

济源产城融合示范区文化广电和旅游局

关于整治旅游行业导游乱象、强制消费等问题线索征集的公告

为进一步规范旅游市场秩序，优化旅游发展环境，整治旅游行业导游乱象、强制消费等问题，切实维护旅游者合法权益，示范区文化广电和旅游局决定在全市范围内开展旅游行业导游乱象、强制消费等问题专项整治，现向社会公开征集问题线索，具体事项公告如下：

一、受理范围

（一）导游乱象问题

1. 未取得导游证的人员擅自从事导游活动；导游人员未经旅行社委派，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。
2. 导游人员擅自增加或者减少旅游项目，擅自变更接待计划，擅自终止导游活动。
3. 导游人员进行导游活动，向游客兜售物品或者向游客索要小费。
4. 导游人员进行导游活动，欺骗、胁迫游客消费或者与经营

者串通欺骗、胁迫游客消费。

（二）强制消费问题

1. 在旅游过程中，导游以各种方式诱导、强迫游客消费，安排强制或变相购物、另行付费旅游项目。

2. 导游与商家串通收取回扣，虚假宣传旅游商品，强迫、欺骗或诱导游客消费。

3. 导游存在诱导、强迫游客参加自费项目或索要小费，言语攻击、服务态度低劣等。

二、征集方式

政务服务便民热线（全天）：0391-12345；

济源市文化市场综合行政执法支队：0391-8320058。

三、注意事项

为便于核查处置，请各位市民、游客提供线索尽量详细，包括违规行为的具体时间、地点及相关证据（如照片、视频、录音、合同、缴费记录、票据等），并提供真实有效的联系方式，以便后续核实和反馈。相关个人信息将严格保密，确保合法权益不受侵害。

四、温馨提示

请广大市民游客旅游出行选择有资质的旅行社，签订正规旅游合同，切勿轻信微信群、抖音、QQ群等网络发布的低价旅游广告，避免上当受骗。发生旅游纠纷时，通过合法途径解决问题。在旅游行程中，注意人身和财产安全，避免前往未开发区域。如

遇导游乱象、强制消费等问题，请保留相关证据，并及时投诉举报。

济源示范区文化广电和旅游局将以此次整治为契机，进一步提升旅游服务质量，希望广大市民游客积极参与旅游市场监督管理，共同营造平安和谐旅游环境。



2025年4月21日