

兴县文化和旅游局文件

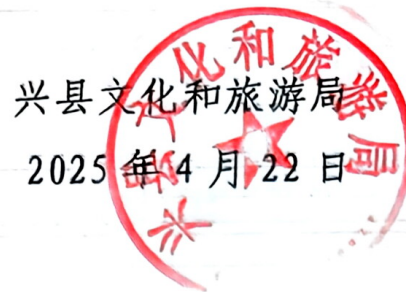
兴文旅发〔2025〕17号

兴县文化和旅游局 关于印发《旅行社经营及导游服务行为 专项整治行动方案》的通知

各旅行社、导游服务机构、旅游从业人员：

为贯彻落实党中央、省、市关于高质量发展的决策部署，加快建设高标准旅游市场体系，县文化和旅游局决定在全县范围内开展旅行社经营及导游服务行为专项整治行动。研究制定了《旅行社经营及导游服务行为专项整治行动方案》，确定了行动的主要目标和重点任务，现予印发，请结合实际认真贯彻落实。

特此通知。



兴县文化和旅游局

2025年4月22日

(此件公开发布)

兴县文化和旅游局

旅行社经营及导游服务行为专项整治 行动方案

为进一步规范我县旅游市场秩序，维护游客合法权益，提升旅游服务质量和城市形象，根据《中华人民共和国旅游法》《旅行社条例》《导游人员管理条例》等法律法规要求，结合我县旅游市场管理实际，制定本工作方案。

一、工作目标

聚焦当前旅游市场存在的突出问题，重点整治旅行社违规经营、导游强制消费、虚假宣传、服务质量低下等乱象，严厉打击违法违规行为，健全长效监管机制，推动形成诚信经营、文明服务的旅游市场环境，切实保障游客合法权益，促进我县旅游业健康有序发

二、组织领导

成立兴县旅行社经营及导游服务行为专项整治工作领导小组：

组 长：袁晋云（县文化和旅游局局长）

副组长：刘 东（县文化和旅游局副局长）

成 员：县级文化市场综合行政执法队成员

领导小组办公室设在三楼办公室，负责统筹协调、督导检查和信息汇总上报工作。

三、整治重点

（一）旅行社

一是整治未经许可开展旅行社业务行为。严查旅行社是

否存在超范围经营，转让、出租、出借旅行社业务经营许可证，准许其他企业、团体或个人以自己的名义从事旅行社业务经营活动或以部门或者个人承包、挂靠等形式经营旅行社业务。

二是整治旅行社签订合同不规范行为。严查旅行社旅游合同签订情况，旅行社是否将旅游业务委托给不具备相应资质的旅行社，造成旅游者合法权益受到损害。严查低价揽客、低于成本操作、不签订合同或签订虚假合同、擅自变更行程等行为。

三是整治旅行社开展“不合理低价游”行为。严查旅行社是否以免费旅游、购物（会员）送旅游、旅游赠礼品等名义或者以俱乐部、康养活动等形式诱骗招徕旅游者，以及未经许可，通过互联网开展招徕旅游者等旅行社业务的违法违规经营行为。

四是整治旅行社安全责任不落实行为。严查旅行社是否严格落实旅游包车“五不租”制度，选择具有相应资质的供应商、合作商，做好线路设计和产品对接，对上架的旅游产品、旅游线路严格把控。检查旅行社是否严格执行“一团一报”制度，及时、全面、准确地在全国旅游监管服务平台填报团队信息，做到旅游团队信息可查询、可追踪。严查旅行社未按要求补足旅游服务质量保证金或未投保旅行社责任险问题。

（二）导游

一是整治导游无证上岗行为。导游执业时要佩戴导游

证，不得通过伪造、涂改、转让、出租、租借导游证等方式从事导游活动。要加强旅行社聘用外省导游的监督管理，严把执业准入门槛，要求旅行社对聘用的外省导游进行地方导游知识考核。

二是整治导游私自承揽导游业务的行为。导游进行导游活动必须经旅行社委派，对无旅行社派团单擅自开展导游业务的均按照“黑导”处理。导游的经常执业地区应当与其订立劳动合同的旅行社（含旅行社分社）或者注册的旅游行业组织所在地的省级行政区域一致。

三是整治导游执业不规范行为。严查导游在执业过程中，是否存在“强制”“诱骗”旅游者购物，以免费赠送旅游为噱头销售保健食品，组织消费者进行旅游活动，进行保健食品欺诈和虚假宣传等行为。严查导游侮辱游客人格尊严以及发表有损害国家利益和民族尊严的言论等行为。

四、工作步骤

（一）自查自纠阶段（2025年4月22日—4月30日）。
各旅行社、导游服务机构对照整治重点全面自查，提交书面整改报告至县文旅局。

（二）集中整治阶段（2025年5月1日—10月30日）。
联合公安、市场监管等部门开展专项执法检查，通过明察暗访、随机抽查、游客回访等方式，对违法违规行为依法从严查处，典型案例公开曝光。

（三）总结提升阶段（2025年11月1日—11月30日）。
总结整治经验，完善监管制度，建立“红黑榜”公示机制，

推广优质服务企业，对问题企业实施重点监管。

五、工作要求

（一）提高政治站位。各部门、各单位要充分认识整治行动的重要性，坚决杜绝形式主义，确保工作实效。

（二）强化执法问责。对查实的违法违规行为，依法采取罚款、停业整顿、吊销资质等处罚措施；涉嫌犯罪的，移交司法机关处理。

（三）畅通监督渠道。设立举报电话（0358-6322170），鼓励社会公众参与监督。

（四）加强宣传引导。通过媒体宣传典型案例，倡导文明旅游，曝光违法违规行为，营造良好舆论氛围。