

梧州市旅游发展委员会

梧州市旅游发展委员会关于印发旅游诚信 体系建设相关制度的通知

各县(市、区)旅游局、市旅游行业协会:

现将梧州市旅游诚信体系建设相关制度印发你们,请按照相关制度的规定要求遵照执行。

- 附件: 1. 梧州市旅游业消费者意见反馈和投诉记录与公开制度(试行)
2. 旅行社、旅游景区和宾馆饭店信用等级第三方评估制度(试行)
3. 梧州市旅游服务机构与导游人员信用监管制度(试行)
4. 梧州市旅游服务收费管理信用制度(试行)
5. 梧州市旅游景区(点)管理信用制度(试行)
6. 梧州市旅游度假区信用管理制度(试行)

梧州市旅游发展委员会

2018年9月29日

附件 1

梧州市旅游业消费者意见反馈和投诉记录 与公开制度（试行）

第一条 为进一步加强旅游行业信用体系建设，提高旅游业消费者意见反馈和投诉记录与公开透明度，切实保障旅游业消费者和旅游企业的合法权益，提升旅游业消费者满意度，构建和谐的旅游环境，根据《中华人民共和国旅游法》、《旅游投诉处理办法》、《旅游行政处罚办法》等法律法规，结合实际，制定本制度。

第二条 旅游业消费者意见反馈和投诉记录与公开主要有三个渠道，一是国家旅游局 12301 投诉系统；二是梧州市旅游投诉电话：0774—3856362；三是现场反馈、投诉或求助。

旅游行政主管部门接到旅游质量监督意见反馈和投诉，应当及时建档记录。

第三条 旅游行政主管部门应当通过梧州旅游政务网（<http://www.wuzhouta.gov.cn/cnindex.html>）、“梧州旅游”微信公众号等公开旅游业消费者投诉和意见反馈信息，定期公布旅游企业及相关从业人员的诚信经营、服务质量情况，为旅游业消费者选择旅游企业和旅游产品提供参考。

第四条 有下列情形之一的，旅游行政主管部门应当向社会

公布投诉和意见反馈信息：

（一）旅游企业及其从业人员的直接行为造成旅游业消费者权益受到损害的；

（二）旅游企业的履行辅助人的行为导致旅游业消费者权益受到损害的；

（三）发生不可归责于旅游企业及其从业人员、履行辅助人的事件，导致旅游业消费者人身伤害、财产损失，但旅游企业及其从业人员、履行辅助人没有及时采取措施，未尽协助义务的。

第五条 旅游行政主管部门应在每月上旬前发布上一个月旅游业消费者对旅行企业的投诉信息公告。

第六条 旅游行政主管部门应及时向旅游业消费者发出旅游提示信息。

第七条 本制度的具体应用问题由梧州市旅游发展委员会负责解释，自 2018 年 10 月 10 日起施行，有效期为 1 年。

附件 2

旅行社、旅游景区和宾馆饭店信用等级 第三方评估制度（试行）

第一条 为进一步强化旅游管理中事后监管能力和旅游行政相对人的信用意识，促进旅游市场公平竞争，现结合本市旅游行业实际，推广第三方信用评估报告在本市旅游企业的应用，特制订本制度。

第二条 本制度适用于梧州市旅游企业范围内的信用管理等活动。

第三条 由第三方信用评估机构对旅游企业出具的第三方信用评估报告主要用于旅游企业信用等级的确定，参与评先评优、申请提档升级、申请财政资金奖励或给予政策优惠时适用。

第四条 市旅发委可委托第三方机构每 3 年对旅游企业进行信用评价，出具 1 次信用信息评估结果，确定旅游企业信用等级并在梧州旅游官方网站对外公示，不包含评估年刚成立的旅游企业。

第五条 市旅发委对旅游企业信用等级实行动态管理，可委托第三方机构根据每年度信用变化情况对旅游企业出具不少于 1 次的年度跟踪报告。

第六条 根据第三方信用评估报告的应用事项，市旅发委联合市信用办，确定信用评价的第三方机构，研究制定第三方信用评估报告模版，包括但不限于：旅游企业的基本情况（含注册资本、法人代表、股东、经营范围等）、债权债务、投诉、荣誉、处罚、正面负面舆情、游客满意度调查等。

第七条 由市旅发委开展信用评价的第三方机构签订对旅游企业开展信用评价，出具第三方信用评估报告的协议。开展信用评价的第三方机构，根据第三方信用评估报告模版，主动收集报告模本所涉及到的各类信息；旅游企业及时将企业基本情况、荣誉、债权债务、正面负面舆情等相关信息主动上报开展信用评价的第三方机构。

第八条 旅游企业参与评先评优、申请提档升级、申请财政资金奖励或给予政策优惠等情况，将第三方信用评估报告的评价结果作为参评前提条件，第三方信用评估报告显示信用评价较低的旅游企业不得参评。旅游企业若急需信用信息报告，可自行委托第三方机构出具报告，所产生的费用由旅游企业承担。

第九条 市旅发委委托第三方机构对旅游企业信用等级评估所产生的费用纳入市旅游发展资金预算，旅游企业需要使用市旅发委委托的第三方机构的信用信息评估报告所产生的工本费用由旅游企业承担。

第十条 本制度的具体应用问题由梧州市旅游发展委员会

负责解释，自 2018 年 10 月 10 日起施行，有效期为 1 年。

附件 3

梧州市旅游服务机构与导游人员信用 监管制度（试行）

第一条 为了规范旅游服务机构与导游人员信用活动，保障旅游服务机构和导游人员的合法权益，促进旅游业的健康发展，制定本制度。

第二条 本制度所称旅游服务机构，是指梧州市内的旅行社等旅游经营服务单位。

第三条 本制度所称的导游人员，是指挂靠在梧州所属的旅行社或旅游行业协会的并具有导游资格的人员，接受旅行社委派，为旅游者提供向导、讲解及相关旅游服务的人员。

第四条 旅游服务机构和导游人员要坚持“游客为本、服务至诚”的理念，完善管理制度，将合法经营、守法经营、诚信经营贯穿经营服务的全过程。

第五条 旅行社应提供个性化、精品化、特色化线路，做到统一产品，统一价格，自觉抵制零负团费和不合理低价游现象。

第六条 旅行社在旅游产品发布和销售过程中，不做虚假宣传，不使用带有不实之词广告语言。

第七条 旅行社应与旅游者签订规范的书面旅游合同，明确产品、价格和服务细节。

第八条 按时投保旅行社责任险，优先选择统保示范项目，推荐游客投保人身意外伤害保险。

第九条 与合格的旅游供应商签订合作协议，杜绝使用“黑车、黑社、黑导”，不组织旅游者参加合同约定以外的自费和购物项目。

第十条 对游客开好行前说明会，让游客文明旅游、理性消费、科学出行。

第十一条 对旅游者的投诉认真及时受理，并设专人负责处理投诉，作好记录。

第十二条 导游人员应始终坚持正确的政治方向，牢固树立社会主义荣辱观，主动服务旅游发展大局，立足岗位，扎实工作，无私奉献，做思想过硬、爱岗敬业的表率。

第十三条 导游人员应严格遵守国家相关法规，规范自身行为，自觉抵制不良风气的侵蚀，做遵纪守法、诚信服务的模范。

第十四条 导游人员不强迫或者变相强迫游客购物和参加自费项目，不得擅自变更行程，不向游客索要小费，不得擅自增加、减少或者中止旅游项目，不欺客宰客，旅行途中遇突发事件，及时报告并积极配合有关部门进行现场处理。

第十五条 导游人员应积极向海内外游客宣传推介我市优美的自然环境、深厚的地域文化，做倡导文明旅游、传播文明之风的使者。

第十六条 导游人员应加强政治理论、政策法规学习，不断完善专业知识，提高专业技能，不断培养高尚的道德情操，树立形象，做一名业务精通、诚实守信的导游人员。

第十七条 对诚信旅行社和导游人员进行表彰，对存在失信行为的通报批评，情节严重的依法处理。

第十八条 对失信的导游在 2 年内限制其资质升级、评优评奖等。

第十九条 对失信的旅游企业，各级旅游行管和旅游执法部门应当依据法律法规和相关标准强化日常监督检查，实施重点监管，增加检查频次。

第二十条 对严重失信行为的旅游企业除采取上述措施外，列入失信黑名单，在一定期限内禁止其参与招标投标、政府采购，限制参加评优评奖活动。

第二十一条 本制度的具体应用问题由梧州市旅游发展委员会负责解释，自 2018 年 10 月 10 日起施行，有效期为 1 年。

附件 4

梧州市旅游服务收费管理信用制度（试行）

第一条 为进一步规范旅游服务价格和收费，切实改善旅游环境，促进全市旅游事业健康、有序发展，根据有关法律、法规和规章的规定，结合本市实际，制定本制度。

第二条 本制度所称的旅游服务价格和收费是指星级旅游饭店客房价格、旅行社对外报价、景区景点门票价格等。

第三条 所有涉及旅游服务价格和收费的经营服务活动都必须按照规定实行明码标价，凡属国家定价和国家指导价的服务性收费还必须实行收费许可证制度。

第四条 旅游服务价格和收费根据行业和服务内容可采用不同的明码标价形式：

（一）星级旅游饭店行业应在总服务台悬挂由价格主管部门统一监制的价目牌，其他服务场所应在醒目处悬挂服务内容和收费标准。

（二）景区必须在售票处醒目处悬挂价格牌，标明具体价格和其它代收费项目。同时还要悬挂政府价格主管部门颁发的服务性收费许可证和特殊人群免费政策。

（三）旅行社对推广的旅游线路产品要明码标价，不得以不合理低价游招徕、组织和接待游客。

第五条 市价格主管部门根据有关规定，按照分级管理原则，对照价格目录和收费管理目录，确定具体的管理内容、管理范围，制定具体的价格和收费标准，并监督执行。

第六条 景区、景点门票价格必须严格按照价格主管部门核准的价格执行，不得随意提高或降低，也不得采取让利等变相削价手段争夺游客。

第七条 所有从事旅游服务的企业单位和个人，都必须自觉接受价格主管部门的管理，并如实提供账簿和票据，积极配合物价监督检查。

第八条 违反本规定的行为，依照有关法律、法规处罚。

第九条 本制度的具体应用问题由梧州市旅游发展委员会负责解释，自 2018 年 10 月 10 日起施行，有效期为 1 年。

附件 5:

梧州市旅游景区（点）管理信用制度（试行）

第一条 为了加强对 A 级旅游景区（点）管理信用建设，提升旅游景区（点）的服务质量，促进旅游业持续健康发展，维护旅游者和 A 级旅游景区（点）经营者的合法权益，根据相关法律法规的规定，结合本市实际，制定本制度。

第二条 旅游景区是指为旅游者提供游览服务、有明确的管理界限的场所或者区域。

第三条 县级以上人民政府旅游主管部门负责本行政区域内旅游景区的管理、监督和服务工作。县级以上人民政府其他有关部门应当按照各自职责，负责旅游景区的相关管理、监督和服务工作。

第四条 对从业人员进行职业技能培训和职业道德、诚信教育。依据国家规定应当取得职业资格证书和实行就业准入制度的岗位和工种，从业人员应当取得相应的资格证书后方可上岗、任职。

第五条 A 级旅游景区（点）在门票之外提供另行收费服务的，应当明示，但不应限制随团导游进行正常的景区导游活动。

第六条 遵循诚实信用、公平竞争的原则，合法经营，依法接受旅游主管部门及相关部门的监督和管理。A 级旅游

景区（点）经营者应当制作和保存完整的业务档案，按照国家有关规定向旅游主管部门及有关部门报送经营和财务信息等统计资料，不得提供虚假数据或者伪造统计资料。

第七条 加强对 A 级旅游景区（点）从事经营活动的店铺、摊位及其所出售商品和提供服务的规范管理，公开服务项目、营业时间及收费标准，对所出售的商品和提供的服务实行统一管理，统一标签，明码标价，保证商品质量和服务质量，不得误导、纠缠、诱骗或者胁迫旅游者消费。

第八条 A 级旅游景区（点）经营者及其从业人员应当向旅游者宣传旅游生态环境保护知识和文明旅游行为规范，引导旅游者文明旅游，及时劝阻旅游者的不文明行为。

第九条 A 级旅游景区（点）经营者应引导旅游者遵守有关法律法规的规定和文明旅游行为规范。

第十条 A 级旅游景区（点）从业人员、旅游者因出现破坏环境和不文明行为受到行政处罚、法院判决其承担法律责任或者造成严重社会不良影响的，按照有关规定纳入旅游不文明行为记录，向社会公布。

第十一条 建立统筹协调、部门联动、属地管理、常态监管的 A 级旅游景区（点）综合管理信用体系，完善信用信息共享机制。

第十二条 A 级旅游景区（点）发生重大投诉、信用和
安全事故的，给予通报批评，责令其限期整改直至取消 A 级
旅游景区（点）资格。

第十三条 本制度的具体应用问题由梧州市旅游发展委
员会负责解释，自 2018 年 10 月 10 日起施行，有效期为 1
年。

附件 6:

梧州市旅游度假区信用管理制度（试行）

第一条 为了加强旅游度假区的信用体系建设和持续发展，根据国家法律法规和有关政策，结合全市实际，制定本制度。

第二条 本制度适用于梧州市旅游度假区信用管理活动。旅游度假区的区域范围及其核心区等功能区域划分，按照经批准的规划确定。

第三条 旅游度假区应建立和完善旅游公共服务体系，为旅游者提供信息咨询、安全保障、交通便捷、便民惠民服务，做好旅游安全监督、旅游环境维护、文明旅游宣传等工作，统筹协调旅游投诉处理。

第四条 旅游度假区应依法、诚信经营，承担社会责任，向旅游者提供优质服务，教育旅游者遵守社会公德和文明旅游行为规范，维护公共秩序，爱护旅游设施，保护生态环境。

第五条 旅游度假区的开发建设，应坚持统一规划、合理开发、注重特色、科学管理、严格保护的原则，保障旅游资源可持续利用，实现经济效益、环境效益和社会效益的统一。

第六条 旅游度假区内门票等收费项目和收费标准，必须按规定报经价格权限管理部门批准后执行，明码标价，不得将免费服务的公共服务项目擅自转为有偿服务。

第七条 旅游度假区发生重大投诉、信用和安全事故的，给予通报批评，责令其限期整改，对诚信经营突出企业进行表彰。

第八条 违反本规定的行为，依照有关法律、法规处罚。

第九条 本制度的具体应用问题由梧州市旅游发展委员会负责解释，自 2018 年 10 月 10 日起施行，有效期为 1 年。