

四川省文化和旅游厅 四川省公安厅文件 四川省市场监督管理局

川文旅发〔2023〕103号

关于进一步加强全省旅游市场秩序监督管理 工作的通知

各市（州）文化和旅游、公安、市场监管部门：

今年以来，我省旅游行业复苏势头强劲，市场持续回暖，经营管理总体规范有序。但也有个别地区存在虚假宣传、强制消费、欺客宰客、违规执业等扰乱市场秩序、损害游客权益、破坏四川旅游形象的行为。为净化旅游消费市场，提升服务质量，促进旅游业健康发展，经会商研究，现就进一步加强全省旅游市场秩序

监督管理工作有关事项通知如下。

一、持续完善公共配套服务。各地要进一步提升旅游公共配套服务质量，鼓励 A 级旅游景区实行门票减免优惠政策，支持导游持证免费踩线踩点和带团。倡导机关、企事业单位重大节假日期间提供免费停放车辆服务，公安机关对游客轻微违章不处罚等。加强“志愿者”等公共服务人员配置，持续开展文明旅游宣传和不文明行为劝导。

二、严格规范旅游市场秩序。各地要对重点旅游线路、A 级旅游景区、旅游集散地、交通枢纽等游客集中场所市场秩序开展联合执法检查，严厉打击欺客宰客、围追兜售、强迫消费、敲诈勒索、“研学游”乱象、散发“不合理低价游”宣传品、导游讲解中含有损害国家利益、民族尊严内容等违法违规行为。要对在经营场所或通过网络方式出售商品和提供服务，未按规定明码标价或以低价诱骗、高价结算、虚假折价等坚决予以查处。要对游客投诉反映强烈，涉及包厢式服务、尾随销售、人盯人销售、强迫或变相强迫消费、限制游客自由进出、不严格执行“30 天无理由退货”规定等涉旅社会商品零售企业依法予以停业整顿，涉嫌违法犯罪的，依法移送相关部门。

三、加强旅行社和导游监管。旅行社要严格落实“一团一报”制度，遵守出入境团队旅游管理政策，对不按照要求在全国旅游监管服务平台填报团队信息的，依规予以处罚。要严格落实旅游包车“五不租”制度，使用合格供应商，与游客规范签订旅游合同，

推广应用电子合同，不得擅自变更行程。要按时在“四川省旅游综合统计系统”填报季度经营情况，加强对其分社和服务网点的管理，按照“四统一”要求，建设服务标准体系，提升服务质量。要加强导游业务培训和教育管理，严格执行与导游签订劳动合同、参加社会保险等相关劳动用工制度，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。组团社要切实承担旅游安全保障责任，地接社要做好宣传、招徕等环节的代理事项，明确委托代理关系和责任承担，在地接过程中发生欺骗强迫购物、导游辱骂游客等现象的，一并查处，追究组团社责任。导游要规范执业行为，经旅行社委派后方可带团，不得私自带团。各地要建立健全跨部门、跨地区旅游市场举报投诉和执法协作机制，坚持线上线下同步治理，目的地和客源地同步清查，组团社和地接社同步整治，加强数据信息共享和线索移交。对投诉量排名靠前的旅行社和导游进行约谈，纳入全省重点监管名单，加强日常检查频次。

四、妥善处理涉旅纠纷舆情。各地要加强舆情风险研判，建立舆情监测和迅速响应机制，畅通举报投诉渠道，提升处理效率。要完善旅游投诉信息联合分析、处理共享、案件移送、舆情回应等协作联动，及时解决矛盾纠纷。要重点关注旅行社、导游、A级旅游景区、旅游交通、旅游住宿和餐饮等重点领域的投诉和舆情信息，分级分类进行处置。要督促经营主体积极配合解决合理合法的涉旅纠纷投诉，对处理不及时、引发舆情关注或群体事件

行为的，要严肃追究责任。

五、加强宣传引导和联合惩戒。各地要加强正面宣传引导，树立旅游行业正面典型，引导旅游企业和当地居民诚信经营、守法经营、优质服务。要充分发挥行业协会作用，鼓励公布旅游产品参考价格，引导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”，提倡安全、文明、理性消费。要加大对旅游服务经营主体通过印刷品、互联网等媒介和形式发布违法违规旅游服务广告行为的查处力度。要加强旅游行业信用监管，以“双随机、一公开”监管和“互联网+监管”为手段，依法对符合条件的失信主体“应认定尽认定”，增强信用监管震慑力。要综合运用行政处罚、信用惩戒等措施加大对违法失信行为的惩处力度，对情节严重、影响恶劣的坚决纳入失信名单，实行联合惩戒。

六、严格落实行业禁入制度。各地要加强对旅行社实际控制人、法定代表人等管理人员和持证导游的档案管理。依照《中华人民共和国旅游法》《旅行社条例》《导游人员管理条例》规定，被吊销导游证的导游人员三年内不得重新申请导游证；被吊销旅行社业务经营许可证的旅行社实际控制人、法定代表人、总经理五年内不得担任任何旅行社的主要负责人。

七、压紧压实监督管理责任。各地要持续开展旅游市场秩序整治，严厉打击高频违法违规行为，坚决遏制“不合理低价游”苗头和市场乱象扩散势头，着力提升旅游服务质量。各级各部门要认真履行监管职责，督促旅游企业依照法律法规，规范经营服

务行为，采取联合执法、组织第三方“体检式”暗访、专项整治等方式，常态化对旅游市场秩序进行监督检查，从源头上根治和消除侵犯游客合法权益，扰乱市场秩序，影响旅游形象的突出问题。要查处一批扰乱市场秩序的违法违规行为，发布一批整治旅游市场秩序的典型案例，曝光一批影响行业形象的旅游企业和从业人员。要扰乱旅游市场秩序的重点案件挂牌督办，对市场秩序整治不力的地区开展现场督查督办，对累计3次以上的旅游市场主体将直接通报地方党委政府。

旅游市场秩序是旅游业的生命力，与旅游企业和从业人员切身利益密切相关，对增强旅游消费信心、维护目的地旅游形象至关重要。各地要高度重视旅游市场秩序综合监管工作，加强组织领导，认真抓好工作落实。省旅游安全事件指挥部办公室将会同有关部门加强对本通知落实情况的监督检查。文化和旅游厅将对各地旅游市场秩序整治和服务质量提升工作纳入政府年度质量工作考核。

