

广东省旅游局

特 急

粤旅管〔2018〕103号

广东省旅游局转发文化和旅游部办公厅 关于加强中秋、国庆期间旅游市场 监管工作的通知

各地级以上市旅游局：

现将《文化和旅游部办公厅关于加强中秋、国庆期间旅游市场监管工作的通知》（办旅发〔2018〕75号）转发给你们，请严格按照通知要求，抓好贯彻落实，切实保障节假日期间旅游市场秩序平稳有序。

特此通知。



广东省旅游局办文	
(2018)	字4469号
9月20日共1份之	

文化和旅游部办公厅文件

办旅发〔2018〕75号

文化和旅游部办公厅关于加强中秋、国庆期间 旅游市场监管工作的通知

各省、自治区、直辖市旅游发展委员会、旅游局，新疆生产建设兵团商务局（旅游局）：

中秋、国庆假期临近，出游人数将持续攀升，为进一步加强旅游市场监管工作，切实保障节假日期间旅游市场秩序平稳有序，现就有关事项通知如下：

一、开展旅游市场整治行动

各地要针对中秋、国庆假期旅游市场特点，聚焦重点地区和重点问题，组织开展旅游市场秩序专项整治行动，传导压力，形成震慑。一是要以查办案件为抓手，加大“诉转案”“行转刑”工作力度，坚决打击“黑社”“黑导”“黑车”和“黑店”，持

续保持旅游市场整治高压态势。二是要严肃查处游客反映较为集中的“不合理低价游”、非法经营旅行社业务、不与游客签订旅游合同、擅自变更旅游行程安排、未经游客书面同意委托其他旅行社履行包价合同、向不合格的供应商订购产品和服务等违法行为。三是要加大对导游领队执业的检查力度，严肃查处未取得导游证或领队资格非法从事导游和领队业务、导游领队强迫或变相强迫游客参加购物活动、擅自安排另行付费项目等违法行为。

二、加大出境游市场监管力度

各地要进一步加大出境游市场监管力度，联合相关部门，做好我国公民出境自助游相关工作，切实保障我国公民在境外旅游的合法权益和生命财产安全。一是要进一步加大对出境游重点市场的检查力度，进一步压实在线旅游企业和平台责任，全面排查境外自助游产品，发现不合格自助游产品立即下架，对涉及高风险的潜水、冲浪、探险、热气球、高山索道等出境自助游项目，在宣传销售环节加强安全风险提示。二是要采取线上线下多种形式，加强出境自助游安全知识宣传教育，增强游客的风险防范意识和保险意识。要提醒游客密切关注我外交部门、当地政府和有关部门的出境旅游安全提示，做好风险防范和应对工作。三是要健全应急处置机制，完善应急预案，细化安全措施，畅通信息渠道，遇有发生重大涉旅安全事件，及时妥善处置，并按照有关规

定及时报送情况。

三、进一步提升旅游服务质量

各地要加强对旅游企业及从业人员的管理，推进行业标准化建设，打造优质旅游服务品牌，强化教育培训工作，不断提升旅游服务质量。一是要建立完善旅游诚信体系，加强信用联合奖惩。对严重违法的企业及其直接责任人、从业人员，要纳入黑名单并向社会公开，依法实施惩戒。对守信的相关企业和人员要纳入红名单并向社会公开，依法给予激励，营造诚实守信的市场环境。二是要加强对旅游景区经营和服务的日常监管，加强对景区经营内容和行为的日常监管，规范景区内旅游演艺市场秩序，落实旅游景区最大承载量规定，加强客流监测预报，做好疏导分流，避免游客拥堵滞留。三是要发挥12301全国旅游服务热线平台作用，畅通旅游投诉渠道，及时受理旅游投诉，进一步提升处理时效，妥善处置各类旅游纠纷，避免发生重大旅游负面舆情。

四、加强文明旅游宣传教育

各地要积极开展形式多样的宣传活动，加强文明旅游宣传教育，倡导文明旅游和理性消费。要引导游客特别是出境游客自觉注意行为举止，遵守公共秩序，不断提升文明旅游意识，不得违背旅游目的地的公序良俗，充分展示中国游客的良好形象。旅行社要严格落实行前教育责任，详细告知游客文明旅游的有关事项

和应尽义务，带团导游领队要切实担负起文明督导责任。
特此通知。



文化和旅游部办公厅

2018年9月20日印发

初校：赵 滨 终校：王宇伟