

文水县文化和旅游局文件

文文旅发〔2025〕35号

文水县旅游行业管理制度

第一条 为进一步规范旅游市场秩序，保障旅游者和旅游经营者的合法权益，促进旅游业持续、健康发展，结合工作实际，制定本制度。

第二条 在本县行政区域内从事旅游经营、进行旅游活动，应当遵守本制度。

第三条 严格落实旅行社“四个严禁”。严禁旅行社组织开展“不合理低价游、零负团费”旅游活动；严禁旅行社租赁无客运资质的车辆和聘用无执业资格导游为游客服务；严禁旅行社虚假宣传、误导旅游者；严禁所有团队以任何形式在行程中安排旅游购物。

第四条 严格按照公平、自愿、诚实守信的原则，旅行社企业自觉在《全国旅游监管服务平台》签订、上报电子旅游合同。

严格按照合同约定执行旅游行程，不得擅自变更、取消、减少或增加服务项目，不随意降低服务标准，不以不正当经营手段破坏旅游市场秩序和损害消费者合法权益。

第五条 落实旅行社行前说明会制度，落实“旅游团队运行质监制度”。承诺旅行社委派的导游人员不胁迫、不诱导、不欺骗、不强制游客增加购物和自费项目。

第六条 导游人员应主动加强自身职业道德修养，积极提供并引导消费者进行有益身心健康和符合社会主义精神文明的旅游消费活动，不向消费者讲解国家明令禁止、低级庸俗、不尊重历史、有损民族团结的讲解内容。

第七条 为消费者提供优美、安全的旅游环境和优质服务，认真征求消费者意见，不断提高服务水平。在醒目位置公布投诉电话，认真对待消费者的投诉，积极配合有关部门妥善处理投诉。

第八条 坚决贯彻执行国家及我省有关法律法规，遵法守规，做到令行禁止，服从文化和旅游行政主管部门的行业监管，配合各级文化旅游部门做好文化旅游市场的督查检查和执法检查。

