

三亚市人民政府  
关于印发三亚市旅游市场违法经营行为  
举报奖励办法（2024年修订）的通知

三府规〔2024〕14号

各区人民政府，各管委会，市政府直属各单位：

《三亚市旅游市场违法经营行为举报奖励办法（2024年修订）》已经2024年4月26日八届三亚市人民政府第55次常务会议审议通过，现予以公布，自2024年6月15日起施行。

三亚市人民政府  
2024年5月11日

（此件主动公开）

三亚市旅游市场违法经营行为举报  
奖励办法（2024年修订）

**第一条** 为规范旅游市场经营行为，维护旅游市场发展秩序，鼓励社会公众依法举报旅游市场违法经营行为，增强三亚旅游市场软实力，根据《中华人民共和国旅游法》《中华

《中华人民共和国消费者权益保护法》《海南省旅游条例》等法律法规，结合三亚实际，制定本办法。

**第二条** 市旅游主管部门应当健全完善旅游市场违法经营行为举报奖励机制，相关职能部门按照各自职责做好旅游违法经营行为处置的有关工作：

（一）市 12345 政府服务热线管理办公室（以下简称“市热线办”）负责受理、转办举报事项；

（二）市（区）各相关行业主管部门或执法部门负责处理举报事项；

（三）市旅游主管部门负责举报奖励金的审批和发放。

**第三条** 举报人可通过以下途径举报：

（一）三亚市 12345 政府服务热线平台，包括电话拨打 12345（24 小时值班政府服务热线）、上传举报信息至微信公众号“三亚 12345”、发送举报短信至 0898 - 88912345；

（二）“三亚放心游”平台，包括“三亚放心游”微信公众号、小程序和支付宝小程序等相关网络平台。平台将举报信息转至市热线办。

旅游经营者应当在经营场所或者服务平台以显著方式明示举报途径。

**第四条** 自然人、法人和其他组织均可对我市旅游市场违法经营行为进行举报，提倡和鼓励实名举报。

实名举报应当如实提供举报人身份信息、联系方式、违法经营者信息、违法经营行为的基本情况以及证据或线索。

**第五条** 各相关单位必须对举报信息进行保密，按照规定管理举报材料和记录，未经举报人同意，不得以任何方式泄露举报人身份信息、举报内容和获得奖励等举报信息。

**第六条** 受理范围：

- （一）旅游经营者未按规定取得经营资质的；
- （二）旅游经营者未按规定进行备案的；
- （三）旅游经营者强迫交易的；
- （四）旅游经营者提供不合格的产品或服务的；
- （五）旅游经营者销售鲜活海鲜、水果、珠宝等商品掺杂掺假、以假充真、以次充好；
- （六）旅游经营者虚假宣传的；
- （七）旅游经营者存在缺斤少两等价格违法行为的；
- （八）旅游经营者为获取利益而进行商业贿赂等不正当竞争行为的；
- （九）其他旅游市场违法经营行为。

旅游经营者，是指旅行社、景区以及为旅游者提供交通、住宿、餐饮、购物、娱乐等服务的经营者。

**第七条** 有下列情形之一的，不予受理：

- （一）举报的违法经营行为不在本市管辖范围的；
- （二）举报事项涉及的违法经营行为发生时间距举报时间超过 90 天的；
- （三）违法经营行为主体信息不明确的；
- （四）没有具体的违法经营行为基本情况的；
- （五）举报事项不属于旅游市场违法经营行为的；

(六) 举报事项已被有关部门立案处理，举报人不能提供新线索的；

(七) 法律、法规和规章规定的其他不予受理情形。

#### **第八条 接受举报后的处理：**

(一) 市热线办收到举报后，应即时作出受理或不予受理的决定。不予受理的，应将理由告知举报人；

(二) 市热线办受理举报后，应于当日将举报事项及举报材料移交市（区）相关行业主管部门或执法部门处理；

(三) 市（区）相关行业主管部门或执法部门接收举报事项后，应于规定时限内调查处理并将处理结果反馈至市热线办；

(四) 市热线办收到市（区）相关行业主管部门或执法部门反馈的处理结果后，应于当日将举报事项及处理结果移交至市旅游主管部门。

#### **第九条 举报人获得举报奖励应当符合以下条件：**

(一) 通过本办法规定的举报途径进行举报；

(二) 举报事项属于本办法受理范围且无不予受理的情形；

(三) 举报事项真实可靠能够查证属实；

(四) 执法部门已就举报事项对旅游经营者实施行政处罚；

(五) 可以与举报人取得联系，并且可以验证举报人身份。

#### **第十条 对举报人进行举报奖励，应当遵循以下原则：**

(一)同一举报事项由两个以上举报人分别举报的,奖励第一时间举报人。两人以上(含两人)联名举报同一事项的,按同一举报奖励,奖金由举报人平均分配;

(二)同一举报事项涉及多项奖励标准的,按奖励金额最高项奖励;

(三)举报人为依法应当履行监督职责的机构及其工作人员的,不予举报奖励。

### **第十一条 奖励标准**

奖励金额根据被举报行为受到的行政处罚种类确定:

(一)处以警告、通报批评行政处罚的,给予举报人300元奖励;

(二)罚款、没收违法所得、没收非法财物总计金额不足1万元的,给予举报人500元奖励;

(三)罚款、没收违法所得、没收非法财物总计金额在1万元(含1万元)至5万元(不含5万元)的,给予举报人800元奖励;

(四)罚款、没收违法所得、没收非法财物总计金额在5万元(含5万元)至10万元(不含10万元)的,给予举报人1000元奖励;

(五)罚款、没收违法所得、没收非法财物总计金额在10万元(含10万元)至20万元(不含20万元)的,给予举报人2000元奖励;

(六) 罚款、没收违法所得、没收非法财物总计金额在 20 万元（含 20 万元）至 30 万元（不含 30 万元）的，给予举报人 3000 元奖励；

(七) 罚款、没收违法所得、没收非法财物总计金额在 30 万元以上（含 30 万元）的，给予举报人 5000 元奖励；

(八) 暂扣许可证件、降低资质等级、吊销许可证件，给予举报人 1 万元奖励；

(九) 限制开展生产经营活动、责令停产停业、责令关闭、限制从业，给予举报人 1.2 万元奖励；

(十) 处以行政拘留的，给予举报人 1.5 万元奖励；

(十一) 被认定为犯罪的，给予举报人 2 万元奖励。

同一举报人每年可获得奖励总额累计不超过 2 万元。

## **第十二条 奖励审批及发放**

市旅游主管部门收到市热线办移交的举报材料及处理结果后，根据处理结果确定奖励金额并完成内部审批。审批通过后，应于 15 个工作日内通知举报人提供本人有效身份证件及银行账户信息。

举报人应当自接到领奖通知之日起 15 个工作日内提供本人有效身份证件及银行账户信息。逾期未提供的，视为自愿放弃领奖。

市旅游主管部门应自收到举报人提供的有效身份证件及银行账户信息之日起 15 个工作日内核实举报人的有效身份证件及银行账户信息，核实无误后，将奖金汇至举报人银行账户。

**第十三条** 举报奖励资金列入市旅游主管部门支出预算，专款专用，接受财政、审计部门的监督检查。

**第十四条** 市旅游主管部门应建立举报奖励档案。包括举报记录、立案和查处情况、奖励申请、奖励领取记录、资金发放凭证等。

**第十五条** 举报人应当对举报内容的真实性负责。对捏造事实、弄虚作假的举报人，依法追究其法律责任。

**第十六条** 有下列情形之一的，对责任单位及相关责任人进行问责；构成犯罪的，依法追究法律责任：

- （一）应受理未受理，受而不理的；
- （二）未在规定期限内通知举报人领取奖励的；
- （三）泄露举报信息的；
- （四）利用举报线索进行敲诈勒索、索贿受贿的；
- （五）为压制、迫害、打击报复举报人提供便利的；
- （六）其他违法违规的情形。

**第十七条** 本办法具体应用问题由三亚市旅游主管部门负责解释。

**第十八条** 本办法自 2024 年 6 月 15 日起施行，有效期至 2029 年 6 月 14 日。