

兴县文化和旅游局文件

兴文旅发〔2025〕14号

兴县文化和旅游局 关于整治旅游行业导游乱象、强制消费 等问题的规章制度

第一章 总则

第一条 目的与依据

为规范兴县旅游市场秩序，保障游客合法权益，提升旅游服务质量，依据《中华人民共和国旅游法》、《导游人员管理条例》等法律法规，结合兴县旅游业发展实际，制定本制度。

第二条 适用范围

本制度适用于兴县行政区域内从事旅游业务的旅行社、导游人员、景区（点）、购物场所及相关从业人员。

第三条 整治重点

整治重点包括：（一）导游无证执业、私自承揽业务、服务态度恶劣；（二）擅自变更行程、诱导或强制游客消费；（三）虚假宣传、商业贿赂、价格欺诈等扰乱市场秩序行为。

第二章 整治内容与规范要求

第四条 导游执业规范

（一）持证上岗。导游须取得国家导游资格，严禁无证或借用他人证件执业。

（二）统一标识。导游服务期间须佩戴由文旅局核发的导游证标识牌，标明姓名、证件编号及投诉电话。

（三）岗前培训。新入职导游须参加兴县文旅局组织的职业道德、服务规范及本地文化知识培训，考核合格后方可上岗。

第五条 服务行为规范

（一）行程透明。导游须提前向游客书面告知完整行程安排（含景点、自费项目等），不得擅自增减或变更项目。

（二）文明服务。禁止使用侮辱性语言、强制推销商品或服务；不得以“风俗习惯”“宗教名义”等诱导游客消费。

第六条 禁止强制消费

（一）严禁导游以威胁、恐吓、辱骂等方式强迫游客购物或参加自费项目。

（二）旅行社不得以“低价团”为名隐瞒真实费用，不

得与购物场所签订返佣协议。

第三章 监管与处罚措施

第七条 强化监督检查

(一) 开展日常巡查。文旅局联合市场监管、公安等部门，对重点景区、导游、旅游车辆开展常态化检查，每年不少于4次专项治理行动。

(二) 暗访机制。聘请第三方机构或志愿者以“游客身份”暗访，重点监督导游服务质量和强制消费行为。

第八条 投诉处理机制

(一) 快速响应。设立24小时旅游投诉热线(0358-6322174)，接到投诉后2小时内响应，48小时内反馈初步处理结果。

(二) 先行赔付。对查实的强制消费、价格欺诈等行为，由文旅局协调涉事企业先行赔付游客损失。

第九条 导游违规处罚

(一) 未佩戴导游证。根据《导游人员管理条例》第二十一条，导游人员进行导游活动时未佩戴导游证的，由旅游行政部门责令改正；拒不改正的，处500元以下的罚款。

(二) 擅自增加或减少旅游项目。根据《导游人员管理条例》第二十二条，导游人员擅自增加或者减少旅游项目、擅自变更接待计划或擅自中止导游活动的，由旅游行政部门责令改正，暂扣导游证3至6个月；情节严重的，吊销导游证并予以公告。

（三）欺骗、胁迫旅游者消费。根据《导游人员管理条例》第二十四条，导游人员欺骗、胁迫旅游者消费或者与经营者串通欺骗、胁迫旅游者消费的，由旅游行政部门责令改正，处 1000 元以上 3 万元以下的罚款；情节严重的，吊销导游证并予以公告；对委派该导游人员的旅行社给予警告直至责令停业整顿。

（四）涂改、倒卖、出租、出借导游证。根据《导游管理办法》第三十五条，导游涂改、倒卖、出租、出借导游证，以其他形式非法转让导游执业许可，或者擅自委托他人代为提供导游服务的，由县级以上旅游主管部门责令改正，并可以处 2000 元以上 1 万元以下罚款。

（五）其他违法行为。对于其他违法行为，如损害国家利益和民族尊严的言行等，旅游行政部门可以采取责令改正、吊销导游证并予以公告等措施。

第四章 保障与激励机制

第十条 行业自律

（一）成立“兴县旅游协会”，制定行业公约，定期开展服务质量评比。

（二）推行“诚信旅行社”“金牌导游”评选，获评企业及个人享受景区门票分成优惠、宣传推广优先支持。

第十一条 游客权益宣传

（一）在景区入口、酒店大堂等场所公示“游客须知”，

明确维权渠道和举报方式。

(二) 通过“文明兴县”公众号发布典型案例，提高游客防范意识。

第五章 附则

第十二条 本制度由兴县文化和旅游局负责解释，自发布之日起实施。

第十三条 根据实施情况，每两年修订一次，确保制度符合兴县旅游发展实际。



(此件公开发布)