

山西省发电



发电单位山西省市场监督管理局

等级 特急·明电 晋市监发电〔2023〕2号

晋机发 892号

山西省市场监督管理局 山西省发展和改革委员会 关于规范酒店住宿、餐饮、商品零售 价格的指导意见

各市、县人民政府办公室：

今年“五一”假期，我省部分旅游市场出现价格异常波动。为落实金湘军省长在山西省旅游改革发展领导小组〈扩大〉会议上的指示精神，充分发挥市场调节作用，加强价格监管，维护市场价格基本稳定，合理限定价格上涨幅度，保护消费者和经营者合法权益，指导相关部门依法行政，现就规范重点时段、重点旅游地区酒店住宿、餐饮、商品零售价格秩序提出以下意见。

内部文件

严禁违规拍摄处理上传互联网

一、总体要求

疫情乙类乙管以来，旅游、会展等服务业发展迅速，高质量、低密度、生活化、旅居式旅游成为新需求，沉浸、互动、体验式消费成为新状态，高品质的服务保障与产品供给成为新趋势。重点时段、重点旅游地区部分酒店住宿、餐饮、商品零售价格的不合理上涨，逐渐成为影响地区形象和消费者放心消费的因素之一。特别是借助新媒体传播速度，酒店住宿、餐饮、商品零售价格的异常波动，对整个市场价格秩序的不良示范影响会被不断放大。对此，各市、县要提高认识，坚持以人民为中心的工作导向，站在构建新发展格局的高度，充分认识保持酒店住宿、餐饮、商品零售价格合理稳定的重要性，按照职能分工，相互协调、密切配合，切实加强酒店住宿、餐饮、商品零售价格监管，维护正常的市场价格秩序和消费者合法权益，全力推动我省文化旅游业高质量发展。

二、重点任务

（一）规范重点时段价格行为。重大节假日、中高考、大型活动期间，是酒店住宿、餐饮、商品零售需求明显上升的特殊时期，也是价格易出现不合理上涨的敏感时期。各市、县要密切关注价格动态，加强价格监测分析预警，及时发现苗头性、倾向性问题，适时适度监管，预见性、针对性地采取应对措施，切实履行政府监管职责，维护价格水平合理稳定。

（二）规范重点旅游地区的 price 行为。旅游接待重点地区是

群众旅行出游的重要目的地，特别是旅游旺季，接待能力有限地区的酒店住宿、餐饮、商品零售价格过度上涨，会对游客体验满意度产生较大负面影响，在一定程度上制约旅游消费增长。各市、县要站在推动旅游业高质量发展的高度，突出重点旅游地区，对症下药，加强价格监管，维护公平公正的价格秩序，确保广大游客敢于消费、放心消费。

三、主要措施

（一）健全重要商品和服务价格监测制度。各市、县应建立健全重要商品和服务价格监测制度。可根据实际情况，及时组织行业主管部门和行业协会、经营者，对重点时段、热点区域和大型活动场所周边地区的酒店住宿、餐饮、商品零售价格开展监测，准确掌握价格动态，主动发布重点酒店门市价格、实际住房率等相关信息，引导经营企业合理定价和消费者合理消费。

（二）制定重点时段价格异常波动应急机制。各市、县要密切跟踪重点时段和重点旅游地区酒店住宿、餐饮、商品零售供需情况，制定有效的监管机制和应急预案。在酒店住宿、餐饮、商品零售价格出现异常波动、大幅上涨时，应当启动应急预案，制定哄抬价格违法行为认定标准，并遵循市场规律做出相应的价格调整区间，限定上涨幅度，按程序报批后快速执行。

（三）落实酒店住宿、餐饮、商品零售价格明码标价规定。酒店住宿、餐饮、零售经营企业要严格执行《明码标价和禁止价格欺诈规定》，严格落实《酒店住宿行业价格承诺公示制度》要

求，在重大节假日和大型活动等重点时段前，要对价格执行情况
和拟涨价幅度作出公开承诺，在收费场所或旅游服务平台的醒目
位置标示，以降价、打折、特价等价格手段促销的，应当标明促
销价格，提高酒店客房价格的透明度，以便于消费者和政府部门
知晓、监督。

（四）加大事前监管力度。各市、县要进一步提高主动服务
市场、规范市场价格行为意识，对重大节假日和大型活动可能引
发价格上涨的地区，要主动介入、提前应对，可采取市场巡查、
政策提醒、发送告诫书、价格调查、向社会公告政策法规和具体
的调控监管措施等，从源头上加强监管，防范于未然。

（五）发挥舆论引导和监督作用。各市、县在实施市场价格
监管中，要充分借助媒体的力量，积极发挥舆论引导和监督作用。
对认真遵守价格法规政策诚实守信的经营者进行大力宣传，对投
诉纠纷较多、屡查屡犯、性质恶劣的典型案件要公开曝光，形成
强大的舆论压力，促进经营者规范价格行为，诚信经营。

（六）完善价格举报快速反应机制。各市、县要充分发挥
12315 投诉举报平台的监督作用，及时主动处理价格举报案件。
在重大节假日和大型活动期间，要实行专人 24 小时值班制度，
认真受理群众投诉举报，增强快速反应和快速处置能力，查处价
格违法行为，做到有报必查，切实维护消费者合法权益。

（七）促进经营者自律规范。酒店住宿、餐饮、零售经营企
业应当从维护企业形象，有利于旅游和服务业长远发展出发，不

断提高服务水平和服务质量，自觉承担维护市场价格秩序、保护消费者利益的社会责任，加强价格自律，积极配合政府有关部门维护市场正常价格秩序，保持价格合理稳定，自觉接受社会、舆论及广大消费者监督。各地区相关行业协会应当在业务主管部门的指导下，倡导行业自律，提升行业服务水平。

（八）依法打击价格违法违规行为。各市、县要密切关注酒店客房、餐饮服务线上线下价格动态，对不合理价格上涨行为要综合运用行政约谈、提醒告诫、签订价格承诺书等手段，指导经营者按照公平、合法和诚实信用的原则合理定价。对经营者哄抬价格、串通涨价、价格欺诈等行为，发现一起，打击一起，对典型案例要予以曝光，以震慑违法经营者，维护良好的市场价格秩序。

四、工作要求

（一）强化综合整治。酒店客房、餐饮、重要商品价格秩序整治是一项系统工程，各市、县要加大统筹协调力度，发挥各行业主管部门的优势，同向发力、齐抓共管，规范行业价格行为，引导经营者合规经营，不断提升各类商品和服务供给质量。要发挥旅游、酒店、餐饮、零售等行业协会以及消费者协会作用，依法开展自律活动，在重点时段、重要节假日发布行业倡议、公约、条约等措施，督促相关经营者加强行业自律，自觉遵守法律法规和商业道德，依法合规经营。

（二）做好舆情处置。各市、县要加强对重大节假日、重点

时段、大型活动期间酒店客房、餐饮、商品零售价格舆情的监测力度，对苗头性倾向性问题做到及早发现、及早研判、及早预警。主动正面发声，注重协调联动，妥善处置有关敏感舆情，发现舆情要迅速介入、快速处置，控制舆情发酵，减少舆情负面影响。对严重违法失信行为实施联合惩戒，打造市场规范、竞争有序、规则公平、群众满意的消费环境。

山西省市场监督管理局

山西省发展和改革委员会

2023年6月19日

抄送：省人民政府办公厅。