

广东省文化和旅游厅

粤文旅市〔2023〕66号

广东省文化和旅游厅关于进一步 规范旅游市场秩序的通知

各地级以上市文化广电旅游体育局：

现将《文化和旅游部办公厅关于进一步规范旅游市场秩序的通知》（文旅发电〔2023〕119号，以下简称《通知》）转发给你们，请结合前期我厅印发的通知和辖区旅行社企业管理实际，采取有效措施抓好贯彻落实。

一是强化责任担当，全面规范旅游市场秩序。当前旅游业呈现加速复苏态势。各地要充分认清规范旅游市场秩序，对增强游客出游选择、提振旅游市场信心、维护政府形象的重要意义，切实采取实际行动，全面开展整治。要按照2023年全国文化和旅游市场管理工作会议部署和《通知》要求，突出重点问题、突出重点时段，扎实开展旅游市场秩序规范整治，严厉打击违法违规经营行为。要严格规范事前准入，充分做好事中政策指导，加大事后执法监管，全面提高旅游市场服务质量。要逐级压实责任，强化组织领导，健全工作机制，常态化制度化长效化规范旅游市

市场秩序。我厅将把旅游市场秩序整治情况纳入年度政府质量工作考核。

二是坚持问题导向，深度打击清理旅游市场乱象。各地要采取“四不两直”“体验式”暗访检查、收集第三方调查数据等方式，摸清影响本辖区旅游市场秩序的问题，形成工作台账，逐项销账解决。要聚焦游客反映强烈、社会关注度高、各级通报反馈的问题，与市场监管、交通、海关、网信、公安等部门协调配合，有针对性地开展重点整治、专项清理，当前重点整治未经许可经营旅行社业务、“一团一报”不落实、欺骗强迫购物、导游辱骂游客、不安排领队全程服务、中途甩团、未按合同要求提供服务等市场乱象，深度清理“不合理低价游”、旅游包车不落实“五不租”、“三无”船舶非法从事旅游活动，着力净化辖区旅游市场环境。要加强与执法部门沟通联系，及时移交检查发现的案件线索，严肃查处违法违规经营行为，并及时通报曝光一批典型问题或案件。我厅将对重点案件挂账督办，对市场秩序整治不力的开展现场督办督查。

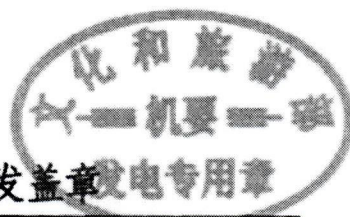
三是完善监管手段，切实守牢旅游质量安全底线。各地要立足职能，综合采取行政约谈、行政指导、满意度调查等形式，加强对旅行社企业经营和导游执业行为的事中监管，督促提升服务质量和守法经营意识。要着重把旅行社企业经营行为纳入旅行社等级评定等评价指标，充分运用信用监管手段，加强部门之间的

失信信息共享和联合惩戒，促进旅行社不断规范经营行为。要发动行业协会做好行业自律，充分利用发挥旅游强制险等兜底保障作用，做好涉旅突发事件的理赔善后工作。要建立舆情监测和迅速响应机制，及时快速处理各类纠纷，防止形成负面舆情。要发挥“金牌导游”典型示范、带动作用，引导广大导游诚实守信、爱岗敬业、乐于奉献。

特此通知。

附件：文化和旅游部办公厅关于进一步规范旅游市场秩序的通知





发电单位 文化和旅游部办公厅

签发盖章发电专用章

等级 特提·明电 文旅发电〔2023〕119号 中机发 4062号

文化和旅游部办公厅关于进一步规范 旅游市场秩序的通知

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：

目前，旅游市场整体运行平稳有序，逐步呈现复苏发展的良好势头。但“不合理低价游”、导游辱骂游客、强迫购物等现象有所抬头，严重干扰正常市场秩序，严重影响旅游业整体形象。在旅游市场恢复发展的关键时期，亟需加强市场秩序综合治理，保障游客合法权益，有效增强市场预期。为规范旅游市场秩序，促进旅行社

高质量发展，现将有关事项通知如下：

一、统一思想，充分认识深化市场秩序治理的重要意义

市场秩序关乎旅游业的生命力，与旅游企业和从业人员切身利益密切相关，对增强旅游消费信心、维护目的地政府形象至关重要。各地要统一思想，充分认识到当前及今后一段时间是推动行业高质量发展的起步阶段和关键时期，良好的市场秩序是旅游业高质量发展的基础。各地要按照 2023 年全国文化和旅游市场管理工作会议部署，扎实开展旅游市场秩序整治，集中打击高频违法经营行为，坚决遏制“不合理低价游”苗头和市场乱象扩散势头，着力提升旅游服务质量，为游客营造好放心、安心、舒心的出行环境。

二、突出重点，严厉打击干扰市场秩序的违法违规行为

（一）规范旅行社经营行为

旅行社是推动旅游业高质量发展的重要市场主体，规范旅行社经营是旅游市场治理的关键环节。旅行社要严格落实“一团一报”制度，遵守入出境团队旅游管理政策，对不按照要求填报的，按照《旅行社条例》相关规定予以处罚。旅行社要与游客规范签订旅游合同，推广应用电子合同，不得擅自变更行程。旅行社要使用合格供应商，选择当地居民惯常消费场所，所售商品应质价相符，畅通退货渠道。组团社要切实承担旅游安全保障责任，受组团社委托的旅行社要做好宣传、招徕等环节的代理事项，明确委托代理关系和责任承担，避免推诿扯皮，损害游客权益。在地接过程中发生欺骗

强迫购物等现象的，一并查处、追究组团社责任。

（二）提升导游服务质量

导游是旅游服务链条中与游客接触最为密切的环节，导游服务水平直接影响游客消费体验和旅游消费环境。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，严格规范导游执业行为，净化导游执业环境。要求旅行社等用人单位加强内部管理，依法向导游支付劳动报酬，不得收取押金、管理费等不合理费用。要加强导游业务培训，提升导游综合素质与服务质量，树牢“诚信为本、服务至诚”理念，规范提供导游服务。

（三）严厉打击“不合理低价游”等市场乱象

“不合理低价游”是影响旅游市场秩序的顽疾和毒瘤，严重制约行业高质量发展。各地要对“不合理低价游”等市场乱象保持露头就打的高压态势，开展旅游市场秩序整治，重点打击“不合理低价游”，导游强迫或变相强迫购物、兜售物品，未经许可经营旅行社业务等行为。要查处一批严重扰乱市场秩序的违法违规行为，发布一批整治旅游市场秩序的典型案例，曝光一批影响行业形象的旅游企业和从业人员。文化和旅游部将对重点案件挂账督办，对市场秩序治理不力的地区开展现场督查督办。

（四）丰富行业监管手段

各地要推进旅行社信用监管，集中有限监管资源，重点监管失信企业和高风险企业。依法对符合条件的失信主体“应认定尽认

定”，增强信用监管震慑力。综合运用行政约谈、行政指导、游客满意度调查等手段，加强对旅行社经营和导游执业行为的事中监管力度。要用好全国旅游监管服务平台功能，发挥电子合同在“不合理低价游”治理中的监测和预警作用，通过全国导游之家 APP 记录执业轨迹，对擅自变更旅游行程等行为强化事中监管。

（五）妥善处理涉旅纠纷舆情

各地要加强舆论风险研判，针对游客和社会反映强烈的导游辱骂游客、欺诈强迫购物乃至中途甩团等问题，依法依规从严从快处理，强化舆论正向引导。要建立舆情监测和迅速响应机制，畅通举报投诉渠道，提升处理效率。对处理不及时、引发舆情关注或群体事件行为的，要严肃追究责任。

三、强化保障，确保市场秩序治理各项工作落到实处

（一）加强组织领导

旅游市场秩序治理情况将纳入当年政府质量工作考核。各地要强化责任担当，对照重点工作，加强组织领导，确保各项要求不折不扣落到实处。各地要按照属地管理原则，压实企业主体责任，建立工作机制，制定实施方案，明确责任人和部门，常态化、制度化、长效化规范旅游市场秩序。

（二）推动部门协同

各地文化和旅游部门要与市场监管、公安、交通等部门积极协作，形成工作合力，建立健全联合会商、联合约谈、执法协作等协

同监管工作机制。

（三）加强宣传引导

各地要充分发挥行业协会作用，鼓励地方旅游行业协会公布旅游产品参考价格，主动提升服务品质。引导游客警惕明显低于正常价格的旅游产品，自觉抵制“不合理低价游”，提倡安全、文明、理性消费。

特此通知。

文化和旅游部办公厅

2023年4月10日

（此件公开发布）