

山西省文化和旅游厅办公室文件

晋文旅办发〔2023〕45号

山西省文化和旅游厅办公室 关于进一步规范文化和旅游市场秩序 增强 安全防范水平 提升服务质量的通知

各市文化和旅游局：

为进一步稳固全省文化和旅游市场发展根基，规范文化和旅游市场秩序，解决文化和旅游市场中存在的突出问题，提升文化和旅游行业整体形象，确保文化和旅游市场安全平稳运行，现将进一步规范我省文化和旅游市场秩序、增强安全防范水平、提升服务质量有关事项通知如下：

一、总体要求

坚持人民至上的理念，按照标本兼治、重在治本的原则，认真排查全省文化和旅游市场现阶段存在的突出问题，不断优化市

场发展环境，进一步完善各项制度规定，夯实文化和旅游市场经营秩序及安全生产基础，提升服务质量和产业素质，全力营造“旅游友好型”环境，维护山西良好形象，确保全省文化和旅游市场持续安全稳步健康发展。

二、重点任务

（一）规范旅行社经营。各级文化和旅游行政部门要加强旅行社经营管理，督促旅行社守法诚信经营，严格遵守法律法规和各项规章制度，严格落实“一团一报”制度，杜绝“不合理低价游”、未经许可经营旅行社业务等违法违规行为；加强内部管理，依法向导游支付劳动报酬，不得收取押金、管理费等不合理费用；要使用规范合同范本，不得安排合同约定之外、未经同团旅游者书面同意的旅游购物和另行付费旅游项目；严格落实旅游包车“五不租”制度，在制定旅游产品、旅游线路时要做好安全评估，选择合格供应商和正规交通运输企业；提醒旅游包车企业严格按照合同约定的起始地、目的地和线路行驶，不得招揽包车合同外的旅客乘车；加强从业人员教育培训力度，提升从业人员的业务能力、安全风险防范能力，增强其综合素质、服务水平、安全责任意识。

（二）规范导游人员管理。各级文化和旅游行政部门要加强对导游人员的管理，健全导游管理机制，督促导游严格遵纪守法，不得擅自承揽导游业务；不得与购物商店尤其是景区景点、公路

沿线、休息区、车站、码头等旅游者集中的购物场所串通，通过购物回扣、返点等非法手段安排、诱导和强迫旅游团队购物；要做好行程中的安全防范工作，上车之前认真核查车辆资质、运营证件和包车手续，确认车载应急设施设备齐全及逃生通道畅通，上车后要配合驾驶员督促游客系好安全带等，要使用“导游专座”，提醒驾驶员安全驾驶，及时劝告制止违法违规行爲，杜绝疲劳驾驶、酒后驾驶等行爲；在组织旅游活动中要加强对游客的引导和提醒，倡导文明旅游。

（三）规范文化经营场所秩序。各级文化和旅游行政部门要加强对互联网上网服务营业场所、歌舞娱乐场所、游艺娱乐场所、剧本娱乐经营场所、营业性演出（含临时搭建舞台的大型演出活动）等的场所管理，强化对经营内容、服务、安全等方面的督导检查，严禁无资质经营、侵权盗版、未经审批擅自设置游戏游艺设备等违法违规行为。督促相关经营单位做好《中华人民共和国未成年人保护法》的贯彻落实，严禁违规接纳未成年人；严格落实安全生产主体责任，加强消防安全管理，确保疏散通道畅通，及时排查整改各类事故隐患，定期组织开展安全培训和应急演练；加强对从业人员的宣传教育，提升服务意识和服务水平。

（四）规范网络演出剧（节）目经营活动。各级文化和旅游行政部门要强化对网络演出剧（节）目的监管，督促网络演出剧（节）目经营单位建立健全内容管理制度，配备适应内容审核工

作需要的专业人员负责网络演出剧（节）目的内容管理，进行实时监管，发现内容问题第一时间阻断并及时处置；督促企业落实主体责任，严格遵守《互联网文化管理暂行规定》，依法向省文化和旅游厅申请取得经营范围包含“网络演出剧（节）目”的网络文化经营许可证。（网络演出剧（节）目是指将演出剧（节）目通过互联网实时传播或者以音视频形式上载传播而形成的互联网文化产品，演出剧（节）目包括但不限于音乐会、演唱会、音乐节、舞台戏剧、曲艺、杂技、脱口秀等演出活动。）

（五）规范演出市场管理。各级文化和旅游行政部门要加强演出活动审批管理，严格执行演出市场主体准入制度，严查未经许可擅自从事营业性演出经营活动、擅自举办营业性演出活动、未经批准出售门票等行为。督促演出举办单位落实主体责任和安全生产责任，加强演出活动安全管理，定期核查安全保卫工作方案和应急预案等；加强营业性演出活动尤其是大型演出活动的现场监管，规范演出票务秩序，配合公安部门加强现场安全管理；督促演出举办单位对演出内容、票务经营、演员组织、现场管理等进行全流程把控，积极配合做好行业监管。

（六）规范旅游服务标准。各级文化和旅游行政部门要加强旅游服务标准的宣传贯彻，积极推进旅游服务标准化建设，按照《旅游景区质量等级的划分与评定》《山西省旅游景区服务标准化评价指南》《旅游饭店星级的划分与评定》《旅游民宿基本要

求与评价》等，开展对 A 级旅游景区、旅游星级饭店、等级旅游民宿的服务质量综合评价和复核工作，实施动态管理和退出机制，全面提升旅游服务质量和管理工作。指导 A 级旅游景区、旅游星级饭店、等级旅游民宿加强行业自律，牢固树立诚信经营理念，自觉遵守法律法规和商业道德，积极组织服务标准培训和职业道德教育，规范职工管理，提高从业人员服务意识和综合素质。加强对游客的宣传引导，倡导文明旅游理念，不大声喧哗，减少使用一次性塑料用品，减少厨余垃圾，积极开展垃圾分类，避免资源浪费。

三、工作要求

（一）加强组织领导。要统一思想，提高认识，按照任务要求，认真组织实施，进一步细化措施，把任务分解、责任到人，把工作抓实抓紧，确保工作取得实效。

（二）推动部门联动。各级文化和旅游行政部门要加强部门协调联动，强化信息沟通，进一步畅通文化和旅游投诉渠道，妥善处理涉旅舆情纠纷，建立完善工作机制，及时处理投诉举报案件，提升综合监管效率。

（三）开展督导检查。各级文化和旅游行政部门牵头组织，联合相关部门针对重点服务质量问题、违法违规行为、重点企业、重要时段开展文化和旅游市场联合检查，对影响重大的案件及时研判和上报，对不属于本部门职责范围的案件线索，应当及时移

送有关部门处理。

（四）强化宣传引导。各级文化和旅游行政部门要充分利用网站、微信、客户端等互联网平台的作用，持续开展旅游公益宣传，普及文明旅游知识，积极发布旅游提示提醒，引导游客预约错峰出行、理性适度消费，提高安全防护、文明旅游意识，营造文明和谐的旅游氛围。

（五）做好总结报送。各级文化和旅游行政部门要及时掌握、认真梳理市场运行、群众文化活动、安全生产、市场监管和执法等工作情况，撰写工作总结，包括所辖区域现阶段文化和旅游市场秩序方面存在的突出问题、原因分析、下一步采取的工作措施，并将工作总结电子版于6月30日前报省文化和旅游厅。

山西省文化和旅游厅办公室

2023年5月10日

（此件主动公开）