

附件 1

冀	收5041/办378
机	4月27日15时40分

日期	2017 4 27
编号	1502
份数	1

中央和国家机关发电



发电单位 国家旅游局

等级 特急·明电 旅游明电 (2017) 16 号 中机发 44920 号

国家旅游局办公室关于进一步做好 2017 年“五一”假日相关工作的通知

各省、自治区、直辖市旅游发展委员会、旅游局，新疆生产建设兵团旅游局：

近日，我局印发了《国家旅游局办公室关于做好清明节等假日相关工作的通知》（旅办发〔2017〕68号）文件。“五一”劳动节将至，时值各地春季旅游旺季，大众出游热情高涨，旅游市场持续火爆，为应对即将到来的出游高峰，进一步做好“五一”假日旅游相关工作，实现全域旅游时代假日旅游管理的新提升，现将相关工作通知如下：

共 6 页

一、高度重视假日旅游工作，认真组织值班值守

各地旅游主管部门要进一步提高对假日旅游工作的重视，按照值班计划组织好假日旅游值班。

1. 委（局）领导带班、各部门备班，值班室 24 小时值班，遇涉旅突发事件，第一时间做好处置，并按照规定程序报备国家旅游局。

2. 假日期间，值班电话 24 小时有人接听，遇到各类旅游消费投诉，要耐心沟通、积极劝解、及时处理。

3. 值班人员在值班期间不得脱离岗位，凡应脱离岗位影响联络畅通造成不良后果的，要追究相关责任。

二、落实安全主体责任，保障假日旅游安全有序

各地旅游主管部门明确主要领导为假日期间旅游安全工作责任人，明确各旅游企业执行“一把手负责”制度，全面落实旅游安全工作，确保假日旅游市场安全运行。

1. 假日前必须开展旅游行业安全生产检查，按照“全覆盖、零容忍、严执法、重实效”的原则，细化方案、不留死角，对查找出的安全风险务必要督促整改。

2. 加强对出境旅游产品的安全审查，督促旅游企业下架高风险旅游产品，在签订合同时要提醒游客注意安全，提示购买旅游意外保险，对发生过涉旅安全事件地区的旅游线路要高度重视，掌握整改情况并告知游客。

3. 各旅游经营场所和游客集中地要制定安全应急预案，针对可能出现的游客高峰制定分流限流措施，提前引导客流高峰，严防游客聚集场所出现拥挤踩踏事故。

三、规范旅游市场秩序，提倡全域旅游服务理念

各地旅游主管部门要加强与相关部门联系，建立健全旅游综合协调体系，加强假日旅游市场监管，提升旅游公共服务。

1. 加强假日旅游市场监管，规范签订旅游合同，严格贯彻落实《旅游法》，联合相关部门净化旅游消费环境，打击非法经营旅游业务、强迫消费、不合理低价、虚假广告、导游司机不诚信经营服务等行为。

2. 推广全域旅游服务理念，打造“旅游警察、旅游巡回法庭、工商旅游分局”等公共服务队伍，提倡沿街商场、宾馆饭店、企事业单位厕所向游客免费开放，向当地市民宣传友善、热情对待游客的理念，营造和谐幸福的社会氛围。

3. 利用“12301”等旅游投诉举报平台，汇总游客投诉问题，对已经查明损害游客利益的经营行为，要做好处理处置，维护游客权益。

四、鼓励旅游产品创新，丰富广大游客出游选择

各地旅游主管部门要按照《2017年国务院政府工作报告》要求，完善旅游设施和服务，大力发展乡村、休闲、全域旅

游，以“旅游+”产品理念推动旅游供给侧改革，丰富广大游客出游选择。

1. 高度重视调动农民的积极性、发挥农民的创造性，加大对农家乐、民宿、农庄等的扶持力度，打造旅游特色小镇品牌，因地制宜发展不同特色的乡村旅游。

2. 积极开发市场需求旺盛的温泉旅游、邮轮旅游、滨海旅游、山地旅游、森林旅游、生态旅游等休闲度假产品，积极向游客推荐自驾车、房车营地、低空旅游项目、中医药健康旅游项目、研学旅游项目等旅游消费新热点，鼓励旅游企业开展惠民服务，组织旅游活动，提升游览品质，不断满足广大群众多样化的出游需求。

五、发布旅游信息提示，引导游客安全文明出行

各地旅游主管部门要进一步利用媒体资源，发布假日旅游交通、天气、安全、文明、客流等信息提示，为广大群众出行做好服务。

1. 关注阴雨雾霾、大风沙尘、海外安全形势、传染病疫情等对旅游活动的影响，统计高峰客流流向，加强监测预报，做好防范和疏导。

2. 发布旅游公共服务信息，公布旅游咨询、救助等服务热线，提示游客在出行前注意安全风险。

3. 发布文明旅游提示，提倡讲安全、讲礼仪、讲卫生等

旅游行为，提示游客不大声喧哗、不乱写乱画、不违法违规，在全社会形成弘扬文明旅游的新风，引导广大游客文明出行，树立旅游大国形象。

六、加强新闻舆论引导，宣传旅游行业整体形象

各地旅游主管部门要构建畅通的新闻宣传渠道，积极宣传各地旅游发展情况，发布假日旅游市场信息，展示旅游行业的形象风采。

1. 关注媒体舆情信息，收集整理正、负面新闻，对媒体曝光的负面信息要迅速处理，并向社会公布处理情况。

2. 组织媒体积极推送各级旅游部门和企业加大执法力度、加大旅游产品供给、完善旅游公共服务、服务游客的新闻，将文明服务、文明旅游、诚信经营、安全旅游的相关要求落实到各项旅游宣传中，引导建立文明有序的旅游市场秩序，展现旅游行业的正面形象。

七、统计假日旅游数据，及时报送旅游市场信息

各地旅游主管部门在《国家旅游局办公室关于做好清明节等假日相关工作的通知》（旅办发〔2017〕68号）文件基础上，要进一步掌握并报送假日旅游市场信息，所报送信息数据详实，反映同比增长，内容规范，能反映各地假日旅游特点。

1. 4月29日、4月30日每天下午15:00前向国家旅游

局报送当日旅游市场运行情况。

2. 5月1日下午15:00前向国家旅游局报送“五一”假日旅游市场运行情况总结，内容包括但不限于游客接待总人次和旅游总收入、涉旅突发事件及处置情况、游客投诉处理情况、市场特征研判等。

3. 信息报送联系人：余青青，联系电话：010-65201747，
传真：010-65201700，电子信箱：jiari@cnta.gov.cn。

国家旅游局办公室

2017年4月27日