



政府信息公开

请输入搜索条件



首页 > 市场管理

标 题： 文化和旅游部办公厅关于加强行业监管进一步规范旅游市场秩序的通知
索引号： 357A11-16-2022-0001 文 号： 办市场发〔2022〕135号
发布机构： 市场管理司 发布日期： 2022-08-12
分 类： 市场管理 ； 通知 主 题 词： 行业监管 规范旅游市场秩序

文化和旅游部办公厅关于加强行业监管 进一步规范旅游市场秩序的通知

发布时间：2022年08月12日

字体：[大中小]



各省、自治区、直辖市文化和旅游厅（局），新疆生产建设兵团文化体育广电和旅游局：

自科学精准实施跨省旅游“熔断”机制以来，旅游市场整体运行平稳有序，旅游行业恢复发展呈现良好势头，但部分地区“不合理低价游”、未经许可经营旅行社业务、导游强迫或变相强迫购物等违法违规现象时有发生，侵害了游客的合法权益，扰乱了旅游市场秩序，给处于恢复阶段的旅游市场带来了严重负面影响。现就加强行业监管，进一步规范旅游市场秩序有关工作通知如下：

一、以保障游客合法权益为目标，严格规范旅游市场秩序

各地要深刻认识当前旅游市场恢复发展的阶段性特点，高度重视旅游市场秩序问题，完善综合治理机制，发挥各方面合力，提高市场监管效能，严格规范旅游市场秩序。要坚持源头治理、抓早抓小，针对可能出现的问题提前部署。要坚持综合执法与信用监管相衔接，对违法违规的企业和个人依法依规开展失信主体认定、实施信用管理措施。督促旅行社依法依规经营，不以不实价格招徕游客，不以不实宣传诱导游客。压实旅行社质量主体责任，在招徕、组织、接待各环节严格执行产品质量标准和服务规范，与游客依法签订旅游合同，并及时上传至全国旅游监管服务平台。要多渠道提醒游客选择有资质的旅行社，签订规范的旅游合同，对超低价的旅游产品要提高警惕，自觉抵制“不合理低价游”。行业组织要倡导旅行社诚信经营，强化行业自律，加强自我监督。

二、以提升服务质量为根本，规范导游执业行为

各地要按照《加强导游队伍建设和管理工作行动方案（2021—2023年）》要求，加强导游业务培训，提升导游专业水平与服务质量；要针对社会反映强烈的未取得导游证而从事导游活动、辱骂游客、强迫或者变相强迫游客参加购物活动、向游客兜售物品、擅自增减旅游项目等问题，加大综合治理力度，净化市场环境，健全执法保障。督促旅行

社优先选派服务质量好，业内认可度高的导游，加强对导游的管理和督导，在出团前，对导游的服务质量提出明确要求，要求导游落实“诚信为本、服务至诚”的理念，规范提供导游服务。

三、以整治“不合理低价游”为重点，加大综合执法力度

各地要进一步加强旅游市场执法，依法查处“不合理低价游”、指定具体购物场所、导游强迫或者变相强迫购物等各类旅游市场违法违规行为，及时发布指导案例，震慑违法违规经营行为，进一步规范旅游市场秩序。要紧盯网络舆情，提高问题发现能力，及时发现问题，及时依法查处。要提升旅游投诉处理效率，依法依规分类处置举报线索与纠纷投诉，保障广大游客合法权益。

四、以落实旅行社疫情防控指南为基础，加强疫情防控和安全管理

各地要科学精准实施跨省旅游经营活动管理“熔断”机制，指导督促旅行社严格执行《旅行社新冠肺炎疫情疫情防控工作指南（第四版）》，密切关注跨省旅游熔断区域更新情况，及时调整团队行程，强化关键环节管理，从细从实落实各项疫情防控措施。加强旅游团队全程安全管理，安排旅游线路时，注意安全风险，选择有资质的旅游车辆和司机。要求导游在带团过程中及时提醒游客注意安全，严格遵守相关区域的安全管理规定。遇到突发事件，及时反应和妥善处置。

特此通知。

文化和旅游部办公厅

2022年8月10日

附件：



扫一扫在手机打开当前页



[关于我们](#) | [网站地图](#) | [版权保护](#) | [免责声明](#)

版权所有：中华人民共和国文化和旅游部 地址：东城区朝阳门北大街10号 邮政编码：100020

ICP备案编号：京ICP备05084924号 电话：010-59881114

网站标识码bm23000001  京公网安备110401300059号

