

# 济源产城融合示范区文化广电和旅游局

## 关于进一步规范旅游市场秩序的通知

局属各单位，机关各科室，各文旅企业：

2024年暑期旅游旺季已经来临，游客出行量持续增大。为进一步规范暑期旅游市场秩序、优化旅游市场环境、提升旅游服务质量，全力保障旅游者合法权益，现将有关事项通知如下：

**一、提高思想认识，加强组织领导。**各单位要统一思想，充分认识当前文化和旅游市场恢复势头强劲特点，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。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。**各旅行社要规范经营行为，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；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；随时关注旅游目

的地天气情况，预防自然灾害，确保游客和工作人员安全；落实旅游包车安全，严格执行“五不租”制度，即不租未取得相应客运经营许可的经营者车辆、未持有效道路运输证的车辆、未安装卫星定位装置的车辆、未投保承运人责任险的车辆、未签订包车合同的车辆。各旅行社要诚信经营，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。**各相关单位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。要认真履行游客出行相关安全事项告知责任，在宣传销售、合同约定、行前说明、行中提醒劝导等环节应加强文明旅游和游客安全风险提示，引导游客遵守旅游活动中的安全规定，及时劝阻不文明、不安全行为。经营出境旅游业务的旅行社，要严格按照《中国公民出国旅游管理办法》《旅行社行前说明服务规范》《导游领队引导文明旅游规范》等相关要求，认真执行出境旅游行前说明会制度，提前向旅游者说明目的地国家或地区的法律法规、文化差异等。

**四、强化部门联动，加大执法力度。**文旅执法部门要与市场监管、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”、导游强迫或变相强迫购物、未经许可经营旅游社业务、租用不具备营运资质的旅游包车、出境旅游非法滞

留等严重扰乱市场秩序的违法违规行为，及时抓好整治，全面督促整改。

**五、做好舆情应对，加强宣传引导。**各单位要紧盯网络舆情，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。

济源产城融合示范区文化广电和旅游局

2024年7月23日

