

重拳整治旅游市场 36家旅行社被约谈

我市文旅部门召开旅行社集体行政约谈会,同时发布10起典型案例



市、区两级文旅部门和执法机构昨日联合召开旅行社集体行政约谈会,对36家旅行社开展集体警示性约谈。

今年立案查处违法案件203件

记者从会上了解到,当前我市旅游市场存在服务质量下降,部分旅行社违法违规经营,客诉率上升等影响我市旅游市场形象的问题。问题主要集中在网络招徕虚假宣传、未达承诺服务标准、擅自变更旅游行程、擅自增加购物点或另行付费项目、购物点停留时间长、导游服务态度差、退团退费及购物退货等问题。部分旅行社经营和接待能力不足。今年以来,市文化市场综合执法支队共立案查处旅游市场违法案件203件,其中停业整顿26家次,

罚款127.96万元,没收违法所得18.397万元。会上还通报了今年以来全市旅游市场十起典型案例,警示旅行社及其从业人员合法守规经营,提醒广大游客注意防范。市文旅局表示,我市将进一步加强旅游市场常态化治理,有诉必理、有案必查,严厉打击违法行为;深化行业监管,推进“信用+监管”,强化约谈警示,促进规范经营;健全多部门联动机制,提升市场治理效能。

提升服务品质维护城市形象

“谁破坏厦门旅游城市形象、扰乱旅游市场秩序、侵害游客合法权益,我们就要依法打击谁!”市文旅局副局长王国娟在会上提出严格要求,要从严抓好旅游市场秩序,务实做好文旅市场服务,让市民游客充分感受厦门的城市温度。他强调,要着力练好内功,不断提升旅游服务品质,在利用文旅融合优势资源、创新产品和服务上下功夫。另一方面要强化企业内部管理,注重守法经营、诚信经营;切实抓好整改,共同维护厦门旅游形象。

行、旅游购物、自费项目、导游服务、产品宣传、服务网点经营等,提升服务质量。要求旅行社强化管理,健全机制,推行“未诉先办”,及时化解矛盾纠纷。同时要求旅行社织密“安全网”,对旅游产品和线路开展安全评估,严禁组织游客到存在安全隐患、未开放未开发的区域旅游;严格落实旅游包车“五不租”的制度要求,合法、规范租赁有资质的旅游包车,导游要提醒游客全程系好安全带等。

约谈现场,市文旅局市场管理处负责人要求各旅行社全面开展经营管理和服务方面的自查自纠,特别是要抓好旅游合同的签订和履

行,对照约谈要求,相关旅行社负责人表态发言,均表示将开展自查自纠,重点在前端宣传渠道控制、导游培训、内部质量管控、举报投诉处理等方面着手全面整改。

我市公布10起旅游市场典型案例

- 1 安排游客购物并获取回扣**
2023年2月,某旅行社受组团社委托,具体履行52人旅游团队厦门六日游的接待业务,产生亏损1万余元。为弥补亏损,安排游客到购物店购物并获取回扣。旅行社依法被责令改正,被处以没收违法所得3000余元、责令停业整顿15天、罚款3万元的行政处罚。同时,本案直接负责的主管人员和其他直接责任人员均已被另案查处。
- 2 带游客进指定购物店购物**
2023年2月,某旅行社在履行“厦门鼓浪屿、云水谣四晚五日游”地接业务过程中,为获取不正当利益,在旅游者未要求、未与旅游者协商一致的情况下,擅自安排导游带游客进入指定购物店购物并获取回扣。该旅行社依法被责令改正,并被处以责令停业整顿40天、没收违法所得4万余元、罚款7万元的行政处罚。同时,本案直接负责的主管人员和其他直接责任人员共6人均已被另案查处。
- 3 擅自委托其他旅行社履行合同**
2023年1月,某旅行社通过抖音平台招徕游客2人参加厦门5天4晚游,在未征得旅游者书面同意的情况下,擅自委托其他旅行社履行包价旅游合同。该旅行社依法被责令改正,并被处以罚款4万元、责令停业整顿15天的行政处罚。同时,本案直接负责的主管人员和其他直接责任人员均已被另案查处。
- 4 旅游合同未载明相关事项**
2023年3月,某旅行社与游客签订的旅游合同未载明旅行社名称、经营范围和地址、旅行社业务经营许可证编号、签约地点等事项。该旅行社依法被责令改正,并被处以罚款3万元的行政处罚。
- 5 未与旅游者签订旅游合同**
2023年1月,某旅行社在未签订旅游合同的情况下,组织招徕游客方某一行参加厦门5天4晚游。该旅行社依法被责令改正,并被处以罚款2万元的行政处罚。
- 6 未经许可经营旅行社业务**
2023年1月,林某在未取得旅行社业务经营许可证的情况下,承接旅行社地接业务,并实施录入团队信息到全国旅游监管服务平台、打印电子行程单、租车、安排住宿等行为。林某依法被责令改正,并被处以没收违法所得2000余元、罚款1万元的行政处罚。同时,受林某委派执行导游任务的6名导游均已被另案查处。
- 7 一年内先后4次受到行政处罚**
2022年7月至2023年7月一年内,某旅行社因未经双方协商一致或者旅游者要求指定具体购物场所等,先后4次受到行政处罚,依据《厦门经济特区旅游条例》,该旅行社被责令改正,并被处以停业整顿2个月的行政处罚。
- 8 未履行相关法律报告义务**
2023年2月,厦门某旅行社组织游客出境旅游,在知晓游客可能出现擅自脱团行为,及实际已发生擅自脱团情形时,未及时向公安机关、旅游主管部门、我国驻外机构报告,情节严重。该旅行社依法被吊销《旅行社业务经营许可证》。同时,本案直接负责的主管人员和其他直接责任人员共5人均已被另案查处。
- 9 未取得导游证从事导游活动**
2023年5月,刘某在未取得导游证的情况下,接受导游陈某某委托,为32名游客提供导游服务。刘某依法被责令改正,并被处以没收违法所得1600元、罚款1000元的行政处罚。陈某某已被另案查处。
- 10 导游向旅游者兜售物品**
2023年3月,导游梁某接受某旅行社委派,在执行导游任务期间向旅游者兜售馅饼等物品。梁某依法被责令改正,并被处以没收违法所得、罚款1000元的行政处罚。相关旅行社也被警告。



市旅游执法单位开展市场检查。(本组图/市文旅局提供)

铁拳出击保障民生 423起违法案件结案

市市场监督管理局通报2023民生领域案件查办“铁拳”行动首批典型案例



近年来,厦门市场监管部门以保障民生为导向,围绕电梯等特种设备安全、旅游市场秩序、食品非法添加、不公平格式条款等13个重点民生领域,持续深入开展“铁拳”行动,查办了一批与群众利益息息相关的违法案件。昨日,市市场监管局公布了第一批典型案例。

本报记者 陈泥
通讯员 李连 陈雪松

数据

今年1至8月,全市场监管系统共立案“铁拳”行动相关案件810起,结案423起,罚没款504.52万元;入选市场监管总局、福建省市场监管局2023“铁拳”行动典型案例10起,成功申报市场监管总局挂牌督办食品重大案件1起。

- 1 经营污秽不洁食品 食品店被罚6万元**
今年1月18日,市市场监管综合执法支队根据相关线索,对思明区生珠梦食品店经营场所进行现场检查,发现该店将落地的直接入口食品(鳗鱼丝)捡起后直接放回货架与其他食品混放销售,存在食品交叉污染的风险。厦门市市场监管局依据《中华人民共和国食品安全法》相关规定,对当事人罚款5万元。对该店经营已过期的猕猴桃凉果、虚假标注生产信息的猕猴桃干的违法行为,依法分别处罚款5000元,没收涉案猕猴桃凉果及违法所得225元。此外,该店还存在所售无包装直接入口食品没有防尘材料遮盖、没有设置隔离设施,未查验供货者的许可证和食品出厂检验合格证等违法行为,被市场监管部门分别给予警告。
- 2 侵犯注册商标专用权 进出口公司被查**
今年2月14日,市市场监管综合执法支队接到举报,称2021年至2022年期间,云壹(厦门)进出口有限公司向国内外出口销售侵犯“plogard”注册商标专用权的呼吸面罩,货值6万余美元。执法人员循线调查,向多家国际贸易及物流公司的多名员工询问,收集关联证据并相互印证,初步查明当事人构成了《中华人民共和国商标法》第五十七条第三项规定的销售侵犯注册商标专用权产品的违法行为,非法经营数额为1.37万美元。根据《中华人民共和国商标法》相关规定,厦门市市场监管局将该案移送公安机关。
- 3 销售掺假掺杂牛肉 当事人被移送公安机关**
2022年10月,思明区市场监管局执法人员根据线索,对思明区开平路3个占道摊位经营者(吴某某、陈某某、郑某某)销售的“牛肉”进行抽样送检。经第三方检验机构检验,相关肉品主体为猪肉,该局遂对当事人立案调查。经查,自去年以来,犯罪嫌疑人黄某伙同三明市一屠宰场老板姜某,将屠宰好的母猪肉通过风干、涂抹牛血等方式冒充牛肉,雇佣司机运至厦门后,分销给思明区、湖里区的各牛肉零售点,再由零售点销往厦门各餐饮店,全案货值金额达288万元。当事人吴某某、陈某某、郑某某作为下游零售商一并被立案侦查。当事人销售掺假掺杂牛肉的行为时间较长、货值较大,已涉嫌犯罪,根据《中华人民共和国行政处罚法》第二十七条、《行政执法机关移送涉嫌犯罪案件的规定》第三条的规定,思明区市场监管局依法将该案移送公安机关。



东孚市场监管所执法人员现场检查封蒸汽发生器。(海沧区市场监管局供图)

- 4 未依规维保电梯 电梯公司被罚2万元**
今年4月6日,湖里区市场监管局对厦门市津奥电梯有限公司负责维护保养的电梯进行日常检查,发现当事人因公司管理不到位,实施维护保养时现场作业人员少于2人,且未按照《电梯维护保养规则》(TSG T5002-2017)对电梯进行维护保养,导致电梯存在平层精度偏差过大、第四层层门开锁装置卡死等问题。当事人的违法所得为211.5元。今年6月21日,湖里区市场监管局依法对该公司未按规定实施电梯维护保养的违法行为处以罚款2万元,没收违法所得211.5元。
- 5 实施商业混淆 网店被罚4万元**
今年1月30日,集美区市场监管局执法人员依法对纵素文化传媒(厦门)有限公司进行现场检查,发现其网店“纵素传统滋补专营店”销售的“婉明【莲花清茶】连翘叶鱼腥草金银花清茶”页面涉嫌商业混淆。经查,当事人于2022年12月初在其网店上架该款产品。该产品在主图上有“抗击疫情茶”字样及穿着防护服卡通人物与病毒的形象,展示的产品名称为“莲花清温茶”,宣传用语及图片让消费者误以为与药品“莲花清瘟胶囊/颗粒”存在特定联系。截至案发,当事人的违法经营额为9555元,违法所得为4221元。当事人的上述行为,违反了《中华人民共和国反不正当竞争法》第六条的规定。集美区市场监管局依法责令其停止违法行为,没收违法所得4221元,罚款4万元。
- 6 未经许可从事特种设备生产 涉案企业被罚10万元**
厦门富泰节能环保科技有限公司未取得特种设备生产许可,却分别向广东省蕉岭县某木制品加工厂、蕉岭县某胶合板厂、梅州市某实业有限公司三家单位销售了共计3台由其生产设计、安装和现场调试,标示额定容积为29.5L的蒸汽发生器。经检测,上述3台设备均为C级蒸汽锅炉,属于《特种设备目录》范围内的“锅炉”,按照国家有关规定对其生产实行许可制度。该公司生产上述三台锅炉的违法所得为1.02万元。海沧区市场监管局依法对该公司未经许可生产特种设备的违法行为处以罚款10万元,没收违法所得1.02万元,并责令其停止生产、将已经安装的锅炉恢复原状。
- 7 生产经营添加有害物质食品 当事人被移送公安机关**
今年7月6日,海沧区市场监管局执法人员在嵩屿派出所民警配合下,在肖某租用的新垵村某民房内,现场发现有强筋剂1袋(约337.5克),标有“嘻嘻”字样、标称“美达林”的白色粉末1袋,标签为使用该添加剂制作的钵仔糕成品34个,以及其他原料和蒸锅、煤气灶等制作设备。经检测,上述钵仔糕成品、强筋剂和“美达林”粉末中均检出硼酸。当事人在制作钵仔糕过程中,将木薯粉、强筋剂、美达林、水、白糖等按照一定比例混合使用,然后到新垵中路摆摊售卖。硼砂属于食品中禁止添加的有毒、有害的非食品原料。当事人存在生产经营添加危害人体健康物质的食品的违法行为,涉嫌构成犯罪,海沧区市场监管局依法将本案移送公安机关。
- 8 销售侵权洋酒 食品店被罚2.9万元**
2022年12月31日,同安区市场监管局根据群众举报,在同安区润养堂食品店经营场所查获标注“MARTELL CORDON BLEU”字样的洋酒(40%vol,1L)9瓶。经查,该店于2022年10月从上海推销的经销商处购入涉案洋酒9瓶,以1620元/瓶的标价进行销售,截至案发尚未售出,违法经营额为14580元。经商标注册人鉴定,涉案洋酒均属于假冒注册商标专用权的商品。当事人的行为构成商标侵权。同安区市场监管局依法责令当事人立即停止侵权行为,没收侵犯他人注册商标专用权洋酒9瓶,罚款2.916万元。
- 9 侵害消费者权益 娱乐场所被罚900元**
今年4月21日,翔安区市场监管局根据举报,对厦门夜倾城娱乐有限公司进行现场检查,发现当事人经营场所内的前台及墙上显著位置贴有“温馨提示:本场所谢绝自带酒水敬请配合”的标语。经查,当事人自今年4月开始在经营场所张贴上述标语,除店堂告示外,现场工作人员也会通过口头提醒消费者勿自带酒水,需在其经营场所进行相关消费。当事人的行为违反了《侵害消费者权益行为处罚办法》第十二条第四项的规定,翔安区市场监管局依法对其给予警告,并处罚款900元。