

山西省文化和旅游厅办公室文件

晋文旅办发〔2023〕59号

山西省文化和旅游厅办公室 关于进一步规范旅行社经营管理 和导游执业行为的通知

各市文化和旅游局：

为深入贯彻落实省委省政府关于我省文化和旅游工作的决策部署，进一步规范文旅市场秩序，提升旅游服务质量，切实打造高品质旅游服务，树立山西旅游良好形象，根据《中华人民共和国旅游法》《旅行社条例》《导游人员管理条例》等法律法规，现就进一步规范旅行社经营管理和导游执业行为有关事项通知如下：

一、规范旅行社经营管理

旅行社是推动旅游业高质量发展的重要市场主体，规范旅行

社经营是旅游市场治理的关键环节。各市文化和旅游局要加强对旅行社的管理，旅行社为旅游者提供服务的，应当与旅游者签订旅游合同，并对旅游合同的具体内容作出真实、准确、完整的说明；旅行社需要对旅游业务作出委托的，应当委托给具有相应资质的旅行社，征得旅游者的同意，并与接受委托的旅行社就接待旅游者的事宜签订委托合同，确定接待旅游者的各项服务安排及其标准，约定双方的权利、义务；旅行社临时聘用在旅游行业组织注册的导游为旅游者提供服务的，应当依照旅游和劳动相关法律、法规的规定足额支付导游服务费用，旅行社临时聘用的导游与其他单位不具有劳动关系或者人事关系的，旅行社应当与其订立劳动合同；旅行社对可能危及旅游者人身、财产安全的事项，应当向旅游者作出真实的说明和明确的警示，并采取防止危害发生的必要措施。要督促旅行社严格落实“一团一报”制度，遵守入出境团队旅游管理政策，对不按照要求填报的，按照相关规定予以处罚。要加大对旅行社的检查力度，严厉查处“不合理低价游”、指定具体购物场所、欺骗或者变相强迫购物等各类旅游市场违法违规行为，严格落实旅行社用车“五不租”制度，切实维护旅游市场秩序。

二、规范导游执业行为

导游是旅游服务链条中与游客接触最为密切的环节，导游服务水平直接影响游客消费体验和旅游消费环境。各市文化和旅游

局要加强管理，提升导游综合素质与服务质量；导游人员进行导游活动，必须经旅行社委派，导游人员不得私自承揽或者以其他方式直接承揽导游业务，进行导游活动；导游的经常执业地区应当与其订立劳动合同的旅行社（含旅行社分社）或者注册的旅游行业组织所在地的省级行政区域一致；导游人员进行导游活动时，应当向旅游者讲解旅游地点的人文和自然情况；导游不得安排旅游者参观或者参与涉及色情、赌博、毒品等违反我国法律法规和社会公德的项目或者活动；不得擅自变更旅游行程或者拒绝履行旅游合同；不得以隐瞒事实、提供虚假情况等方式，诱骗旅游者违背自己的真实意愿，参加购物活动或者另行付费旅游项目；不得向旅游者兜售物品，索要小费。

三、做好旅行社和导游培训工作

旅行社和导游的服务水平不仅关系着旅游业服务质量的高低，而且关系旅游业的声誉和形象。各市文化和旅游局要高度重视旅行社和导游培训工作，加强人才队伍建设，做好旅行社、导游法律法规、安全生产、信用管理、文明引导等内容的培训，提高旅行社、导游法律意识和服务水平。要强化《中华人民共和国旅游法》《旅行社条例》《旅行社条例实施细则》《导游人员管理条例》《导游管理办法》等法律法规和导游实务的培训，规范导游执业行为，养成学法、知法、懂法、用法的职业习惯。要加强导游职业道德教育，引导导游牢固树立遵纪守法，爱岗敬业意

识，要努力将导游培育成为文化自信的践行者、大众旅游的促进者和文明旅游的示范者，引导导游坚持以内容为王，讲活讲好山西故事。要督促旅行社、旅游行业组织及时更新景区（景点）导游词（讲解词），委派的导游要熟悉旅游地的人文和自然情况，讲解内容要准确，杜绝讲解内容低俗、违背历史、戏说历史人物、有损国家利益和民族尊严的内容。

山西省文化和旅游厅办公室

2023年7月7日

（此件主动公开）