

关于征集旅游行业导游乱象、强制消费等问题线索的公告

广大游客和市民朋友：

为进一步优化全县旅游市场环境，打击旅游行业导游乱象行为，杜绝强制消费现象，切实保障广大游客的合法权益，陇县文化和旅游局决定在全县范围内征集问题线索，现就有关事项公告如下。

一、整治重点

（一）整治导游违法违规执业行为

1. 未取得导游证从事导游活动或取得导游证未接受旅行社委派，私自承揽导游业务进行导游活动的违法违规行为；
2. 擅自变更旅游行程、增减旅游项目，中止导游服务活动，恶意甩团、甩客，未按照旅游合同约定或行业服务质量标准提供服务的违法违规行为；
3. 通过虚假宣传，强迫、欺骗或诱导游客消费，收受回扣或商业贿赂的违法违规行为；
4. 通过明示或暗示的方式向游客兜售物品、索要小费等违法违规行为；
5. 未按照约定行程单安排，随意变更旅游团队人员、行程安排，压缩景区游览时间，增加购物次数、自费项目的违法违规行为；
6. 伪造、转借或冒用导游证的违法违规行为。

（二）整治旅行社强制消费违法违规行为

7. 旅行社通过线上线下等渠道对旅游产品或服务作虚假或引人误解的宣传，欺骗、误导游客购买低价游产品，未经同意指定购物点或另行安排必须参加的自费项目等违法违规行为；

8. 以各种手段进行道德绑架，压缩景点游览时间，将游客滞留购物场所或自费项目场所，诱导游客购物或参加自费项目的违法违规行为；

9. 以免费旅游、购物（会员）送旅游、旅游赠礼品等名义，或者以康养活动、避暑游、旅居活动等形式招徕、组织、接待“不合理低价游”团队的违法违规行为；

10. 签订虚假合同或阴阳合同，或者拒绝履行合同，擅自变更旅游行程或降低服务标准，安排非法营业或未向公众开放的购物场所，强制服务升级，捆绑销售景区联票、套票和景区环保摆渡车票等违法违规行为；

11. 不依法向导游支付劳动报酬，违规收取导游押金、管理费或其他费用，要求导游和领队接待未支付费用、支付的费用低于接待和服务成本的旅游团队，或者要求导游和领队承担接待旅游团队的相关费用等侵害导游合法权益的违法违规行为。

二、举报方式

（一）举报电话

政务服务热线：12345

县文旅局市场监管股：0917-4600233

县文旅局旅游投诉：0917-4600258

（二）网络邮箱

通过电子邮件发送至 lxwhj555@163.com，邮件标题请注明“旅游问题线索”；

欢迎大家在发现上述不法行为时，及时进行投诉和举报。希望各文旅企业、广大游客朋友们能够积极参与旅游市场的监督和管理，共同营造一个安全、文明、和谐旅游环境。

