

韶关市旅游发展委员会办公室

关于进一步规范我市旅游市场秩序的通告

为规范我市旅游市场经营秩序，切实保障游客的合法权益，提升我市中国优秀旅游城市知名度和美誉度，韶关市旅游发展委员会要求全市旅游市场经营者、从业者文明经营、诚信经营、守法经营，共同维护我市旅游市场秩序。现将有关事宜通告如下：

一、文明经营。严格遵守行业标准，规范服务行为。恪守诚信、守法、友善、热情、文明经营的职业道德，展示良好行业形象。认真听取游客意见和建议，及时妥善处理纠纷，公正解决消费争议，满足游客合法合理诉求。

二、强化自律。全市旅游市场经营者和从业者，要坚持“以游客为中心”，遵循自愿、平等、公平、诚信交易原则，强化行业自律，景区要为游客提供安全、舒心的旅游环境，旅游宾馆（酒店）、餐饮企业要提供安全、放心的消费环境，旅行社要提供专业、规范的旅游合约服务，旅游从业者要提供热情、周到的品质服务。全市旅游市场经营者和从业者要树立人人都是韶关旅游形象代言人的大局意识，树立“一荣俱荣、一损俱损”的现代经营理念，

自觉承担社会责任，共同维护韶关旅游市场良好秩序。

三、守法经营。全市旅游景区、旅行社（旅行社服务网点）、旅游宾馆（酒店）、乡村旅游点、旅游商品购物点等旅游经营者要严格遵守有关法律法规，规范经营行为，严禁强制消费、欺客宰客、欺行霸市、抢客甩客、随意涨价、虚假宣传、误导消费以及不明码标价等违法违规行为。严厉打击“黑导”“黑车”等严重扰乱旅游市场秩序乱象。市、县两级相关部门成立联合督查组，对全市旅游市场秩序进行明察暗访；同时，在宾馆酒店、旅游景区、车站码头等显著位置公布12345、12301服务热线，24小时受理游客投诉。所有投诉及明察暗访线索，一经核实，将依据《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国价格法》《中华人民共和国旅游法》《旅行社条例》等法律法规，从重处罚，绝不姑息。

特此通告。

韶关市旅游发展委员会办公室

2020年9月28日
