

信阳市人民政府关于印发信阳市旅游定点单位管理办法的通知 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/303/2021\\_2022\\_\\_E4\\_BF\\_A1\\_E9\\_98\\_B3\\_E5\\_B8\\_82\\_E4\\_c80\\_303962.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/303/2021_2022__E4_BF_A1_E9_98_B3_E5_B8_82_E4_c80_303962.htm) 信阳市人民政府关于印发信阳市旅游定点单位治理办法的通知信政〔2007〕29号 各县、区人民政府，各治理区、开发区，市人民政府有关部门：现将《信阳市旅游定点单位治理办法》印发给你们，请认真贯彻执行。二 七年八月二十日信阳市旅游定点单位治理办法 一、总则第一条 为加强旅游行业治理，规范旅游市场秩序，维护旅游者和旅游经营者的合法权益，根据《河南省旅游管理条例》和《河南省旅游管理条例实施细则》，结合本市实际，制定本办法。第二条 本办法所称旅游定点单位，是指经营旅游餐饮、住宿、文化娱乐、商品及旅游商品生产等服务，并经审查同意获得接待旅游团队资格的单位。第三条 本市行政区域内旅游定点单位的治理适用本办法。第四条 市旅游行政治理部门负责全市旅游定点单位治理工作。其主要职责是负责旅游定点单位的审批、复检和抽检；对旅游定点单位的环境服务设施、服务规范和服务标准进行指导评审；处理旅游者对旅游定点单位的投诉。县区旅游行政治理部门负责本行政区域内旅游定点单位治理工作。其主要职责是负责本行政区域内旅游定点单位的初审及日常的监督治理工作；对旅游定点单位的环境服务设施、服务规范和服务标准进行指导评审；办理旅游者对定点单位的投诉。另外，市旅游行政治理部门可委托县区旅游行政治理部门开展本县区行政区域内的旅游定点单位的审批、复检和抽检工作。二、申请条件第五条 旅游定点单位应当具备下列基本条件：（一

）符合旅游规划；（二）法定经营手续齐全；（三）有良好的商业信誉；（四）有与接待旅游团队相适应的设施及治理规范的停车场；（五）有健全的治理制度和岗位责任制，其经营质量符合行业治理部门的规定操作规程和服务标准；（六）治理人员和服务人员必须经过旅游培训，持证上岗，有能用英语为客人服务的人员；（七）服务人员统一着装，佩戴工号牌服务人员分岗位统一着装，佩带服务证牌，仪表仪容美观大方，服务主动、热情、耐心、周到，普通话标准，实行敬语服务；（八）公共区域的设施和服务岗位的标志，必须统一使用符合GB / T100012000公共信息图形符号标准；（九）有专门负责旅游投诉的人员。

**第六条 旅游定点餐馆**

（一）地理位置较好，交通方便；（二）建筑结构和内装修良好，设有宴会厅，并配备空调设备；（三）厨房布局合理，热菜间、冷拼间、面点间、加工间、洗碗间严格分开；（四）餐馆内的餐位数不得少于60个餐位，餐桌配有转盘、桌布、菜单等；（五）厨房墙面瓷砖不低于两米，应用防滑材料铺满地面；厨房内不得堆放垃圾，有充足的排风设施；厨房与餐厅之间，有起隔间、隔热和隔气味作用的弹簧门；厨房灶眼不得少于两个，排污、排水、排烟、通风系统要有环保部门的合格证实；（六）厨师经过专业培训，有劳动部门颁发的技术等级证书，菜品有特色，做到质价相符，清洁卫生；（七）前厅服务台备有市内直拨电话，并能为游客提供有关的咨询服务；（八）有分设的男、女卫生间，并备有洗手盆、卫生纸和换气扇等设施设备；（九）污染物排放必须达标。

**第七条 旅游定点饭店**

（一）有15间(套)以上（含15间）可供出租的客房；（二）有与饭店接待能力相适应的前厅

，并设有24小时服务的总服务台；（三）客房内有软垫床、桌椅、床头柜等配套家具，有地毯、电话、彩色闭路电视、烟雾报警和安全疏散指示标志；（四）75%以上的客房带有卫生间，内装有面盆、梳妆镜、淋浴或浴缸，全天供给冷热水；（五）客房、公共区域有空调设备；（六）有独立的电话总机，并能使用普通话服务；（七）公共区域有男、女分设符合国家标准的公共卫生间；（八）设有餐厅及相应的厨房设备、设施；（九）有能够提供会议服务和相应的娱乐健身服务设施；（十）设有商场或商品柜台；（十一）设有下列服务项目：前厅服务，客房服务，餐厅服务，预定客房、餐饮服务，旅游咨询服务，运送行李服务，分次结帐或一次性结帐服务，长途电话服务，珍贵物品保存服务，打字、复印、代购车票和代发信件服务；（十二）经理人员具有饭店治理知识和经验，经旅游行政治理部门考核合格并持有岗位资格文书；（十三）职工按岗位实行统一着装，服务人员应佩带服务证牌；（十四）有安全保卫机构和健全的安全保卫责任制。

**第八条 旅游定点商店**（一）企业注册资金在十万元人民币以上；（二）个体商店应出具租用营业场地或房舍不少于两年的合同证实；（三）有80平方米以上营业厅，店堂宽敞明亮，装修典雅，店面整洁协调，环境良好；（四）有分设的男、女卫生间，并备有洗手盆、卫生纸和换气扇等设施；（五）店内不少于两部市内直拨电话，有男女分设符合国家标准的卫生间，经营服装的应有试衣间和试衣镜；（六）组织销售的商品，应以游客的需求及市场竞争为导向，并具有信阳特色，不得销售假冒伪劣商品；（七）商品收费要按物价部门规定执行，所售商品一律明码标价；（八）

服务人员要着装整洁，注重个人仪容仪表，佩戴工号卡，实行敬语服务，主动、热情、礼貌待客，要有可用外语售货的服务人员。

**第九条 旅游商品定点生产企业**（一）工厂(或专门车间)可直接生产旅游商品(包括旅游饭店用品、海外旅游者喜购商品及旅游工艺品、旅游纪念品、旅游食品饮料、旅游保健用品)；（二）所生产的旅游商品必须按产品标准组织生产检验，并具备批量生产能力，有较好销路和发展前途的；（三）所生产的旅游商品在国内外获过奖，并且市场前景看好；（四）工厂(或专门车间)生产设备比较先进，有一定的新产品开发研制力量；（五）有分设的男、女卫生间，并备有洗手盆、卫生纸和换气扇等设施设备；（六）属于省、市重点扶持，创汇多、市场需求量大的拳头产品或稀缺产品，可以照上述条件适当放宽。

**第十条 旅游定点文化娱乐场所**（一）有适合旅游团队观看、参与的文艺节目和娱乐项目，文化娱乐节目要具有地方特色，内容健康；（二）剧场面积应在400平方米以上，舞台面积应在100平方米以上，前厅面积应在50平方米以上，剧场两侧活动宽应在2米以上，座位数应在100个以上；（三）娱乐场所面积应在200平方米以上，座位数应在80个以上；（四）室内环境整洁，装修典雅；（五）剧场有水冲式男、女分设厕所，厕位数应在10个以上，厕所内应有单独的排风设备。

**三、申请材料及程序**

**第十一条 申请旅游定点单位**，应当向旅游行政治理部门提交下列文件：（一）书面申请、经营治理制度及单位宣传资料各两份；（二）营业执照正、副本及消防、公安、文化、卫生等有关部门颁发的证照或审批件、组织机构代码证的复印件各两份（提供原件核对）；（三）《信阳市旅游定点单位申请表》

一式二份；（四）证实具备合法经营资格的其他文件。第十二条 市旅游行政治理部门要在接到申请之日起30个工作日内对申请单位进行评定检查，做出是否同意其申请的评定意见。不同意申请的，市旅游行政治理部门要出具书面意见，说明不同意其申请的原因；同意申请的，市旅游行政治理部门应根据本办法中的有关规定进行社会公示，公示期为15个工作日。公示期间，如无关于申请单位违反本办法相关要求的真实的举报，市旅游行政治理部门应于公示期结束后7个工作日内给申请单位颁发信阳市旅游定点单位标志牌及证书。星级饭店（宾馆）具有旅游定点资格，无需再申请、审批。第十三条 旅游定点单位应将定点标志悬挂于经营场所的明显位置。第十四条 旅游定点单位标志牌、证书由省旅游行政治理部门统一制作。四、监督治理第十五条 旅游定点单位应及时解决旅游者的投诉，对合法权益受到损害的旅游者，依法承担民事责任。第十六条 旅游定点单位每季度向审批的旅游行政治理部门报送接待团队及受理旅游者投诉等相关情况。第十七条 旅游定点单位法定代表人、经营范围、经营场所发生变更或者停业、歇业等，应在办理工商登记后报旅游行政治理部门备案。第十八条 旅游定点单位因进行装修、改造而影响正常营业的应提前一个月按治理权限向旅游行政治理部门报告。在其改造期间暂停定点资格，待完工验收合格后，再恢复其定点资格对。第十九条 市旅游行政治理部门对旅游定点单位实行社会公示制度、年检复核制度。第二十条 执行本办法成绩突出的旅游定点单位及其工作人员，由市旅游行政治理部门给予表彰和奖励，并定期向社会推广。五、处罚措施第二十一条 旅游定点单位从业人员利用工作之便索取回扣

或额外费用的，由旅游行政治理部门依据《河南省旅游治理条例》第四十五条的规定予以处罚。第二十二條 旅游定点单位纠缠、强迫旅游者接受有偿服务或购买旅游商品，或在经营中进行不正当竞争的，依据《河南省旅游治理条例》第四十一条的规定予以处理。第二十三條 旅游行政治理部门及其工作人员对符合定点条件应予定点的单位不予定点，或者对不符合定点条件的单位批准其定点的，任何单位或个人均可向上级旅游行政治理部门举报，由上级旅游行政治理部门责令改正。六、附则第二十四條 本办法自2007年9月1日起施行。100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 [www.100test.com](http://www.100test.com)