

泉州市发展和改革委员会

泉发改函〔2024〕113号

答复类型：A类

关于市政协十三届三次会议 20242002号提案的答复

章丽委员：

《关于加强物价监管促进旅游市场健康发展的建议》（第20242002号）由我委会同市商务局、文旅局、市场监管局，市委网信办办理。现将有关情况汇总答复如下：

近年来，泉州市发改委、市场监管局、文旅局、商务局及网信办等各部门立足各自工作职能，相互配合，多措并举，全力规范我市旅游市场价格秩序，积极推动泉州旅游市场高质量发展。

一、加强提醒告诫，引导经营者规范经营

市发改委和市场监管局紧扣关键节点，聚焦旅游市场，通过提醒告诫、约谈宣介、引导承诺、披露案例等方式，加强合规教育和事前预警；指导市餐饮协会发出诚信自律经营倡议书；多次组织中心城区涉旅行业协会及经营者开展价格合规约谈并引导

签订承诺书；发布关于价格诚信的温馨提示，公布多起维权事例。市发改委和市场监管局多次联合广泛发布关于规范价格行为的提醒告诫，多形式、多维度营造良好宣传氛围。

二、加强旅游市场价格监督，开展联合执法

2023年以来。市发改委、市场监管局、商务局、文旅局持续加强对景区、酒店、民宿、餐饮等涉旅领域的价格监督检查力度，多频次开展联合执法。指导、督促相关经营者合理行使定价权、自觉规范价格行为，持续释放强监管信号；划设价格监管红线，对定价或涨幅过高的经营主体实施重点引导、重点监督。针对面线糊、簪花旅拍、海鲜大排档等热门业态开展专项检查和高频抽查，对上级交办、网络舆情反映、社会影响较大的违法行为快查、快办、快结，对价格违法情节严重、社会影响恶劣的，坚决做到发现一起、查处一起。2024年春节期间，全市主动出动执法人员1500多人次，检查相关经营主体2000多户次，立案查处多起价格违法案件，曝光多起典型案例，及时扩大社会效应，形成有力震慑。

三、畅通维权渠道，调解消费纠纷

依托全国12315热线平台实行7×24小时人工接诉，有效对接信访、12345等渠道，在西街、罍巷等热门景区设立12315消费维权站点，及时受理并处置涉旅价格投诉举报。春节期间处置网民反映的涉旅价格热点问题34起，受理涉旅价格投诉举报25

件，确保群众诉求得到快速、有效回应。

四、做好舆情舆论引导和舆情处置工作

2023年以来，市委网信办贯彻市委市政府有关工作部署，在重要时间节点及时启动网络安全应急响应、成立工作专班，开展7×24小时专题网上巡查监测，持续做好节假日期间涉泉文旅相关网络舆情的分析研判、提示通报和联动处置工作。制定《2023年中秋国庆涉泉网络舆情服务保障应急预案》《世遗泉州文化旅游宣传周暨2023世界旅游小姐全球总决赛敏感舆情应急处置预案》等应急预案，做好线上线下突发敏感舆情事件应急应对工作。成立“2024年春节元宵期间网络舆情应对处置工作指挥部”，统筹协调“两节”期间涉泉敏感网络舆情舆论引导和舆情处置工作。据统计，2023年五一、国庆，2024年元旦、春节元宵等假日期间，共监测发现文旅相关网络信息127.6万余条，向各县(市、区)推送重点关注网络信息2969条，发出网络舆情通报提示单306份，涉及网民反映大型活动(民俗踩街)、交通出行、酒店住宿、景区景点、餐饮消费的困难问题和投诉纠纷431条，坚持线上线下联动、部门属地协同，推动协调解决群众在网上反映的问题诉求。

下一步，市发改委、市场监管局、文旅局、商务局及网信办将按照市文旅经济发展总指挥部相关工作要求，密切协作配合，持续治理景区、酒店、民宿、餐饮等旅游市场价格秩序，促进我

市旅游市场健康发展，提升“世遗泉州”旅游形象。

领导署名：王宗锋

联系人：陈景龙

联系电话：22130377

泉州市发展和改革委员会

2024年5月17日

(此件主动公开)

抄送：市委办公室、市政府办公室、市政协提案委。

泉州市发展和改革委员会办公室

2024年5月17日印发