

山西省文化和旅游厅办公室文件

晋文旅办发〔2023〕33号

山西省文化和旅游厅办公室 关于进一步加强旅行社规范经营管理的通知

各市文化和旅游局：

随着旅游市场逐步恢复发展以及旅游旺季的到来，为营造舒适、安全、文明的旅游环境，进一步加强旅行社规范经营管理，现将有关事项通知如下：

一、规范旅行社经营活动

各市文旅局要指导旅行社压实质量主体责任，严格落实团队旅游管理各项制度和规范，不以不实价格招徕游客，不认不实宣传诱导游客，依法与游客签订旅游合同，明确各方权责，及时妥善处理涉旅纠纷；要积极督促旅行社依法投保旅行社责任保险，提高防范和化解旅游安全事故的能力，切实保障游客的人身安



全，维护游客合法权益。旅行社要选择具有相应资质的供应商、合作商，做好线路设计和产品对接，优化旅游组团规模，确保旅游产品质量；切实执行“一团一报”制度，及时、全面、准确地在全国旅游监管服务平台填报团队信息，做到旅游团队信息可查询、可追踪。督促旅行社加强导游管理和督导，优先选派服务质量好，业内认可度高的导游，严格落实“诚信为本、服务至诚”的理念，不断提升服务水平。

二、加强旅游市场监管

各市文旅局要进一步规范旅游市场秩序，紧盯关键环节，加强对旅行社及在线旅游企业的监督检查，督促旅行社依法依规经营，依法查处“不合理低价游”、指定具体购物场所、导游强迫或者变相强迫购物、安排游客参观或者参与违反我国法律、法规和社会公德的项目或者活动等各类旅游市场违法违规经营行为。要提升旅游投诉处理效率，依法依规分类处置举报线索与纠纷投诉，保障广大游客合法权益；要对网络反映的问题认真研判，科学引导，有效处置游客合理诉求。

三、做好文明旅游宣传引导

各市文旅局要指导旅行社加大力度营造“旅游友好型”环境，加强对游客文明旅游宣传，大力倡导文明旅游、绿色旅游、负责任旅游。利用多种渠道大力普及文明礼仪知识，强化文物和生态保护、制止餐饮浪费等宣传教育，把弘扬社会主义核心价值观融



入文明旅游宣传，让公共意识、规则意识、节约意识、文明意识深入人心。宣传倡导“每个人都是自身安全第一责任人”理念，增强安全意识和自我防控意识，做好自我监测，确认自身健康状况，行程中注意自身安全和防护，不去未开放未开发区域和违规经营的私设景点。



（此件主动公开）

