

山西省文化和旅游厅办公室文件

晋文旅办发〔2023〕6号

山西省文化和旅游厅办公室 关于规范元宵节前后旅游市场秩序 进一步提升旅游服务质量的通知

各市文化和旅游局：

2023年春节假期全省旅游市场总体平稳有序，各地举办了丰富多样的文化和旅游活动，受到群众和游客的好评。但部分企业主体准备不够充分、从业人员服务意识不强、旅游服务质量有待进一步提升等问题依然存在。为贯彻落实全省政府系统抓落实提高执行力电视电话会议精神，在抓落实上下苦功见真章，在见成效上亮本领比实绩，进一步加强旅游市场监管工作，提升旅游服务质量，切实保障元宵节前后旅游市场秩序平稳有序，现就有关事项通知如下：

一、以游客为中心规范旅游市场秩序

各级文旅部门要及时梳理总结春节假期旅游市场秩序存在的突出问题，深刻认识恢复发展阶段市场特点，坚持问题导向，完善综合治理机制，发挥各方面合力，提高市场监管效能，严格规范旅游市场秩序。要坚持源头治理、抓早抓小，针对可能出现的问题提前部署。要坚持综合执法与信用监管相衔接，对违法违规的企业和个人依法依规开展失信主体认定、实施信用管理措施。要督促旅行社依法依规经营，不以不实价格招徕游客，不以不实宣传诱导游客。要压实旅行社质量主体责任，在招徕、组织、接待各环节严格执行产品质量标准和服务规范，与游客依法签订旅游合同，并及时上传至全国旅游监管服务平台。

二、以游客满意度为标准提升旅游服务质量

各级文旅部门要加强对旅游企业及从业人员的管理，推进行业标准化建设，强化综合素质教育培训，打造优质旅游服务品牌，努力提升旅游服务质量。要建立完善旅游诚信体系，加快推进信用承诺、信用评价、守信激励和失信惩戒、信用修复等工作；对守信情况良好的市场主体和从业人员，采取公开表扬、宣传鼓励等激励措施；对失信市场主体和从业人员视情节轻重实施信用管理。要高度重视旅游投诉受理处置，在充分发挥12345政务服务便民热线作用的基础上，有效发挥各级旅游投诉受理和应急值班的作用，进一步畅通旅游投诉渠道，第一时间受理旅游投诉，第

一时间妥善处置纠纷，第一时间疏导游客情绪，坚决杜绝推诿扯皮现象发生，对造成重大旅游负面舆情的单位和个人要严肃追责问责。

三、以游客理解为目标做好引导沟通

各级文旅部门要积极开展形式多样的宣传活动，加强文明旅游宣传教育。要督促旅行社严格落实行前教育责任，详细告知游客文明旅游的有关事项和应尽义务，带团导游领队要切实担负起文明督导责任。要多渠道提醒和引导游客谨防网络欺诈和消费陷阱，务必选择有资质、信誉度高的旅行社和在线旅游平台选购旅游产品，尤其要谨慎对待未经认证或非正常弹出的网站链接及旅游广告，以免日后发生损失或纠纷。要引导游客依法维权，提醒游客必须签订旅游合同，注意保存旅游合同、电子订单、付款记录等证据。出现旅游纠纷且无法协商解决时，要及时向旅游行政部门投诉，依法理性维权，不得违法使用过激的方式过度维权。

四、以游客安全为底线消除安全风险隐患

各级文旅部门要强化问题导向，坚持底线思维，按照《山西省文化和旅游厅关于做好元旦春节暨岁末年初文旅行业安全生产工作的通知》要求，严格落实属地管理责任、部门监管责任和企业主体责任，指导文化和旅游经营单位做好流量管控，完善安全提示、警示标识和安全防护设施。加强对设施设备的安全检查，不符合安全要求的坚决停止运营和使用。对重新开放的 A 级旅游

景区，务必严格检查设施设备运行状况，彻底排查所有风险隐患。指导旅行社和在线旅游企业严格落实有关规定，选择符合资质的供应商、合作商，加强导游安全教育，规范旅游包车行为，确保供应商和旅游包车符合安全标准。要不断健全应急预案，强化应急演练，加强应急值守，遇有重特大突发事件或重要紧急情况，要第一时间请示报告并及时妥善处置。

山西省文化和旅游厅办公室

2023 年 1 月 29 日

（此件主动公开）