

怀化市文化旅游广电体育局
中共怀化市委网信办
怀化市公安局
怀化市住房和城乡建设局
怀化市交通运输局
怀化市市场监督管理局

文件

怀文旅广体〔2025〕31号

关于印发《怀化市全面深化文旅领域顽瘴痼疾 综合治理工作实施方案》的通知

各县市区文旅广体局、网信办、公安局、住房和城乡建设局、交通运输局、市场监督管理局：

现将《怀化市全面深化文旅领域顽瘴痼疾综合治理工作实施

方案》印发给你们，请结合实际，遵照执行。



怀化市文化旅游广电体育局



中共怀化市委网信办



怀化市公安局



怀化市住房和城乡建设局



怀化市交通运输局



怀化市市场监督管理局

2025年3月13日

怀化市全面深化文旅领域顽瘴痼疾综合治理 工作实施方案

为深入学习贯彻党的二十届三中全会精神和习近平总书记关于文化旅游工作的重要论述和重要指示批示精神，紧紧围绕我市构建“港产城旅”支柱产业新定位、新使命，锚定文旅行业高质量发展目标，持续巩固 2024 年文旅领域顽瘴痼疾综合治理行动成果，办好第五届湖南旅游发展大会，根据《湖南省全面深化文旅领域顽瘴痼疾综合治理工作实施方案》（湘文旅市场〔2025〕17 号），决定将 2025 年作为文旅领域顽瘴痼疾综合治理全面深化年，进一步优化全市文旅高质量发展环境。

一、工作目标

坚持游客视角、问题导向，持续压实“属地管理、部门监管、企业主体、行业自律、社会监督”五方责任，巩固 2024 年文旅领域顽瘴痼疾综合治理成果，持续开展顽瘴痼疾源头治理、靶向治理、综合治理、精准治理，力争“不合理低价游”违法违规行为零发生，无不对社会开放的封闭式、包厢式购物商店，实现旅游交通安全隐患及时消除、旅游消费“乱象”有效整治、景区（点）环境秩序持续向好、文旅领域“黄牛”倒票有效遏止、在线旅游环境全面好转、文化市场经营规范有序、涉旅负面舆情少发可控，旅游服务质量全面提升的目标，助力我市全国一流旅游度假目的地建设，进一步擦亮“福地怀化”品牌。

二、组织领导

怀化市人民政府副市长向汝莲为整治行动总指挥，组建市文旅领域顽瘴痼疾综合治理工作专班（以下简称工作专班），市文旅广体局党组书记、局长金建平为专班负责人。市委网信办、市公安局、市住房和城乡建设局、市交通运输局、市文旅广体局、市市场监管局等市直相关单位分管领导为专班成员，办公室设在市文化旅游广电体育局。

三、专项行动

（一）开展“不合理低价游”专项整治行动。严查“未经许可经营旅行社业务”违法行为；严查明显低于旅游市场指导价的“零负团费”、“买团”、不支付导游服务等“不合理低价游”行为；严查以销售保健品、康养产品为名义赠送的旅游活动，以开展健康讲座、专家义诊、免费体检、赠送礼品推销所谓“养老产品”的旅游活动，以“夕阳红”免费旅游等手段为幌子、兜售物品、保健品、艺术品等侵害老年人权益的违法违规行为；严查未经许可经营研学旅行行为；严查以高额返利或高额投资收益等为诱饵，以吸引消费者特别是中老年群体充值“旅游一卡通”等预付卡或投资旅游目的地项目为手段的非法集资活动。（牵头单位：市文旅广体局。责任单位：市公安局、市市场监管局）

（二）开展旅游交通安全隐患专项整治行动。严查未取得相应经营许可、擅自从事客运经营违法行为；严查破坏卫星定位装置以及恶意人为干扰、屏蔽卫星定位装置信号、旅游包车线路两

端均不在车籍所在地、未持有效包车牌运行、招揽包车合同外的旅客乘车等违法行为；严查驾驶员疲劳驾驶、超速、超员、行车中使用手机、不按规定使用安全带等道路交通违法行为；严查旅行社用车“五不租”（即不租用未取得相应客运经营许可的经营者车辆、未持有效道路运输证的车辆、未安装卫星定位装置的车辆、未投保承运人责任险的车辆、未签订包车合同的车辆）制度落实情况；严查游客乘车不系安全带、乘船（艇）不穿救生衣行为；严查出租车、网约车拒载游客和私家车非法拉客；严查通过诱导游客到餐饮、景区、娱乐和购物场所消费获取不当回扣等违法行为。大力解决车流量大的景区旅游道路交通拥堵、景区停车位紧张、停车收费不合法、充电设施滞后、旅游道路车辆乱停乱放等旅游交通难点堵点问题，加强“交通+旅游”综合治理，打造更安全、更顺畅的旅游交通环境。（牵头单位：市交通运输局。责任单位：市公安局、市文旅广体局、市市场监督管理局）

（三）开展旅游消费“乱象”专项整治行动。联合整治旅游购物环境，严查强迫或者变相强迫、诱导旅游者购物，安排强制购物或者另行付费旅游项目获取高额回扣，擅自增加购物点和购物时间、搞“洗脑式”营销等违法违规行为。整治旅游餐饮环境，严查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；整治旅游住宿环境，依法严查饭店、商务酒店、旅游民宿等消防安全制度不落实、消防设施配备不到位、封闭、堵塞、占用消防

通道、安全出口等重大消防安全隐患，强力推进整改，杜绝“带病经营、带险营业”的现象存在。对新建、在建民宿、酒店加强建设过程消防安全监督管理，督促落实工程消防设计审验、备案制度，依法依规办理消防行政许可，杜绝“先上车后补票”形成先天性隐患的情况发生。严查服务质量差、卫生条件差、擅自提前退房时间、旅游旺季坐地起价、恶意毁约等不诚信经营行为。

（牵头单位：市文旅广体局、市市场监督管理局。责任单位：市公安局、市住房和城乡建设局）

（四）开展景区（点）秩序专项整治行动。着力整治在旅游景区（点）、旅游交通站点、游客集散（接驳）中心等场所违规收费、强迫消费、敲诈勒索、价格欺诈等侵害游客权益的违法违规行为；加强对景区高风险游乐设施设备等特种设备的安全检查，着力整治低空飞行、漂流、索道、玻璃桥、玻璃栈道等游乐设施质量不过关、安全防护措施不落实等问题；着力整治全市59个国家等级景区（点）特殊人群优惠政策、便民措施不落实、安全风险突出、环境卫生“脏乱差”等问题；着力整治公共文化单位、等级旅游景区标识标牌不清、配套设施不完善、防恐设施不到位等问题；着力整治旅游厕所设置不合理、不人性、不卫生问题。（牵头单位：市文旅广体局。责任单位：市市场监督管理局、市公安局）

（五）开展在线旅游环境专项整治行动。加强在线旅游平台、线上旅游经营行为监管，严查依托网站、朋友圈、微信群、抖音、

短视频、快手、小红书、飞猪、B站及广播电视等线上平台进行虚假宣传、招徕游客和未经游客同意委托给第三方履约等违法违规行为，改善线上旅游环境，维护游客合法权益。强化涉旅舆情监测预警，快速妥善处置涉旅突发敏感舆情，避免引发重大负面影响。（牵头单位：市委网信办。责任单位：市文旅广体局、市公安局、市市场监督管理局）

（六）开展文化市场经营活动专项整治行动。强化营业性演出、娱乐场所、景区游乐场所、演艺场所等监管，防范重大安全责任事故和意识形态领域重大风险；着力整治电竞酒店未张贴未成年人禁入标识、违规接纳未成年人行为；着力整治互联网上网服务场所“未落实实名制登记”、“擅自停止技术监管措施”及违规接纳未成年人行为；着力整治KTV无证经营、违规接纳未成年人及有偿陪侍行为；着力整治娱乐场所、网吧、剧本娱乐、密室逃脱、演艺剧场等人员密集场所消防安全隐患，防止发生火灾、拥挤踩踏等安全问题。强化大型营业性演出、演艺场所监管，整治营业性演出票务市场、严查“黄牛”倒票、炒票等违法行为。

（牵头单位：市文旅广体局。责任单位：市公安局、市市场监督管理局）

四、实施步骤

（一）动员部署（2025年3月）。2025年3月中旬召开全市文旅领域顽瘴痼疾综合治理工作推进会，印发实施方案，各县市区组建工作专班，全面启动综合治理工作。

（二）集中行动（2025年3月至11月）。市综合治理工作专班各成员单位、各县市区按照职责分工，突出治理重点，细化工作举措，集中力量开展综合治理工作。市综合治理工作专班办公室适时调度各成员单位、县市区综合治理开展情况（联系人：张文胜，邮箱：hhwlscgl@163.com，联系电话：15974007252）。

（三）督导检查（2025年5月和10月）。各成员单位依据职责分工，采取暗访和明查相结合，及时发现问题线索，督导各地加强整改治理，提高综合治理效能。

（四）总结评估（2025年12月）。各地各单位于2025年12月10日前上报工作总结，市综合治理工作专班收集汇总情况，评估治理效果。治理工作情况已纳入省对市文化市场平安建设和文旅部门真抓实干考核内容。

五、工作要求

（一）加强组织领导，提高政治站位。各县市（区）、市直相关单位要切实提高政治站位，按照“统一领导、职责明确、集约高效、动作协调、规范有序”的工作要求，做到责任落实到位、监管覆盖到位、制度执行到位、隐患排查整改到位。确保政策措施到位、人员配置到位、资金保障到位、工作落实到位，坚决防止推诿扯皮、责任悬空，确保综合治理行动取得实效。

（二）细化责任分工，全力抓好落实。各县市（区）、市直相关单位要强化统筹协调，加强综合调度，开展联合执法，综合运用突击检查、重点检查等方式加大综合治理压力传导，认真梳

理各类安全隐患和案件线索，加强隐患及案件整改查办力度，坚决杜绝推诿扯皮、查处不力、治理不严等现象。要针对重点地区和重点问题，集中力量重点攻坚，保持文化旅游市场秩序严管重处的高压态势，推动治理工作综合化、常态化、长效化，确保综合治理取得实在成效。

（三）加强宣传引导，浓厚整治氛围。各地各成员单位根据职责任务，及时总结宣传一批治理经验，曝光一批负面典型，查处一批重要线索，惩处一批违法案件，发布一批典型案例，保持高压态势，推动文旅市场健康有序发展。充分发挥媒体优势，加强法规宣传、注重正面引导，扩大治理行动影响力，营造全社会共同关注、共同推动的良好氛围。

怀化市文化旅游广电体育局办公室

2025 年 3 月 13 日印发
