

济源产城融合示范区文化广电和旅游局文件

济管文广旅〔2026〕20号

济源产城融合示范区文化广电和旅游局 关于印发《2026年“纠治旅游行业导游乱象、 强制消费”专项行动方案》的通知

局机关相关科室、局属相关二级机构、各旅行社：

现将《2026年“纠治旅游行业导游乱象、强制消费”专项行动方案》印发你们，请结合实际，认真抓好贯彻落实。



2026年“纠治旅游行业导游乱象、 强制消费”专项行动方案

为深入贯彻落实河南省纪委监委、省文旅厅及示范区纪委监委2026年集中整治群众身边不正之风和腐败问题工作要求，进一步规范济源旅游市场秩序，全面纠治旅游行业“导游乱象、强制消费”等问题，以务实举措推动全市旅游业健康发展，结合济源实际，制定方案如下。

一、总体要求

（一）指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面落实习近平总书记关于整治群众身边不正之风和腐败问题重要指示批示精神，坚持“属地管理、部门联动、行业自律、综合治理”原则，以目标导向和问题导向为核心，标本兼治、惩防并举，聚焦旅行社经营、导游执业、投诉处理三大关键环节，重拳整治“不合理低价游”、强制消费、导游违规执业等顽疾，切实维护旅游者和旅游经营者合法权益，努力营造安全有序、文明优质的旅游环境，持续推进济源旅游业高质量发展。

（二）行动目标

通过10个月专项整治，全面摸清济源市旅游市场底数，严厉查处一批违法违规案件，取缔一批严重扰乱市场秩序的经营主体，规范一批重点旅游企业经营行为，打造一支诚信执业、专业

素养过硬的导游队伍，实现旅游投诉量显著下降、游客满意度大幅提升，济源旅游市场秩序持续向好，文旅行业口碑全面重塑。

（三）整治范围

覆盖济源市行政区域内所有旅行社（含分社、网点）、导游人员、旅游包车企业、旅游购物场所、A级景区及相关文旅经营主体，重点聚焦出境游、国内热门线路、老年旅游、研学旅游等关键领域。

二、时间安排

2026年3月10日至12月31日，分三个阶段推进：

1.动员部署与排查摸底阶段（3月10日—3月31日）：成立专项行动专班，制定实施方案，召开动员会议；全面排查辖区内旅游经营主体，建立台账，梳理投诉线索、行业乱象苗头。

2.集中整治与执法查处阶段（4月1日—11月30日）：聚焦重点问题开展专项执法检查，严查违法违规行为，深化“诉转案”办理，处置一批典型案件，推动行业自查自纠。

3.总结提升与长效巩固阶段（12月1日—12月31日）：复盘整治成效，梳理问题短板，完善监管制度机制，形成常态化监管体系，报送专项行动工作总结。

三、纠治重点

聚焦重点领域和薄弱环节，坚持从实际出发，突出问题导向，打出“疏堵结合、分类整治、标本兼治、全面规范”系列组合拳，全面提升文化和旅游市场监管效能。

（一）旅行社经营行为纠治重点

1.通过互联网发布“不合理低价游”产品，进行虚假承诺，诱导游客脱离平台交易，违规收取定金，将游客交由无资质主体提供旅行社服务等违法违规行为。

2.与无合法资质的个人或机构相互勾结，散发“不合理低价游”宣传单，诱导消费者购买“不合理低价游”产品的违法违规行为。

3.以免费旅游、购物（会员）送旅游、旅游赠礼品等名义，或者以康养活动、避暑游、旅居活动等形式招徕、组织、接待“不合理低价游”团队的违法违规行为。

4.不落实“一团一报”制度，不与旅游者签订合同、合同签订不规范、签订阴阳合同或虚假合同，或者拒绝履行合同，擅自变更旅游行程、降低服务标准，暗中组织“不合理低价游”的违法违规行为。

5.未经旅游者书面同意，擅自将旅游者转团、拼团，通过欺骗、胁迫、诱导等方式，促使旅游者进行消费，变相实施“不合理低价游”的违法违规行为。

6.不依法向导游支付劳动报酬，违规收取导游押金、管理费或其他费用，要求导游人员和领队人员接待低于服务成本的旅游团队等侵害导游合法权益的违法违规行为。

7.未按规定落实旅游包车“六不租”问题的违法违规行为。

（二）导游执业行为纠治重点

8.未取得导游证从事导游活动，或取得导游证未接受旅行社委派，私自承揽导游业务进行导游活动的违法违规行为。

9.导游擅自变更旅游行程、增减旅游项目、增加购物次数、中止导游服务活动或恶意甩团、甩客，未按照旅游合同约定或行业服务标准提供服务的违法违规行为。

10.导游与饭店、景区、购物场所、演艺场所等经营者串通，强迫、欺骗或诱导游客消费，收受回扣和商业贿赂的违法违规行为。

11.导游以旅游产品价格低为借口，通过明示或暗示的方式向旅游者索要小费等违法违规行为。

12.导游讲解内容不规范，擅自增加野史、官斗等不实信息的违法违规行为。

（三）涉旅投诉处理纠治重点

13.未在经营场所醒目位置、官方网站等渠道公示旅游投诉受理方式。

14.对外公布的旅游投诉电话无人接听，或设置呼叫转移、语音信箱等非人工方式规避受理。

15.旅游投诉受理人员未落实首问负责制，态度冷漠、推诿扯皮，对旅游投诉业务不熟，导致应受理未受理、超期办理或程序违规。

16.未建立投诉处理工作机制，未配备专（兼）职投诉处理人员，人员变动未及时报备。

17.未建立投诉受理、办理、反馈工作台帐，法定节假日、敏感时段未落实 24 小时专人值班值守制度。

18.对投诉量异常增长、办结率低、游客满意度低的责任单位未采取整改措施，对旅游投诉中发现的违法违规线索，未按规定落实“诉转案”工作机制等问题。

四、工作措施

（一）建立健全工作机制

1.健全综合监管机制。依照《河南省文化和旅游厅 河南省公安厅 河南省市场监督管理局关于整治强迫购物、促进旅游市场健康发展的通知》（豫文旅市场〔2025〕11号）规定要求，加强与公安、交通、市场监管等部门协作配合，建立健全联合会商、联合约谈、联合执法等制度，形成监管合力。

2.健全旅游投诉督办机制。依托 12345 政务服务热线、全国文化市场技术监管与服务平台、济源文旅官方公众号等途径，广泛收集线索，实行统一梳理分析、建立台账、清单管理、跟踪督办，实行定期通报与约谈提醒，每季度形成旅游投诉专题报告，构建权责清晰、运转高效的投诉处理闭环工作机制。

3.建立区域协调合作机制。主动对接郑州、洛阳、焦作等省内重点地市及山西晋城等文旅部门，建立旅游市场监管协调联动机制，完善区域投诉信息共享、理赔调解、协作办案、舆情协办等制度，重点解决跨区域旅游纠纷，确保旅游投诉快捷高效处置。

4.实施舆情处置“四快”。坚持“快监测”，提高第一时间发

现能力；组织“快实施”，一经发现负面舆情快速核实；确保“快处置”，迅速将纠纷调解到位，问题处置到位；实行“快公开”，根据应对需要迅速公开事件真相和处理结果，回应社会关切。

（二）加大涉旅执法力度

5.深化“诉转案”工作。全面排查旅游投诉中涉及违法违规的线索，深挖问题根源，依法依规从严查处打击强迫或变相强迫消费、虚假宣传、无证经营等行为，对查实的案件公开曝光，形成震慑。

6.开展联合执法检查。进一步加强与公安、交通运输、市场监管等部门协作，开展联合执法检查，依法查处旅行社、导游、旅游包车等违法违规行为。对情节严重、影响恶劣的，从严吊销旅行社业务经营许可证、导游证，切实维护旅游市场秩序。

7.实施“体检式”暗访。组织专项行动专班人员，采取“四不两直”方式开展暗访检查，重点排查投诉集中、问题突出的经营主体，深入查找违法违规线索，建立问题清单、整改清单、责任清单，限期整改销号。

8.开展非法招徕整治。加强对各类违法违规行为的核查处置，重点打击以低价“购物团”“老年团”“保险团”等为幌子，实施强迫购物、指定购物场所、拒绝履行同等违法违规行为。

（三）强化行业规范管理

9.严把旅行社准入关。严格执行旅行社许可条件，从严开展旅行社资质审批，压实企业对分支机构的管理责任。将分支机构

数量超出市场正常需求、分社、网点及导游合同数量排名靠前的旅行社,以及投诉量高、有违法记录的旅行社纳入重点监管对象。

10.强化合同执行监管。全面推广使用 2026 年版团队旅游合同(示范文本),要求旅行社在合同中明确标注行程、餐饮、住宿、交通、游览、导游等旅游接待和服务标准、费用明细,购物场所及停留时间,另行付费项目等关键信息,杜绝阴阳合同、虚假合同。加强合同执行情况检查,对未按规定签订或履行合同的行为从严查处。

11.深化旅游投诉问题整改。每季度对旅游投诉办理情况进行全面复盘,梳理突出问题、高频领域和重点主体,纳入重点监管范围。综合运用行政约谈、行政指导、游客满意度调查等手段强化事中监管,对投诉集中、问题突出的经营单位开展全面排查,推动问题整改提升。

12.加强行业信用监管。完善旅行社信用监管体系,动态实施信用评价,坚持“应认定尽认定”原则,依托全国旅游监管服务平台推进失信主体认定。对严重失信主体提高抽查比例和频次,纳入重点监管;将失信信息推送相关部门,在行政审批、评优评先、政策扶持等活动中参考使用,增强信用监管威慑力。

13.精准开展行业培训。针对投诉量排名靠前的旅行社、投诉较多的导游、受过行政处罚的旅行社和导游,开展法律法规、职业规范、服务礼仪等针对性培训,剖析问题根源,提升从业人员依法经营、规范执业意识。

（四）提升行业服务质量

14.加强行业自律管理。指导济源市旅游行业协会在五一、国庆、春节等法定假期前，发布行业自律倡议书，督促企业建立定期通报制度，强化行业自身监督约束，推动企业自觉规范经营。

15.强化旅游消费引导。通过济源文旅官方平台、景区公告栏、旅行社门店等渠道，公布旅游投诉电话、受理流程，定期发布游客出行提示、防骗指南，引导游客提高防骗和理性消费意识，自觉抵制“不合理低价游”。

16.扩大专项行动影响。通过济源日报、济源文旅公众号、视频号等媒体平台，广泛宣传专项行动举措、成效及典型案例，曝光违法违规行为，营造全社会共同监督、共同维护旅游市场秩序的良好氛围。

五、工作要求

（一）提高政治站位

各单位要充分认识专项行动的重要性和紧迫性，增强大局意识和全局观念，以高度的政治自觉、思想自觉、行动自觉，把专项行动各项任务不折不扣落到实处。将专项行动与济源文旅市场监管重点工作结合起来，切实维护群众合法权益，彰显文旅行业为民服务宗旨。

（二）加强组织领导

为推动专项行动深入开展，文广旅局成立由局主要领导担任组长的专项行动工作专班，分管领导任副组长，市场管理科、办

公室、资源开发科、文化市场综合行政执法支队、文化旅游发展中心等科室及相关单位负责人为成员，统筹推进专项行动。专班下设办公室，办公室设在市场管理科，负责日常协调、督查督办、信息报送等工作。

（三）严肃监督问效

联合示范区纪委监委驻宣传部纪检监察组，采取“四不两直”、“体检式”暗访等方式开展督导检查，对专项行动中不作为、慢作为、乱作为等问题进行通报、约谈。对以权谋私、弄虚作假、失职失责等情节恶劣的，移交纪检监察部门处理。对履职不力、监管缺位导致发生重大旅游市场乱象或负面舆情的，严肃追究相关人员责任。

附件：示范区文广旅局“纠治旅游行业导游乱象、强制消费”
专项行动工作专班成员名单

附件

示范区文广旅局“纠治旅游行业导游乱象、强制消费”专项行动工作专班成员名单

组 长：牛东红 局党组书记、局长

副组长：宗盼盼 局党组成员、文化市场综合行政执法支队
支队长

成 员：王文震 局办公室负责人

吉建波 局市场管理科科长

王利敏 局资源开发科负责人

赵矿生 市文化市场综合行政执法支队副支队长

成双建 示范区文化旅游发展中心主任

工作专班下设办公室，设在市场管理科，负责专项行动的统筹推进、组织协调、督察督办、督促落实等工作，市场管理科科长吉建波任办公室主任。

