

# 岳阳市市场监督管理局

岳市监字〔2025〕030号 A1类 同意公开

## 对岳阳市政协九届四次会议第224号提案的 回复

彭春林委员：

您提出的《关于支持旅行社行业发展的提案》收悉。作为市场监管部门，我局高度重视提案办理工作，结合工作职责，现就涉及市场监管领域的有关事项答复如下：

### 一、当前工作开展情况

2024年以来，随着旅游行业复苏，旅游市场日渐升温。为进一步规范旅游市场秩序，我局对旅游市场加大监管执法力度，就规范岳阳市内旅游经营活动相关事项，从四个方面开展了工作。

1. 规范行业价格。做好各景区景点收费公示，严格规范内部餐饮、住宿、商超、游乐设施、导游讲解等商品和服务的价格行为。不得擅自增设收费项目、违规设置“园中园”门票变相涨价。严格执行对特殊人群的相关的减免和优惠政策。

2. 发布关于规范旅游景区食品安全经营行为的提醒告诫书。严格遵守法律法规，强化主体责任意识。严把进货查验关，确保食品安全。落实明确标价，规范价格行为。倡导文明用餐，反对餐饮浪费。

3. 2025年4月27日印发了《整治旅游行业导游乱象、强制消费等问题工作方案》的通知，工作方案中提到结合市场监管职能，重点整治以下行为：经营者以诱导、虚假承诺，甚至以威胁、辱骂等方式胁迫购物等行为，特别是餐饮经营者无证经营、诱导消费、虚假宣传、以次充好、价高质劣、强买强卖、缺斤少两、标“阴阳价”等欺客宰客行为；未明码标价、价格欺诈等行为。

4. 岳阳市场监管微信公众号上在节假日前后推出相关提示，例如2025年4月25日发了涉及第四届湖南省旅游发展大会的《四部门联合发文，这份倡议书请查收》、《岳阳市市场监督管理局发布关于规范“五一”假期和第四届湖南省旅游发展大会期间市场价格秩序的提醒告诫书》；2025年4月29日发布了《岳阳市消费者权益保护委员会发布“五一”假期消费提示》；2025年4月30日发布了《“五一”假期和湖南省第四届旅游发展大会期间提高价格监管质效维护市场秩序工作调度会召开》；2025年5月6日发布了《@全市经营者们 这封放心消费和线下七天无理由退货承诺倡议书请查收!》等等。

这些检查行动及各类宣传活动、执法红头文件发布旨在维护旅游市场的正常秩序，保障消费者的合法权益。通过这些专项执法检查，有效地排查和整改了一些安全隐患和违法违规行为，提升了市场监管的效率和效果。

## 二、下一步工作措施

1. 强化监管执法。积极参与文旅、公安等部门开展的专项执法行动，对重点景区、旅行社、购物场所等进行突击检查，严肃处理侵害消费者权益的行为。查办一批涉及到市场监管领域的案件，公布一批典型案件，震慑违法违规分子。

2. 畅通投诉渠道。充分发挥 12315 平台作用，及时受理游客涉及到市场监管职责的投诉举报（例如：虚假宣传、不正当竞争、无证经营、价格欺诈、缺斤少两等等），确保件件有落实、事事有回音。建立快速响应机制，对重大、紧急投诉第一时间现场处置。

3. 加强信用监管。依托国家企业信用信息公示系统，公示整治行动中市场监管部门行政处罚信息。依法依规将符合条件的涉案经营主全列入严重违法失信名单，并向社会公示，实行联合惩戒。

4. 推动经营者自律。推进放心消费和线下七天无理由退货双承诺，打造一批放心消费景区新场景，指导经营者规范经营，倡导诚信经营。鼓励经营者发布旅游产品参考价格，引导经营者明码标价、透明消费。

5. 加强宣传教育。通过媒体、网络等渠道发布消费警示，提醒游客警惕强制消费陷阱。开展普法宣传，增强经营者守法意识和游客维权意识。

感谢您对市场监管工作的关心和支持！我局将持续加大执法力度，优化监管服务，为旅行社行业健康发展保驾护航。欢迎您对我们的工作提出宝贵意见。

岳阳市市场监督管理局

2025年5月15日

承办负责人：周 喆

承办人及联系电话：黄 鑫 19873027777