宿文广旅发〔2024〕8号

关于印发《宿迁市旅行社经营工作规范》的

通知

各县区文化广电和旅游局，市经开区教育工作办公室、市湖滨新区文化体育和旅游局、市洋河新区生态旅游产业园管理办公室，各旅行社：

为进一步规范旅游市场秩序和旅行社经营行为，保障旅游服务质量和人身安全，我局制定了《宿迁市旅行社经营工作规范》，请各县区文化旅游行政部门加强对辖区旅行社的监督指导，各旅行社企业要认真落实规范要求并加强对企业员工的宣贯和培训。

特此通知。

附件：《宿迁市旅行社经营工作规范》

（此页无正文）

 宿迁市文化广电和旅游局

 2024年1月18日

（此件公开发布）

附件

宿迁市旅行社经营工作规范

为进一步规范旅游市场秩序和旅行社经营行为，保障旅游服务质量和游客人身安全，现对我市旅行社经营相关工作提出如下规范：

一、规范设计和采购合格线路产品，真实准确宣传招徕。

各旅行社要向合格的供货商订购服务和旅游产品，在产品设计、研发、采购等环节确保服务质量和安全。要主动与地接资源加强沟通，全面落实团队旅游所需景点、酒店、车辆等旅游资源，细致核对具体线路行程安排，严谨签订合作协议，确保自身合法权益及旅游团队行程安排顺利落实。不得经营或上架“不合理低价游”产品，不得安排游客参观或者参与含有淫秽、赌博、涉毒等违反我国法律、法规和社会公德的项目或活动。有组团出境资质的旅行社不得安排赴未经公布的旅游目的地国家和地区、外交部提醒的高风险地区以及有关敏感场所的旅游行程。各旅行社在线上、线下开展旅游产品宣传推广，为招徕、组织游客发布信息，以及通过自媒体平台销售旅游产品时，必须真实、准确，不得进行虚假宣传，误导旅游者，确保宣传内容与实际行程安排完全一致。

二、规范订立旅游合同，严格执行减少投诉。

各旅行社要与游客规范签订包价旅游合同，并通过全国旅游监管服务平台填报旅游电子合同，明确旅游起止时间、行程路线、价格、食宿和交通等服务标准，双方违约责任和退团退费条件，补充细化不可抗力条款。各旅行社要严格按照合同约定，为游客提供符合标准的餐饮、住宿、交通等服务，遇有特殊情况需变更行程或安排时，应与游客做好沟通解释工作，并与游客进行逐一书面签字确认。对不同意更改行程或安排的游客，要妥善进行安排，坚决防止发生甩客、甩团等严重服务质量问题。提前告知游客旅游期间购物注意事项，及时高效做好游客投诉处理工作，快速响应游客投诉，保留好投诉记录。对确实属于服务质量问题的，及时纠正并全力做好补救和改进工作。

三、认真落实行前说明会制度，选派人员随团服务。

各旅行社要提前梳理旅游有关注意事项以及旅游目的地风土人情等信息，及时发送游客以便提前做好出游准备工作。认真召开行前说明会，全面细致做好旅游情况说明和重要事项提醒工作，重点加强旅游安全、文明旅游等方面的提示，督促游客强化守法意识和安全观念。倡导旅行社向旅游者提供文字资料，并对重要信息采取加大加粗字号、标注醒目颜色等方式以引起游客关注和重视；各旅行社要树牢“诚信为本、服务至诚”理念，对组团旅游团队要安排全陪导游，并加强导游业务培训，全力提升导游综合素质与服务水平。要优先选用游客满意度较好的导游随团服务，不允许使用无证导游，以确保旅游团队服务质量和安全。要督促全陪导游与地接社提前做好沟通，逐一对接各项接待资源。要规范劳动用工，依法支付导游劳动报酬，不得收取押金、管理费等不合理费用。

四、严格落实“一团一报”，确保报送及时内容准确

按照《旅行社条例》要求，旅行社在组织和安排旅行团队的时候，要在团队出行之行前在全国旅游监管服务平台规范填报旅游团队人数及人员名单、出发时间、目的地、行程安排等相关信息，填报内容务必详实、准确。鼓励旅行社积极申领电子证照，包括旅行社业务经营许可证和导游证的电子证照。按照《旅行社条例》及实施细则，规范做好团队档案的保存，各级文化市场综合执法机构将不定期对旅游团队“一团一报”情况及团队档案保存情况，进行检查抽查，对不按规定填报备案及未规范保存团队档案的依法进行处罚。同时，“一团一报”制度落实情况将作为地接旅行社奖补的重要依据。

五、强化安全管理，做好应急处置

各旅行社要落实企业安全主体责任，牢固树立底线思维，增强红线意识，始终坚持把游客生命财产安全放在第一位。要依法购买高保障的旅行社责任保险，鼓励根据实际经营情况增加保险项目。要加强旅游产品安全管理，加强旅游产品安全评估和风险研判，不得组织游客参加高风险旅游活动。要抓好包车安全，督促旅行社加强安全风险评估，合理规划产品和线路，规范旅游包车行为，选择符合资质的旅游包车公司，与旅游包车公司订立合同时，对完善安全管理制度、加强游客出行安全管理和服务、规范使用安全带等进行明确约定，落实安全事项告知责任。要做好游客宣传引导，在报名、合同签订、行前说明会和旅游过程中，不间断提示提醒游客提高安全防范意识、关注自身健康状况、遵守交通规则及高风险旅游项目活动要求，提示游客主动购买人身意外伤害险。各旅行社要健全完善旅游突发事件应急预案，并按照要求组织做好演练。旅游团队在发生人身伤害、盗抢等旅游突发事件或遇到特殊困难，导游应当采取合理、必要的处置措施救助受害旅游者，协助当地相关机构做好处置工作，并依法履行旅游突发事件报告义务，及时向组团社和当地文旅部门等有关机构报告，请求给予协助和保护。

|  |
| --- |
| 宿迁市文化广电和旅游局办公室 2024年1月18日印发 |