

山西省文化和旅游厅办公室文件

晋文旅办发〔2023〕38号

山西省文化和旅游厅办公室 关于进一步规范旅游市场秩序的通知

各市文化和旅游局：

目前，旅游市场整体运行平稳有序，旅游行业逐步呈现复苏发展的良好势头。但“不合理低价游”、导游辱骂游客、强迫购物等违法违规现象时有发生，严重干扰正常市场秩序，影响旅游业整体形象，侵害了游客的合法权益。为加强市场监管，进一步规范旅游市场秩序，现将有关事项通知如下：

一、提高思想认识，加强组织领导

各市文化和旅游局要统一思想，充分认识到当前旅游市场恢复发展的阶段性特点，高度重视旅游市场秩序问题，完善综合治理机制，提高市场监管效能，严格规范旅游市场秩序。要扎实开

展旅游市场秩序整治工作，集中打击高频违法经营行为，着力提升旅游服务质量，切实保障游客合法权益，为游客营造文明、绿色、放心、舒心的出行环境。旅游市场秩序治理情况将纳入当年政府质量工作考核，要强化责任担当，严格履行行业监管职责，压紧压实企业主体责任，建立规范旅游市场秩序的制度化、长效化工作机制。

二、规范旅行社经营，推动高质量发展

各市文化和旅游局要指导旅行社严格规范经营行为，严格落实“一团一报”制度，对不按照要求填报的，按照《旅行社条例》相关规定予以处罚。旅行社要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，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；要使用合格供应商，选择当地居民惯常消费场所。行业组织要倡导旅行社诚信经营，强化行业自律，加强自我监督，切实维护游客合法权益。

三、加强导游管理，提升服务水平

各市文化和旅游局要加强导游业务培训，提升导游专业水平及服务质量；针对社会反映强烈的未取得导游证而从事导游活动、强迫或者变相强迫游客参加购物活动或者另行付费等消费项目、向游客兜售物品等问题，及时查处违法违规行为，加大综合治理力度。建立完善导游信用档案，要求导游落实“诚信为本、服务至诚”的理念，规范提供导游服务。

四、强化部门联动，加大执法力度

各市文化和旅游局要与市场监管、公安、交通等部门积极协作，加强旅游市场执法，严厉打击“不合理低价游”、指定具体购物场所、导游强迫或变相强迫购物、兜售物品、未经许可经营旅游社业务等严重扰乱市场秩序的违法违规行为，及时发布整治旅游市场秩序的典型案例，提高问题发现能力，及时发现问题，及时督促整改。

五、做好舆情应对，加强宣传引导

各市文化和旅游局要紧盯网络舆情，加强舆论风险研判，依法依规从严从快处理，强化舆论正向引导；要建立舆情监测和迅速响应机制，畅通举报投诉渠道，提升旅游投诉处理效率，确保舆情响应及时，对处理不及时、引发舆情关注或群体事件的，要严肃追究责任；要充分发挥媒体与行业协会的引导作用，宣传文明旅游，提醒游客警惕明显低于正常价格的旅游产品，自觉抵制“不合理低价游”，提倡文明、绿色、安全、理性消费。

山西省文化和旅游厅办公室

2023年4月13日

（此件主动公开）

