

附件：

进一步规范酒店诚信经营的若干措施 (征求意见稿)

为进一步提升汕尾对外新形象，规范酒店诚信经营，营造良好的旅游消费环境，增强来汕旅客归属感，促进旅游业健康发展，构建酒店行业诚信建设，营造清新健康的旅游消费环境具有重要意义。根据《关于规范酒店客房市场价格的意见》、《中国旅游饭店行业规范》等相关法律法规规定，结合我市实际，特制定以下措施。

一、工作措施

(一) 提升酒店服务水平。引导酒店经营者要抓好“精细化”质量管理，进一步完善服务流程，规范服务行为，提高服务质量，提升酒店服务设施水平，打造酒店新面貌。为建设沿海经济带靓丽明珠贡献力量。(责任单位：市商务局、市市场监管局、市文广旅体局、各县(市、区)人民政府，各行业协会)

(二) 加强诚信兴商宣传。引导提升酒店经营者注重酒店业行风和职业道德建设，倡导诚信经营、信守合约、公平竞争，杜绝价格欺诈、相互串通、操纵市场价格等价格违法行为。严格要求酒店行业经营者不得在标价之外加价出售商

品；不得收取任何未予标明的费用；不得利用虚假或使人误解的价格手段，诱骗消费者或其他经营者与其进行交易。（责任单位：市商务局、市市场监管局、市文广旅体局、各县（市、区）人民政府）

（三）严格执行明码标价。酒店经营企业要严格执行国家规定的商品和服务收费明码标价规定，在收费场所的醒目位置标示客房结算起止时间及各类客房价格，以降价、打折、特价等价格手段促销的，应当标明促销价格，提高酒店客房价格的透明度，在 LED 大屏幕滚动播放，以便于消费者的知晓和监督。要根据经营成本合理制定各房型客房价格，并提前在线上、线下等方式渠道明码标价，提倡线上线下价格尽量保持一致，维护消费者合法权益。旅游主管部门要加强对酒店价格的监督检查，并在门户网站公布酒店价格。（责任单位：市市场监管局、市文广旅体局、各县（市、区）人民政府）

（四）维护价格秩序。酒店经营企业应根据我市的消费水平，确定合理的酒店客房价格消费标准，进入销售旺季后应当保持酒店客房价格的合理浮动。旅行社、订房中心等经营单位要共同维护酒店客房价格市场秩序，不得对预订客房任意加价销售。市人民政府经报上级同意后，在必要时对酒店客房价格实施临时价格干预措施，酒店经营企业要严格执行有关价格规定，保证酒店客房价格的基本稳定，维护我市

酒店的价格秩序。（责任单位：市市场监管局、市发改局、市文广旅体局、市商务局、各县（市、区）人民政府）

（五）发挥行业协会作用。旅游协会要充分发挥联系政府、企业的桥梁纽带作用，星级酒店要发挥典型示范引领作用，做好行业倡议和动员，进一步提高酒店经营者主动服务市场、规范自身经营行为的自觉意识。（责任单位：市商务局、市文广旅体局、市旅游行业协会）

（六）加强酒店主体责任的落实。酒店经营者要加强安全生产管理，履行安全生产主体责任，制定城市燃气安全、疫情常态化防控等应急预案，并组织实施。严禁使用客房、楼梯间、走道、建筑中庭、消防车通道、停车场举办展览活动设置展位。严禁擅自拆除、停用、遮挡消防设施、器材等。违反上述规定的，由相关部门依法予以处罚。造成安全事故的，将依法追究责任单位和个人的法律责任。（责任单位：市应急管理局、市市场监管局、市文广旅体局、市住建局、市商务局、汕尾市消防支队、各县（市、区）人民政府）

（七）加强事前的提前介入。对重大节假日可能引发价格上涨情况时，相关部门要主动介入、提前应对。采取市场巡查、检查、平台监督等政策措施提醒、发送告诫书等，从源头上加强监管，防范于未然。（责任单位：市市场监管局、市文广旅体局、市商务局、市发改局、各县（市、区）人民政府）

(八) 强化媒体宣传引导。充分发挥媒体正面宣传引导和舆论宣传作用，正面宣传我市酒店市场旅游消费环境，加强诚信守信经营管理政策解读，积极引领酒店行业形成良好道德风尚。依据市监等部门权威通报，重大节日在广播电视等媒体进行曝光报道，引以为戒。（责任单位：市委宣传部、市委网信办、市文广旅体局、市市场监管局、各县（市、区）人民政府）

(九) 建立快速协处置工作机制。充分发挥“12315”消费维权和“12345”投诉举报作用，及时受理投诉举报问题。在重大节假日期间，有关部门应落实 24 小时受理和处置工作制度，实行专人 24 小时值班值守，提升“诉接速办”效率，增强快速响应受理和快速处置能力，依法查处各类违法违规行，做到有报必查，切实维护消费者合法权益。（责任单位：市市场监管局、市文广旅体局、市政数局、各县（市、区）人民政府）

二、工作要求

(一) 加强统筹协调。各部门之间要齐抓共管，形成合力，切实发挥旅游、市场监督、公安、发改、商务、城管等部门的职能作用，做好形势分析，加大协调推动措施落实落地，加大执行落实工作力度。各相关部门要及时协调解决政策措施落实过程中的难点、堵点问题，及时回应酒店行业的诉求和关切，及时跟踪研判相关酒店行业在节假日期间的检查

巡检，强化责任担当。

（二）强化责任落实。各地、各部门要强化责任担当、各司其职、主动作为，抓紧做好工作协调和制定针对性的配套措施，强化对酒店行业的服务质量的落实，加强酒店的基础设施建设，着力抓好各项任务落实落细，确保各项酒店服务措施落地早见效，支持酒店行业市场健康发展。

（三）加强走访服务。各级相关职能部门要强化职能作用，要深化“三服务”活动，加强服务等政策宣传，深入酒店企业了解重点酒店企业、风景区酒店旅客对酒店企业的诉求，旅客及时掌握旅客的诉求，协调解决实际问题，开展精准服务，增强旅客信心、指引汕尾消费旅游环境健康发展。

（四）加强宣传引导。各地各相关部门要加强开展酒店行业的政策宣传，让酒店行业主体知晓政策、了解政策、用好政策。