

案》印发给你们，请结合实际认真组织实施。



烟台市文化和旅游局



烟台市网络安全和信息化委员会办公室



烟台市教育局



烟台市公安局



烟台市人力资源和社会保障局



烟台市城市管理局



烟台市交通运输局



烟台市商务局



烟台市市场监督管理局



烟台市民族宗教事务局



烟台市体育局



烟台市城市运行中心



国家税务总局烟台市税务局



烟台市消防救援支队

2025年5月9日

（此件公开发布）

烟台市文化和旅游市场秩序综合整治 百日攻坚行动方案

为严格规范文化旅游市场经营秩序，持续强化跨部门综合监管，全力营造主客共享、优质高效的文旅市场秩序，为文旅产业高质量发展提供有力保障，定于5月9日至10月31日期间，在全市集中开展文化旅游市场秩序综合整治百日攻坚行动（以下简称“百日攻坚行动”），制定方案如下。

一、目标任务

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚持以打造人民群众更加满意的旅游消费环境为目标，坚持“政府主导、属地管理、部门联动、行业自律、各司其职、齐抓共管”的原则，重点加强旅游行业导游乱象、强制消费等问题整治，建立健全部门间常态化线索移送、信息共享、情况通报、案件会商等协作配合工作制度，完善“舆情-研判-处置-反馈”制度，打造“事前-事中-事后”全链条执法服务体系，为我市文化旅游高质量发展提供坚定法治保障。

二、行动时间

2025年5月9日至10月31日

三、职责分工

各部门按照本单位工作职责，承担文化旅游市场综合监管、

联合执法、协调处置等相关工作任务，职责分工如下：

1. 网信部门（互联网信息办公室）：负责指导有关部门做好网络游戏、网络视听、网络出版等网络文化领域业务布局规划，负责对有关部门提报的网上虚假旅游信息依法清理，查处属地发布各类误导、欺诈消费者等虚假旅游信息的违法违规网站和账号等。

2. 教育部门：负责做好校园内网络文化、网络安全以及版权保护意识塑造工作，协助有关部门进一步强化校园周边文化娱乐经营场所、印刷发行场所的日常监管，共同查处危害青少年合法权益的违法经营行为。

3. 公安部门：依法查处在旅游景区、旅游交通站点等侵害游客权益的违法犯罪团伙，及时查处诱导、欺骗、敲诈勒索、强迫旅游消费等违法犯罪行为；协助文化和旅游主管部门查处未经许可经营旅行社业务案件，依法对阻挠案件调查和执法取证的违法当事人采取相应措施；重点加强对旅游景区周边道路机动车违法停放的管理。

4. 人力资源社会保障部门：督促旅游企业落实《劳动法》《劳动合同法》等法律法规，指导旅行社依法与所聘导游员签订劳动合同；整治旅游企业无故克扣、拖欠导游人员劳动报酬和违反社保有关规定的行为。

5. 城管部门：负责对所管辖的景点和市政广场的环境治理和投诉处理，依法取缔非法摊点和游商游贩。

6. 交通运输部门：对取得道路运输经营许可的旅游客运经营

者投诉案件进行查处；对县乡公路沿线范围内依法设置的景区、景点指示牌被遮挡的投诉进行处理；依法打击未取得许可擅自从事或者超范围从事旅游客运经营的行为；整治道路旅游客运市场秩序，依法查处道路旅游客运经营者违反道路运输法规、规章的经营行为；负责对取得水路运输许可的经营者发生的投诉处理和案件查处；依法查处未取得许可擅自从事水路运输的行为。

7. 商务部门：指导非星级饭店（不含民宿）加强行业自律、诚信经营。

8. 文化和旅游部门：负责牵头组织对文化旅游市场秩序整治工作，承担“百日攻坚行动”协调推进办公室工作职责。依法承担演出市场监管查处、互联网上网服务营业场所和娱乐场所监管查处、互联网文化市场监管查处、社会艺术考级活动监管查处；负责对旅游企业及导游组织“不合理低价游”、强迫和变相强迫消费、违反旅游合同等行为监管查处；负责联合、配合相关部门打击“黑社”“黑导”“黑车”“黑店”，及以旅游名义从事非法集资、跨境赌博、养老诈骗等违法违规行为；负责对涉及其他职能部门职责的投诉及案件进行转办；负责协调相关部门做好涉旅领域秩序整治工作；依法查处文化旅游市场违法违规经营案件及投诉举报线索处理。

9. 市场监管部门：加强对文化旅游市场中的商品质量、食品安全、特种设备安全等日常监管，依法查处市场监管领域内各类违法行为，保护消费者合法权益。依法查处文化旅游市场中的违

法广告及经营者商业贿赂行为；查处旅游企业利用合同格式条款侵害消费者合法权益和商标侵权违法行为；负责文化旅游市场购物点计量器具以及出租车计价器等计量违法行为投诉处理和案件查处；查处生产假冒伪劣文化旅游产品的违法行为；查处旅游景区景点客运索道、大型游乐设施、电梯、非公路用旅游观光车辆等特种设备违法使用行为；依法查处文化旅游行业经营者不执行政府定价和政府指导价、不按规定明码标价等违法行为；负责食品药品经营单位、旅游景区及周边等旅游接待相关场所涉及食品药品质量安全的投诉处理和案件查处。

10. 宗教部门：负责依法查处旅游景区（点）宗教活动场所及教职人员诱导旅游者烧高香等敛财行为；会同有关部门依法处理在旅游景区假冒宗教教职人员诱导旅游者消费等违法行为。

11. 体育部门：负责对旅游景区高危险性体育项目活动的管理，对违反有关法律法规的体育经营活动，依职权进行查处。

12. 城市运行中心：负责建立健全 12345 政务服务便民热线接诉即办制度，百日攻坚行动期间，按相关行业主管部门需求提供市民、游客涉及文化旅游投诉举报信息数据。

13. 税务部门：负责文旅企业经营管理者税法宣传教育工作；对文旅企业经营者不开发票、虚开发票、使用虚假发票等违反税收法律法规的投诉处理和案件进行查处；互联网上网服务营业场所和娱乐场所、旅行社及分支机构、宾馆、饭店、旅游景区景点、购物店、导游、司机等文化旅游企业和个人违反税收法律

法规的行为。

14. 消防救援部门：负责对监管范围内文化旅游行业消防法律、法规落实情况开展检查；统筹指导职责范围内文博单位、文化场馆、A 级景区、星级饭店、互联网上网服务营业场所、娱乐场所、影院、实体书店、出版印刷企业、旅行社等文化旅游相关单位落实消防安全责任制，定期开展防火检查巡查和消防培训演练，及时整改消除火灾隐患。

四、整治内容

1. 导游执业方面。涉及主体主要包括未取得导游证从事导游活动的人员、我市在册导游及外地来烟导游等。重点整治问题：

（1）未取得导游证从事导游活动的违规行为；（2）擅自变更行程或拒绝履行旅游合同的行为；（3）导游服务态度恶劣，甚至对旅游者进行言语侮辱的行为；（4）向旅游者兜售物品或索取小费的行为；（5）讲解过程中存在有损国家利益、民族尊严、社会公德言语的行为；（6）其他违法违规突出问题强制消费方面；（7）导游在从事导游活动过程中以各种方式诱导、强迫或变相强迫旅游者消费，包括但不限于采取殴打、弃置、限制活动自由、恐吓、侮辱、咒骂等方式要求旅游者参加购物或另行付费旅游项目等行为。

2. 餐饮方面。涉及主体主要包括社会餐馆、渔家乐、星级饭店等经营者。重点整治问题：（1）提供的餐品不符合食品安全标准；（2）经营者或从业人员服务态度差；（3）提供的餐品未明码标价；（4）称重商品缺斤短两。包括但不限于以上问题。

3. 住宿方面。涉及主体主要包括星级饭店、非星级饭店、民宿客栈、渔家乐等经营者。重点整治问题：（1）旺季涨价幅度较大，引发消费者强烈不满；（2）网上预订退房、退费引发纠纷；（3）经营者存在虚假宣传情况，提供服务与宣传不符；（4）房间环境卫生脏乱差，服务设施不达标；（5）未尽到安全保障义务导致消费者人身伤害；（6）经营者及服务人员态度差。包括但不限于以上问题。

4. 交通方面。涉及主体主要包括出租车、网约车、营运船舶等。重点整治问题：（1）黑出租非法载客；（2）出租车拒载、超载、绕路、多收费等问题；（3）游船游轮服务态度问题；（4）牟平养马岛交通进出、秩序问题及电动车乱象。包括但不限于以上问题。

5. 旅游方面。涉及主体包括旅行社、A级景区、非A级景区、海上游项目等。重点整治问题：（1）景区环境设施整治，景区管理秩序差，安全服务保障不到位；（2）景区落实特殊群体门票优惠政策不到位；（3）游艇、快艇、帆船、摩托艇项目收费未明码标价；（4）海水浴场冲洗服务项目收费高、公共厕所脏乱差、垃圾清理不及时等；（5）热点旅游区域交通拥堵、交通标识不明、共享电动车少；（6）停车场少、停车场乱收费，管理人员服务态度差；（7）未经许可经营旅行社业务，旅行社经营“不合理低价游”，与旅游者未签订旅游合同或签订不规范，擅自改变旅游行程、增加购物场所及自费项目，履行旅游合同义务不到位；（8）旅行

社旅游费用退费和单项代定费用纠纷；（9）经营者及从业人员服务质量差；（10）以旅游名义从事非法集资、跨境赌博、养老诈骗等涉嫌犯罪行为；（11）入境游市场专项治理，公布一批出境游业务优秀旅行社名单，开展一次出境游业务培训，加强出入境游普法宣传；（12）滨海一线分段承保经营问题。包括但不限于以上问题。

6. 购物方面。涉及主体包括购物店、景区内或酒店周边购物场所、商超零售店等。重点整治问题：（1）景区和酒店内销售商品及物品未明码标价；（2）购物店存在诱导购物、虚假宣传等问题；（3）景区周边商店、超市销售三无产品、过期食品；（4）景区内存在商户无照经营、诱导上香消费、景点未正常开放、公厕少、停车难等问题；（5）购物场所服务人员态度差，处理投诉退货难。包括但不限于以上问题。

7. 文化娱乐方面。涉及主体主要包括互联网上网服务营业场所和娱乐场所、营业性演出市场、网络文化市场、社会艺术考级活动等。重点整治问题：（1）违规接纳未成年人，未按规定核对登记上网消费者有效身份证件，游艺娱乐场所设置的电子游戏机在国家法定节假日外向未成年人提供，歌曲曲库和游戏游艺设备含有危害未成年人身心健康内容等行为；（2）未经批准擅自举办营业性演出或从事票务经营等演出经纪活动，以及营业性演出含有危害社会公德等内容；（3）网络游戏、网络音乐、网络演出剧（节）目、网络表演、网络动漫等违反法律法规禁止内容的产品和服务，以及存在危害未成年人行为的；（4）擅自开办社会艺术

水平考级活动或未按要求对考级活动进行备案等违法行为。

五、实施阶段

(一) 宣传部署阶段(5月9日至5月23日): 由市文化和旅游局牵头组织召开“百日攻坚行动”动员部署会议, 各相关部门、各区市要结合职责分工, 迅速制定工作实施方案, 积极利用官方网站、政务新媒体、线下宣传等形式, 对开展“百日攻坚行动”的目标、意义、整治内容进行宣传。广泛发动市民了解参与“百日攻坚行动”, 提升文化市场经营单位和旅游市场主体的诚信经营意识, 提高从业人员的综合素质和服务水平, 为行动高效有序开展营造良好的舆论氛围。

(二) 集中整治阶段(5月24日至8月31日): 各相关部门、各区市依据方案分工, 结合舆情监测及投诉举报线索, 全面开展专项整治行动。市、县两级相关部门定期开展会商, 运用联合检查及执法办案制度, 对市场中共性难点、敏感热点问题梳理分析, 按照属地原则、部门职责, 采取市县联合、集中办案等方式, 快速查处一批违法违规案件, 确保整治工作取得实际效果。

(三) 巩固深化阶段(9月1日至10月19日): 各相关部门、各区市要针对集中整治阶段发现的共性问题 and 薄弱环节, 推进“回头看”, 确保发现问题整改到位, 防止反弹。进一步完善监管制度和长效机制, 加强日常巡查和监督管理, 巩固整治成果。对已查处的案件要进行梳理分析, 总结经验教训, 完善执法流程和标准,

同时加强对市场主体的指导和服务，引导其规范经营，促进文化旅游市场健康有序发展。

（四）复盘提升阶段（10月20日至10月31日）：各相关部门、各区市全面梳理“百日攻坚行动”中的优秀做法、创新经验，深入剖析存在的问题与不足。针对文化旅游市场存在的共性、难点、堵点问题，建立切实可行的长效监管举措，及时总结推广典型经验和创新做法，引导文化旅游市场主体增强自主纠错、自我整改能力，为推动文化旅游市场高质量发展提供有力支撑。

六、工作制度

（一）建立协同联动工作制度。由市文化和旅游局主要负责同志担任召集人，其他相关部门分管负责同志为协同联动成员单位，下设综合组、旅游组、餐饮组、住宿组、交通组、购物组、文娱组7个工作组，工作职责如下：

1. 综合组。设在市文化和旅游局，由分管负责同志任组长，负责“百日攻坚行动”统筹协调、工作报告、情况通报，根据工作需要和投诉举报线索，适时协调相关部门（单位）开展专项整治、联合执法，合力打击违法犯罪行为。配合部门：各成员单位，各区市。

2. 旅游组。设在市文化和旅游局，由分管负责同志任组长，负责旅游景区、旅行社、导游等涉旅方面管理及专项整治。配合部门：市公安局、市城管局、市市场监督管理局及其他成员单位，各区市。

3. 餐饮组、购物组。设在市市场监督管理局，由分管负责同志任组长，负责涉旅餐饮、购物场所的管理及专项整治。配合部门：市商务局、市公安局、市交通运输局、市文化和旅游局及其他成员单位，各区市。

4. 住宿组。设在市商务局，由分管负责同志任组长，牵头负责涉旅住宿单位的管理及专项整治。配合部门：市公安局、市市场监督管理局、市文化和旅游局及其他成员单位，各区市。

5. 交通组。设在市交通运输局，由分管负责同志任组长，牵头负责涉旅出租车、公交车、游船、旅行社包车，养马岛交通乱象的管理及专项整治。配合部门：市公安局、市市场监督管理局、市文化和旅游局及其他成员单位，各区市。

6. 文娱组。设在市文化和旅游局，由分管负责同志任组长，牵头负责文化娱乐行业、网络文化市场管理及专项整治。配合部门：市委网信办、市公安局、市教育局、市市场监督管理局及其他成员单位，各区市。

（二）完善涉企行政检查制度。各部门、各区市要深入贯彻落实《国务院办公厅关于严格规范涉企行政检查的意见》要求，进一步规范文化旅游市场涉企行政检查，协同制定“百日攻坚行动”检查计划，入企检查需提前7天通过涉企检查平台进行备案。要严格规范检查流程，行政检查人员开展入企检查务必要严格遵循法定程序，主动出示行政执法证件，按法定程序告知企业相关事项，现场扫码记录，如实反馈结果，及时处理企业反馈问题，

切实维护企业合法权益。

（三）实施动态跟踪报告制度。“百日攻坚行动”开展期间，实施每月情况通报、节点总结报告两项跟踪报告制度。各相关部门、各区市按照职责分工制定每周任务清单，建立工作台账，实施问题销号整改，由“百日攻坚行动”协调推进办公室负责调度每周工作开展情况，每月汇总形成专项整治行动简报发各成员单位，重点突出“五一”假日、暑期、国庆假期等时间节点，总结行动推进情况，梳理存在问题，明确整改举措，以专报形式报市委、市政府。

（四）优化投诉处理与先行赔付制度。各相关部门、各区市要进一步优化文化旅游市场服务类投诉限时办结制度，坚持问题导向，对涉及文化旅游行业投诉在规定时间内办理并答复投诉人。各相关部门、各区市要互联互通投诉受理情况及案件查处情况，充分运用行政处罚、信用惩戒等措施，加大违法失信行为惩处力度，引导市场主体自觉守法诚信经营。各区市要积极探索涉旅先行赔付制度，推动涉旅先行赔付向试行实践方向发展。

七、工作要求

（一）提高政治站位，加强组织领导。开展“百日攻坚行动”，是优化城市旅游目的地好客环境和文旅行业营商环境的基础保障，是维护和提升烟台文旅市场口碑和目的地形象的务实举措。各相关部门，各区市务必切实提高政治站位，将行动纳入主线工作开展推进，制定工作计划，落实职责分工，细化工作举措，依

法从严从快开展攻坚行动。各区市参照市级实施方案制定工作方案，建立相应工作制度，确保行动有序推进。

（二）强化部门协作，形成整治合力。“百日攻坚行动”是一项综合性、系统性、长效性的文化旅游市场经营秩序提升工程，是进一步凝聚文化旅游发展合力，深化“大文旅”融合工作格局的有力举措。各相关部门、各区市要加强联动配合，构建监管合力，杜绝推诿扯皮、监管不力、执法缺位等问题，形成各司其职、相互配合、齐抓共管、信息共享的工作格局。要加强与市城市运行中心对接，定期分析研判涉及文化旅游行业投诉举报情况，坚持点面结合、突出重点、多措并举，加大跨部门联合执法和专项整治力度，集中查处一批、曝光一批文化旅游领域违法犯罪案件，依法严格规范文化旅游市场秩序。

（三）加强教育培训，提升服务质量。采取聘请专家集中授课、线上推送课程、典型案例分析研讨等，加强对执法人员尤其是一线执法力量的业务培训。严格规范行政执法，优化执法方式方法，加强执法作风建设，使用规范执法语言，强化内部执法监督，全面提升执法人员的业务水平和办案能力。适时组织各类文化旅游市场主体，开展法律业务培训和警示教育，提升文化旅游行业服务质量和守法诚信经营水平。

（四）广泛宣传发动，营造舆论导向。“百日攻坚行动”是一项更好满足群众文化旅游美好生活新需求，提高群众幸福感和游客满意度的便民服务工程。各部门、各区市要充分利用电视、

广播、网站、政务新媒体平台等多种渠道，组织召开新闻发布会，广泛开展宣传发动，加强普法宣传，积极营造全民参与、共治共享的综合整治氛围，诚信守法、规范经营的正确舆论导向。及时总结宣传专项行动中好经验、好做法，树立一批正面典型，充分发挥典型的标杆引领作用，为全市文化旅游产业高质量发展作出积极贡献。

- 附件：1. “百日攻坚行动”成员单位名单
2. “百日攻坚行动”成员单位联络名单
3. “百日攻坚行动”检查记录表
4. “百日攻坚行动”投诉举报线索转办单
5. “百日攻坚行动”投诉举报电话公示

附件 1

“百日攻坚行动”成员单位名单

市委网信办、市教育局、市公安局、市人力资源和社会保障局、市城市管理局、市交通运输局、市商务局、市文化和旅游局、市市场监督管理局、市民族宗教事务局、市体育局、市城市运行中心、烟台市税务局、市消防救援支队

附件 2

“百日攻坚行动” 联络名单

部门及人员		姓名	职务	联系方式
市委 网信办	分管领导	程显福	副主任	6789692
	责任科室（单位）	网络综合治理科		
	联络员	许慎洋	负责人	6789119
市教育局	分管领导	李忠朋	市政府教育督导室总督学	2118588
	责任科室（单位）	基础教育科		
	联络员	王兆强	基教科科员	2118675
	投诉举报电话	2118675		
市公安局	分管领导	丁显峰	副支队长	6297171
	责任科室（单位）	治安支队治安大队		
	联络员	李道松	三级警长	6297060
	投诉举报电话	110		
市人力资源 和社会保障局	分管领导	宋军明	副局长	6706780
	责任科室（单位）	市劳动人事争议调解仲裁院管理辅助二科		
	联络员	赵 宁	科长	6245176
	投诉举报电话	6246942		
市城管局	分管领导	刘 平	党组成员、副局长	6151711
	责任科室（单位）	市容环境科		
	联络员	王锐杰	科长	6151737
	投诉举报电话	6151721		
市交通 运输局	分管领导	孙承军	副局长	6691856
	责任科室（单位）	烟台市交通运输执法监察支队		
	联络员	刘建明	客运科科长	2938832
	投诉举报电话	12328		
市商务局	分管领导	秦立燕	副局长	6291136
	责任科室（单位）	商贸流通科		
	联络员	宋瑞鹏	科员	6716658
	投诉举报电话	6261142		

部门及人员		姓名	职务	联系方式
市文化和旅游局	分管领导	张 博	党组成员、二级调研员	6291276
	责任科室（单位）	旅游执法科		
	联络员	孙成海	科长	6212301
	投诉举报电话	6244302		
市市场监管局	分管领导	高 冬	党组成员、三级调研员	6660597
	责任科室（单位）	举报投诉科		
	联络员	徐鹏辉	科长	6784053
	投诉举报电话	6784176		
市民族宗教事务局	分管领导	李学平	烟台市委统战部副部长、市民族宗教事务局局长	6789377
	责任科室（单位）	烟台市委统战部六科		
	联络员	刘鲁彦	烟台市委统战部六科科长	6642890
	投诉举报电话	6642890		
市体育局	分管领导	刘永涛	副局长	6634773
	责任科室（单位）	体育产业科		
	联络员	刘建勇	一级主任科员	6613491
	投诉举报电话	6613491		
市城市运行中心	分管领导	艾贻平	副主任	6789258
	责任科室（单位）	业务受理科		
	联络员	孙 玥	科员	6789150
	投诉举报电话	12345		
烟台市税务局	分管领导	吕 峰	党委委员、总经济师	6591699
	责任科室（单位）	稽查局举报中心		
	联络员	王 丹	四级主办	6591326
	投诉举报电话	6591301		
市消防救援支队	分管领导	刘玉波	副支队长	2983902
	责任科室（单位）	防火监督科		
	联络员	戚 亮	科长	2983902
	投诉举报电话	2983902		

附件 3

“百日攻坚行动” 检查记录表

检查单位			
检查时间	年 月 日 时至 时		
带队领导（签字）		参与人员	
被检查单位		被检查单位 负责人（签字）	
检查内容	市场秩序方面		安全生产方面
现场检查情况 及存在问题			

附件 4

“百日攻坚行动” 投诉举报线索转办单

编号：

投诉举报人		投诉举报人 联系方式	
紧急程度		是否保密	
是否需回复		回复备注	
被投诉举报 对象		被投诉举报 对象联系方式	
接诉人姓名		接诉人电话	
事 发 地			
问题分类			
问题描述			
转办意见			
办结情况			

附件 5

“百日攻坚行动” 投诉举报电话公示

市城市运行中心（12345 政务服务便民热线）：12345
市教育部门投诉举报电话：0535-2118675
市人力资源和社会保障局投诉举报电话：0535-6246942
市城市管理部门投诉举报电话：0535-6151721
市交通运输部门投诉举报电话：12328
市商务部门投诉举报电话：0535-6261142
市文化和旅游部门投诉举报电话：0535-6244302
市场监督管理部门投诉举报电话：0535-6784176
市民族宗教事务局投诉举报电话：0535-6642890
市体育局投诉举报电话：0535-6613491

