附件4：

张掖市宾馆住宿业集中整治工作方案

为深入贯彻市、县（区）党政主要领导干部研讨班和全市旅游市场秩序集中整治工作会议精神，以及市委市政府《关于促进旅游业改革发展的实施意见》要求，切实整改我市宾馆住宿行业安全意识薄弱、经营证照不全、管理水平不高、服务质量不优等问题，进一步规范其经营行为，根据市政府统一安排，对全市所有从事住宿业的宾馆、酒店、饭店、招待所等经营场所开展集中整治。为做好整治工作，制定本方案。

一、整治目标

规范宾馆住宿业经营秩序，提升服务质量，树立窗口行业形象，维护经营者和消费者合法权益。力争通过对全市宾馆住宿业进行专项清理、整治，取缔、查处一批违规经营宾馆，全力消除各类安全隐患，确保整个行业经营合法合规。完善宾馆住宿行业长效防范管理机制，逐步提升行业的旅游服务质量。

二、整治时间

2015年7月15日至2016年2月20日

三、整治重点

1. 无照经营；2. 价格欺诈；3. 客房用具、用品质量不达标；4. 食品卫生不合格；5. 安全设施不健全，制度不完善，安全责任不落实；6. 服务流程、用语不规范，服务态度恶劣；7. 对外宣传内容与实际设施不相符；8. 环境卫生“脏、乱、差”。

四、整治措施

（一）加强组织领导。此次集中整治工作由市商务局牵头，市直相关部门配合，各县（区）具体负责组织实施。为加强对整治工作的组织领导，市政府成立由分管副市长任组长，商务、旅游、工商、食药监、质监、卫计委、公安、消防等部门领导为成员的宾馆住宿业集中整治工作领导小组（名单附后），协调推进整治工作。县（区）也要成立相应的领导机构，制定具体工作方案，按属地分级分层组织实施集中整治。整治工作要覆盖所有从事住宿业的经营单位，不留任何死角；市、县（区）两级的集中整治要无缝对接，突出对各类问题的查处，强化整治工作的效果。

（二）强化执法检查。市、县（区）商务、旅游、工商、食药监、质监、卫计委、公安、消防等相关部门要开展联合执法，对照整治重点，采取全面检查与重点抽查结合的方式，对检查出的问题和接到的投诉举报依据相关法律法规严肃予以处理。

1. 已拥有星级的宾馆现有软硬件设施与相对应的星级酒店评定标准不相符的，限期进行整改，整改后仍然不达标准的，依据《中华人民共和国星级酒店评定标准》等相关规定从严进行处理。

2. 对无照从事住宿业的经营场所，依据《无照经营查处取缔办法》予以取缔。

3. 对消费者的投诉，依据《消费者权益保护法》进行核实查处，并及时向消费者答复。

4. 对不履行网上公布价格，临时、随意涨价，网上宣传配置设施与实际不相符，涉嫌价格欺诈和虚假宣传等问题的，依据《欺诈消费者处罚办法》从严进行查处。

5. 对提供给消费者的餐点及饮品等食品卫生不合格的，依据《中华人民共和国食品安全法》从严进行查处。

6. 对客房用具和餐具不符合质量标准，使用“黑心棉”等作为被褥填充物的，依据质量技术标准相关规定从严予以查处。

7. 对住宿业从业单位环境卫生“脏、乱、差”，公共用品、用具的卫生消毒设施、措施不完善、不合格的，依据《旅店业卫生标准》相关规定从严进行查处。

8. 对存在消防设施不健全、占用消防通道、堵塞安全出口、私拉乱接电线和安全制度不完善、安全主体责任不落实等问题的，依据《中华人民共和国消防法》进行查处。对存在重大消防安全隐患，严重影响公共消防安全的单位,依据《中华人民共和国消防法》相关规定予以临时查封，责令停业整顿。

9. 为确保集中整治工作的各项部署落到实处，领导小组将适时派出督查组，对各县（区）工作进行督导检查，并不定期开展明察暗访，检查情况将适时予以通报。

（三）注重舆论监督。商务、旅游、工商、食药监、质监、卫计委等部门要设置开通投诉举报电话。各相关单位接到旅客投诉后，按照投诉内容告知并转交有处理权限的职能部门进行处理，并对处理结果进行跟踪反馈。对互联网上出现的反映我市宾馆住宿行业问题的相关帖文，各单位要按照职责范围进行查对核实。对帖文反映情况属实的，要对经营单位依法依规进行严肃查处；对恶意攻击、诽谤、抹黑行业形象尤其是城市形象的网络帖文，公安部门要依法查处。同时，在《张掖旅游资讯网》上设置曝光台，加大曝光力度，对存在问题限期不能整改的，对消费者投诉的问题态度不端正、处理不及时的和存在重大安全隐患的经营单位要及时予以曝光。

张掖市宾馆住宿业集中整治工作领导小组名单（略）