

景德镇市昌江区市场监督管理局文件

昌市监字〔2024〕20号

关于印发《昌江区市场监督管理局酒店住宿行业节假日价格监管工作制度》的通知

为进一步整顿和规范我区酒店住宿行业节假日价格秩序，打击价格违法行为，优化旅游市场环境，促进我区旅游消费回暖升级，我局开展了一系列酒店价格整治行动，为巩固拓展价格整治行动成果，形成长效机制，现决定制定昌江区酒店住宿行业节假日价格监管工作制度，工作制度如下：

一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想 and 党的二十大精神为指引，坚持以人民为中心，突出问题导向，精准施策，标本兼治。充分发挥酒店价格监管职能作用，集中力量整治哄抬价格、欺诈宰客等价格乱象，规范价格秩序，提升旅游消费体验，为促进旅游消费回暖升级，推动旅游业高质量发展，营造健康有序的市场环境，不断增强人民群众获得感、幸福感、安全感。

二、工作内容

1、加强酒店住宿行业节假日价格行为监管。严肃查处酒店住宿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、价格欺诈等价格违法行为；依法受理游客对价格违法行为的投诉举报；指导住宿行业经营主体明码标价、诚信经营，倡导经营主体合理定价。

2、重点监督假期间被投诉举报的住宿经营主体。对被投诉举报的住宿经营主体进行重点监督，开展价格检查工作，督促经营主体规范经营，要求酒店经营者依法依规经营，履行承诺价格。不违反明码标价规定、不收取标价以外任何费用、不实施价格欺诈、不哄抬价格，坚决维护假期间旅游市场价格稳定。

3、畅通 12315 价格举报投诉电话。对各类价格举报投诉及时办理、及时反馈，妥善协调处理好各类投诉及咨询。密切关注 12315 平台、12345 热线平台等投诉渠道，实行十分钟响应、当天办结工作制度，聚焦重点领域和热点行业，扎实做好投诉举报处置工作。建立快速处理机制，努力让消费者在短时间内得到对投诉举报问题的满意答复，不断提高反馈率、解决率、满意率，切实保护消费者的合法权益。

4、假期期间加强值班和应急值守。畅通投诉、举报渠道，严格落实各项假期监管保障任务，同时各分局要按照属地管理的原则，对酒店价格工作负责，切实把各项工作任务落到实处。对旅游投诉举报及时查处，对旅游价格违法行为及时实施处罚，要依法依规查处本辖区内价格违法行为。

三、有关要求

1、加强研判预案，织密监管网络。紧密结合区委、区政府工作部署，密切配合市局工作安排，密切关注我局 12315 投诉举报、有关媒体舆情和各类“天价”事件，针对旅游住宿市场领域的价格和不正当竞争投诉举报，加强研判预案，全面准确掌握酒店客房价格动态，牵头各相关部门，根据辖区旅游旺季酒店客房价格涨幅情况，及时动态完善辖区旅游旺季酒店客房价格监管工作方案，切实维护消费者合法权益。

2、加强联合执法，形成监管合力。充分发挥市场监管部门综合监管和综合执法体制优势，强化执法力量统筹，综合运用抽查检查、行政指导、联合惩戒等手段，加强与文旅、交通、公安、卫健委、社区等相关部门的配合，分工合作，形成合力，依法加强监管，依法严厉打击串通涨价、价格欺诈、不按规定明码标价等违法违规行为，为维护旅游住宿市场价格秩序平稳“保驾护航”。

3、加强监督检查，明确工作职责。要明确监管工作范围、重点、具体措施和目标。对梳理出来辖区酒店经营主体数量和位置以及联系方式制作成台账管理，定期开展对辖区酒店经营主体有针对性的价格提醒告诫，不断提高旅游企业诚信经营、守法经营的意识，做到假前检查全覆盖，做好日常监督和重点监督，对违法经营行为做到严肃追责，采取日常巡查和组织专项检查等形式，严厉查处价格违法的行为，充分发挥 12315 市场投诉举报电话的监督作用，及时主动处理价格举报案件，做好假前假中假后监督，切实保护消费者合法权益。

4、做好宣传引导，营造良好氛围。价格制定关乎消费者及经营者的权益，要持续引导住宿行业经营者根据自身生产经营成本和市场供求状况，遵循公平、合法和诚实信用的原则进行合理定价。通过线上线下发放价格提醒告诫书，召开节假日期间酒店价格工作部署会，开展价格秩序提醒告诫并进行政策法规培训，进一步规范住宿业价格秩序，确保住宿业市场价格稳定。

景德镇市昌江区市场监督管理局

2024年7月24日



景德镇市昌江区市场监督管理局办公室

2024年7月24日印发
