

平顶山市文化广电和旅游局文件

平文广旅〔2026〕12号

平顶山市文化广电和旅游局 关于印发《2026年全市“纠治旅游行业 导游乱象、强制消费”专项行动方案》的通知

各县（市、区）文化广电和旅游局：

现将《2026年全市“纠治旅游行业导游乱象、强制消费”专项行动方案》印发你们，请结合实际，认真抓好贯彻落实。

附件：全市“纠治旅游行业导游乱象、强制消费”专项行动
工作专班成员名单

2026年3月9日

2026 年全市“纠治旅游行业导游乱象、强制消费”专项行动方案

根据省文旅厅《2026 年全省“纠治旅游行业导游乱象、强制消费”专项行动方案》（豫文旅市场〔2026〕4 号）整体部署，为有效整治全市旅游行业“导游乱象、强制购物”等问题，维护公平有序、安全健康的市场环境，保障消费者和经营者合法权益，促进全市文化和旅游局业高质量发展，特制订方案如下：

一、总体要求

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，以习近平总书记关于整治群众身边不正之风和腐败问题系列重要指示批示精神为根本遵循，按照“属地管理、部门联动、行业自律、综合治理”原则，坚持目标导向和问题导向、标本兼治和惩防并举、整体联动和综合治理，聚焦“导游乱象、强制购物”等问题开展专项行动，切实维护旅游者和旅游经营者合法权益，着力规范旅游市场秩序，全面提升旅游服务质量，努力营造安全有序、文明优质的旅游环境，为我市旅游业高质量发展奠定坚实基础。

二、时间安排

2026 年 3 月到 12 月，为期十个月。

三、纠治重点

（一）旅行社经营行为纠治重点

1. 通过互联网发布“不合理低价游”产品，进行虚假承诺，

诱导游客平台外交易、违规收取定金，将游客交由无资质主体提供旅行社服务等违法违规行为；

2. 与无合法资质的个人或机构相互勾结，散发“不合理低价游”宣传品，诱导消费者购买“不合理低价游”产品的违法违规行为；

3. 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、旅居活动等形式招揽、组织、接待“不合理低价游”团队的违法违规行为。

4. 不落实“一团一报”制度，不与旅游者签订合同、合同签订不规范、签订虚假合同或阴阳合同，或者拒绝履行合同，未征得旅游者书面同意委托其他旅行社履行包价合同，擅自变更旅游行程或降低服务标准，暗中组织“不合理低价游”的违法违规行为；

5. 未经旅游者书面同意，擅自将旅游者转团、拼团，通过欺骗、胁迫、诱导等方式，促使旅游者进行消费，变相实施“不合理低价游”的违法违规行为；

6. 不依法向导游支付劳动报酬，违规收取导游押金、管理费或者其他费用，要求导游人员和领队人员接待不支付接待和服务费用、支付的费用低于接待和服务成本的旅游团队，或者要求导游人员和领队人员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；

7. 未按规定落实旅游包车“六不租”问题的违法违规行为。

（二）导游职业行为纠治重点

8. 未取得导游证从事导游活动，或取得导游证但未接受旅行社委派，私自承揽导游业务进行导游活动的违法违规行为；

9. 导游擅自变更旅游行程、增减旅游项目、增加购物次数、中止导游服务活动或恶意甩团、甩客，未按照旅游合同约定或行业服务质量标准提供服务等违法违规行为；

10. 导游与饭店、景区、购物场所和文艺演出场所等经营者串通，强迫、欺骗、诱导旅游者消费，收受回扣和商业贿赂的违法违规行为；

11. 导游以旅游产品价格低为借口，通过明示或暗示的方式向旅游者索要小费等违法违规行为；

12. 导游讲解内容不规范，擅自增加野史、宫斗等内容的违法违规行为。

（三）涉旅投诉处理纠治重点

13. 未在经营场所醒目位置、官方网站等渠道公示旅游投诉处理方式；

14. 对外公布的旅游投诉电话无人接听，或者设置呼叫转移、语音信箱等非人工方式规避受理；

15. 旅游投诉受理人员未落实首问负责制，态度冷漠、推诿扯皮，对旅游投诉业务不熟，导致应受理未受理、超期办理或程序违规；

16. 未建立旅游投诉处理工作机制，未配备专（兼）职投诉

处理人员，人员变动未及时报备；

17. 未建立旅游投诉受理、办理、反馈工作台账，法定节假日、敏感时段未落实 24 小时专人值班值守制度；

18. 对旅游投诉量异常增长、办结率低、游客满意度低的责任单位，未采取约谈、通报、督办等整改措施，对旅游投诉中发现的违法违规问题线索，未按规定落实“诉转案”工作机制等问题。

四、工作措施

（一）建立健全工作机制

1、**健全综合监管机制。**依照《平顶山市文化广电和旅游局平顶山市公安局 平顶山市市场监督管理局关于整治强迫购物促进旅游市场健康发展的通知》（平文广旅〔2025〕72号）规定，加强与公安、市场监管、交通等有关部门协作配合，建立健全联合会商、联合约谈、联合执法等制度机制，形成工作合力。

2、**健全旅游投诉督办机制。**通过 12345 政务服务热线、全国文化市场技术监管与服务平台、网络舆情监测、游客投诉等途径广泛收集线索，对线索统一梳理分析，建立台账，清单管理，及时对重大线索分办转办、跟踪督办，实行定期通报与约谈提醒，每季度形成旅游投诉专题报告，构建权责清晰、运转高效的投诉处理闭环工作机制。

3、**实施舆情处置“四快”机制。**坚持“快监测”，提高第

一时间的发现能力；组织“快核实”，一经发现负面舆情，迅速协调联动，核实情况；确保“快处置”，协调联动各方，迅速将纠纷调解到位，问题处置到位；实行“快公开”，根据应对需要迅速公开事件真相和处理结果，回应社会关切。

（二）加大涉旅执法力度

4、**深化“诉转案”工作。**对旅游投诉中涉及违法违规的线索进行全面排查，深挖问题线索，依法依规从严查处打击强迫或变相强迫消费等违法违规行为。

5、**加强协同联动。**各地进一步加强与公安、交通运输、市场监管等部门的协作，开展联合执法检查，按照职责分工，依法查处旅行社、导游、旅游包车、购物店等违法违规行为，对情节严重的，依法吊销经营许可证、导游证，切实维护旅游市场的秩序。

6、**聚焦重点领域。**紧盯出境游及国内重点热门旅游线路，严查旅行社擅自安排购物行为；重点整治导游以言语威胁、人身侮辱、扣留证件、拒发房卡餐券、停团甩团、压缩游览时间等方式强迫或变相强迫游客消费的行为。

7、**开展非法网络招徕专项整治。**加强对各类违法违规行为的核查处置，重点打击以低价“购物团”“老年团”“保险团”等为幌子，实施强迫购物、指定购物场所、拒绝旅行合同等行为。

（三）强化涉旅综合监管

8、**严把旅行社的准入关。**按照《旅行社条例》等法律法规

规定的旅行社许可条件，从严开展旅行社资质审批。压实企业对分支机构的管理责任。

9、强化合同执行监管。推广使用 2026 年版团队旅游合同(示范文本)，要求旅行社对旅游合同中旅游行程单约定的餐饮、住宿、交通、游览、导游等旅游接待和服务标准、费用明细、购物场所及停留时间，另行付费项目等旅游者关注的事项进行重点标注，并提示旅游者重点关注。

10、深化旅游投诉问题整改。各地每季度对辖区内旅游投诉办理情况进行全面复盘，梳理突出问题、高频领域和重点主体，纳入重点监管范围；综合运用行政约谈、行政指导、游客满意度调查等手段强化事中监管，对投诉集中、问题突出的经营单位开展全面排查，推动问题整改提升。

11、加强行业的信用监管。完善旅行社信用监管体系建设，动态实时旅行社信用评价，坚持“应认定尽认定”的原则，依靠全国旅游监管服务平台持续推进失信主体认定工作。对严重失信主体实施管理措施，适当提高抽查比例和频次，纳入重点监管对象；将失信信息提供给有关部门查询，供其在相关行政管理、公共服务、评优评先等活动中参考使用；增强信用监管震慑力。

12、培训重点监管对象。集中组织投诉量排名靠前的旅行社和投诉相对较多的导游、受到行政处罚的旅行社和导游，深入剖析问题根源及原因，开展针对性的授课培训，着力提升其诚实守信、依法经营、规范执业的意识。

（四）提升行业服务质量

13、**加强行业自律管理。**指导旅游行业组织在劳动节、国庆节、春节等法定节假日放假前发布行业自律、守法诚信经营、优质服务的倡议书，督促建立定期通报制度，强化行业自身监督约束。

14、**强化旅游消费引导。**各县（市、区）公布旅游投诉电话，受理投诉、提供咨询服务；定期发布游客出行提示，引导游客提高防骗意识和理性消费意识，增强自我保护和依法维权的能力，自觉抵制“不合理低价游”。

15、**组织宣传扩大影响。**加强专项行动宣传，扩大声势，形成震慑、浓厚氛围；组织媒体发布一批典型案例，曝光一批违法违规的市场主体和从业人员；集中宣传一批推出纯玩旅游线路、信誉良好、优质服务的旅行社和导游，树立正面典型。

五、工作要求

（一）**提高政治站位。**各地要充分认识专项行动的重要性和紧迫性，增强大局意识和全局观念，以高度的政治自觉、思想自觉、行动自觉，把专项行动各项工作任务不折不扣落到实处。

（二）**加强组织领导。**为推进专项行动深入开展，市局成立了由局主要领导担任组长的专项行动工作专班，负责专项行动的统筹推进、组织协调、督查督办、督促落实等工作。各地文旅行政部门按照市级模式成立“一把手”挂帅的专项行动工作专班，压实工作责任，确保工作落地见效。

（三）强化区域协作。组织跨区域“用兵”，对文旅市场开展体检式暗访和交叉检查；加强运行监测和专项行动调度，深入查找线索，严厉打击旅游市场违法违规行为。

（四）严肃监督问效。省厅和驻厅纪检监察组组成联合督导组采取“四不两直”“体检式”暗访、督导检查等方式，对各地进行抽查检查，对专项工作中不作为、慢作为、乱作为等问题进行通报约谈；对以权谋私、弄虚作假、失职失责等情形恶劣的，移交纪检监察部门处理。

（五）规范信息报送。各市文旅部门每月 20 日前要报送当月的统计表和工作动态；12 月 20 日前报送专项行动工作总结（邮箱 pdswhzf@163.com）。

附 件

全市“纠治旅游行业导游乱象、强制消费” 专项行动工作专班成员名单

组 长：郭 杰 局党组书记、局长
副组长：曹鸣远 局党组成员、副局长
周朝阳 市文化市场综合行政执法支队三级调研员
成 员：牛 磊 资源开发科科长
勾夏林 市场管理科科长
潘 峰 宣传推广科科长
杜俊飞 局机关党委专职副书记
杨 贾 市文化市场综合行政执法支队副队长

工作专班下设办公室，设在局市场管理科，负责专项行动的统筹推进、组织协调等工作，市场管理科科长勾夏林任办公室主任。

