

兴县文化和旅游局文件

兴文旅发〔2025〕13号

兴县文化和旅游局 关于群众身边不正之风和腐败问题集中整 治民生实事工作方案

为深入贯彻落实党的群众路线，扎实开展群众身边不正之风和腐败问题集中整治工作，提升公共文化服务水平，切实解决群众“急难愁盼”问题，结合文旅工作实际，制定此工作方案。

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，深入贯彻落实党的二十大精神，坚持以人民为中心的发展思想，聚焦群众反映强烈的旅游行业导游乱象、强制消费等问题，集中开展整治行动，实施“景区导游志愿者免费引导讲解服务”

民生实事项目，维护人民群众的合法权益，提升兴县旅游形象，推动兴县文化旅游事业高质量发展。

二、工作目标

通过本次集中整治，有效遏制景区导游乱象和强制消费等不正之风和腐败问题，建立健全长效管理机制，提高景区导游服务质量，为游客提供优质、规范、诚信的旅游服务环境，增强游客的满意度和获得感。

三、工作任务

（一）整治导游乱象

1. 加强对景区、旅行社导游的资质审查，严格查处无证导游上岗行为。
2. 规范导游的服务行为，严禁导游在讲解过程中歪曲历史文化、传播虚假信息、误导游客。
3. 打击导游强迫游客购物、增加自费项目、索要小费等违规行为。

（二）整治强制消费问题

1. 加强对景区内旅游购物场所的监管，严禁商家与导游勾结，强制游客消费。
2. 规范旅游合同的签订，明确旅游行程中的购物安排和自费项目，保障游客的知情权和选择权。
3. 建立游客投诉快速处理机制，对强制消费行为进行严肃查处，及时退还游客的不合理消费款项。

（三）实施“景区导游志愿者免费引导讲解服务”民生实事项目。

1. 招募与培训:招募导游志愿者(按A级景区2名配备),进行法律法规、服务规范、旅游知识等方面的专业培训,确保志愿者具备提供优质服务的能力。编写丰富、准确、生动的讲解词,统一着装,佩戴标识,为游客提供新鲜、有深度的讲解体验。

2. 建立监督机制:设立专门的监督小组,对导游志愿者的服务进行定期和不定期的检查,同时接受游客的投诉和建议,对违规行为及时处理。

3. 加强宣传:通过线上线下相结合的方式,宣传整治导游乱象和强制消费的重要性,以及导游志愿者服务的优势,提高游客的认知度和信任度。

4. 与景区合作:协调景区为导游志愿者提供工作便利,同时共同加强对景区内导游行为的监管。

5. 加大宣传推广。利用多种渠道进行宣传,如官方网站、社交媒体、旅游宣传册等,向游客宣传导游志愿者服务。同时纳入旅游线路推荐,吸引更多游客前来。

6. 免费服务范围。县域范围所有A级景区。

四、推进措施

(一) 加强组织领导

成立兴县文旅局群众身边不正之风和腐败问题集中整治工作专班。

组 长:袁晋云 兴县文化和旅游局党组书记、局长

副组长:孙建和 兴县文化和旅游局党组副书记、副局长

长

刘 东 兴县文化和旅游局党组成员

成 员：王迎春 文化市场综合行政执法队副队长

尹 云 文旅局副局长科员

成京原 文旅局旅游股股长

孙志宏 文旅局党建办主任

县域 A 级景区各负责人

刘东同志具体负责工作推进事宜。孙志宏同志负责资料和信息报送工作。

（二）开展宣传教育

广泛宣传本次集中整治工作的目的、意义和要求，提高广大群众的知晓率和参与度。同时，加强对景区导游和旅游从业人员的法律法规和职业道德教育，增强其守法经营、诚信服务的意识。

（三）加强监督检查

组织执法人员定期对景区进行检查，重点检查导游服务质量、旅游购物场所经营秩序、旅游合同签订情况等。对发现的问题，及时下达整改通知书，限期整改到位。对整改不力或拒不整改的，依法予以严肃处理。

（四）建立长效机制

针对集中整治工作中发现的问题，认真分析原因，总结经验教训，建立健全景区导游管理、旅游购物场所监管、游客投诉处理等长效机制，不断巩固和扩大集中整治成果，推动兴县旅游行业健康发展。

五、工作要求

（一）提高认识，加强领导。各相关科室和人员要充分认识开展群众身边不正之风和腐败问题集中整治工作的重要性和紧迫性，切实加强组织领导，确保整治工作取得实效。

（二）明确责任，狠抓落实。各相关科室要按照工作方案的要求，明确工作任务，细化工作措施，将责任落实到人，确保各项工作任务按时完成。

（三）加强协作，形成合力。各相关科室要加强协作配合，形成工作合力，共同推进集中整治工作。同时，执法队要积极主动与公安、市场监管等部门沟通联系，建立联合执法机制，共同打击旅游行业的违法违规行为。

兴县文化和旅游局

2025年4月7日

（此件公开发布）