 27 日

鄂州市工商行政管理局办公室

2017 年 3 月 27 日印发

旅游经营者“商品无假冒 服务无欺诈 投诉无障碍”基本要求

一、商品无假冒

（一）商品质量管理体系健全并落实。按照法律、法规、规章等有关规定及对消费者的承诺履行商品质量义务，承担商品质量责任。建立并执行进货检查验收、问题商品停售及退换货等商品质量管理体系。如实记录进货检查验收情况，不从来历不明的游走商贩处进货，不进、不销来源不明商品和假冒伪劣商品。根据商品特点采取必要保管措施，保持所售商品质量。柜台出租者、展销会举办者、网络交易平台提供者和广播电视购物平台经营者对进入其经营场所或平台销售商品的经营者主体资格进行审查登记。

（二）商品标识合法规范。商品或者其包装上的标识真实、明晰、便于识别，不误导消费者，做到“四有、两标、两不”：有质检合格证明；有中文商品名称、生产厂名和厂址；有根据商品的特点和使用要求需要标明的商品规格、等级、所含主要成分、含量以及其他需要事先让消费者知晓的内容；有其他法律、法规及强制性标准规定应当标明的内容。限期使用的商品，在显著位置清晰标明生产日期和安全使用期或者失效日期；使用不当，容易造成商品本身损坏或者可能危及人身、财产安全的商品，有明确的警示标志或者中文警示说明。不假冒商标

或知名商品特有的名称、包装、装潢。销售的进口商品还要符合四点要求：有中文标明的商品名称、产地以及进口商或者总经销商名称和地址；关系人体健康和人身、财产安全或者对使用、维护有特殊要求的商品，附有中文说明书；限期使用的商品，有中文注明的失效日期；用进口散件组装或者分装的商品，商品或者包装上有中文注明的组装或者分装厂厂名、厂址。

（三）发现禁售商品自觉停售。经营者能做到经常检视进货及在销商品，发现下列禁售商品自觉停售退市：无厂名、厂址等来源不明的商品；失效、变质的商品；篡改生产日期的商品；伪造产地，伪造或者冒用他人的厂名、厂址，伪造或者冒用认证标志等质量标志的商品；国家明令淘汰并禁止销售的商品；掺杂、掺假，以假充真、以次充好，以不合格产品冒充合格的商品，不符合保障人体健康和人身、财产安全的国家标准、行业标准的商品；不符合在商品或者其包装上标注采用的产品标准的商品；不符合以商品说明、实物样品等方式表明的质量状况的商品；不具备应当具备的使用性能的商品；工商部门公布的有危及人身、财产安全危险且不符合强制性标准的商品。

（四）未发生因自身过错制售假冒伪劣商品受到行政处罚或刑事处罚，或造成较大社会影响的情形。

二、服务无欺诈

（一）经营依法诚信。经营者能做到依法诚信经营，不欺诈消费者。积极履行旅游服务质量承诺，使用合格、准确的计量器具，按照法律规定或与消费者的约定提供商品和服务。旅

行社坚决抵制“不合理低价游”、强迫消费等违法行为；在线旅游企业遵守公平竞争规则；购物店自觉抵制商业贿赂；饭店、景区、交通、餐饮等企业保障旅游消费者出游安全，提高服务品质。

（二）宣传真实规范。经营者广告宣传做到真实、合法、文明、健康，在提供商品或者服务时，使用真实名称和标记，不发布虚假违法广告，不作虚假或引人误解的宣传，不以虚假或者引人误解的商品说明、商品标准、实物样品等方式销售商品或者服务；不作虚假或者引人误解的现场说明和演示，不采用虚构交易、虚标成交量、虚假评论或者雇佣他人等方式进行欺骗性销售诱导，不以虚假的“清仓价”“甩卖价”“最低价”“优惠价”或者其他欺骗性价格表示销售商品或者服务，不以虚假的“有奖销售”“还本销售”“体验销售”等方式销售商品或者服务，不以“处理品”“残次品”“等外品”等商品谎称正品销售，不夸大或隐瞒所提供的商品或者服务的数量、质量、性能等与消费者有重大利害关系的信息误导消费者。

（三）合同合法公平。规范合同使用，自觉使用旅游部门和工商部门制定的合同示范文本，按要求进行合同格式条款备案。不在合同中设置陷阱或“霸王条款”（不平等格式条款），不利用合同格式条款免除自身责任、加重消费者责任、排除消费者权利。及时全面履行合同，不违约、不单方毁约。不得擅自改变旅游行程、减少服务项目、降低服务标准，不强迫或者变相强迫旅游者参加非合同约定的付费项目。

（四）未发生严重侵害消费者合法权益行为受到行政处罚或刑事处罚，或造成较大社会影响的情形。

三、投诉无障碍

（一）自觉尊权维权。经营者高度重视消费者权益保护工作，积极履行相关法定义务和社会责任，自觉尊重和维护消费者合法权益。积极配合有关行政部门和消费者组织处理消费者投诉、举报，自觉接受社会监督，依法或按要求改进、规范消费者权益保护工作。

（二）投诉渠道畅通。有专兼职消费者投诉处理人员和健全的消费者投诉处理制度、机制，能做到投诉渠道畅通，处理流程便捷，能及时有效处理旅游消费者投诉，和解消费纠纷。设有12315旅游消费维权服务站的经营者，能按照消费维权服务站“七有、一应用”的标准建设，即：有相对固定的场所，有一名以上专（兼）职工作人员，有标识牌，有宣传栏，有电话，有电脑，有受理和处理消费者投诉的工作制度，应用12315“五进”消费维权服务站管理平台，方便消费者现场投诉和接收处理工商、旅游等部门分送的消费者投诉。

（三）投诉处理高效。按照有关规定落实经营者首问和赔偿先付制度。按照“谁销售商品谁负责，谁提供服务谁负责”的原则，及时受理和依法处理消费者投诉，主动和解消费纠纷。及时有效处理消费者投诉，不推诿，不故意拖延处理或者无理拒绝消费者依法维权的合理要求。对于消费者和经营者双方自愿和解的，及时履行和解协议。有条件的经营者，特别是有柜

台或者场地出租的商场、超市，摊位较多的商品交易市场（含批发市场）、网络交易平台、电视购物平台等为销售者、服务者提供经营条件及相关服务的经营者，建立和完善赔偿先付制度（具体要求见《国家工商总局关于完善消费环节经营者首问和赔偿先付制度切实保护消费者合法权益的意见》〈工商消字〔2015〕36号〉）。消费纠纷和解率较高、消费者满意度较高。

（四）未发生因故意拖延或无理拒绝消费者依法维权合理要求而被行政处罚的情形。

附件 2

全市 A 级以上景区 12315 旅游消费维权服务站建设情况表

(共 5 个, 其中: 已建 3 个, 待建 2 个)

序号	景区名称	维权站	质量等级	通讯地址	邮编	电话	传真	负责人	备注
1	湖北莲花山旅游区	已建	AAAA	鄂州莲花山管委会	436000	13607230201	3866388	陈京平	
2	鄂州梁子岛生态旅游度假区	已建	AAAA	鄂州梁子岛	436064	13971995139	2473038	张海山	
3	鄂州市西山风景区	待建	AAA	鄂州市城区内	436000	13308689962		刘小勇	
4	鄂州市博物馆	待建	AAA	鄂州市武昌大道西段	436000	18071176111		秦昌林	
5	海宁皮草城	已建	AAA	鄂州大道与葛山大道交汇处	436000	13908681835		张 鑫	

附件 3

旅游放心消费创建工作协调小组名单

- 组 长：艾义斌 市工商局党组成员、副局长
左继国 市旅游局党组成员、副局长
- 副组长：王明祥 市工商局消费者权益保护分局局长
吕国凡 市消费者委员会秘书长
钟 琼 市旅游局质量管理科科长
涂抗旱 市旅游监察大队大队长、旅游协会秘书长
- 成 员：高树忠 市工商局消费者权益保护分局消保科科长
叶锐南 市工商局市场科科长
付文胜 市工商局网监科科长
罗 捷 市工商局商广科科长
祝海涛 市工商局信用监管分局副局长
唐耀辉 市工商局稽查分局副局长
吕祖国 市旅游局办公室主任
罗 燕 市旅游局质量管理科主任科员
李杜红 市旅游局发展规划科副科长
- 联络员：罗 燕 市旅游局质量管理科主任科员
王必文 市旅游监察大队工作人员
汪道群 市工商局消保分局科员