

六安市叶集区旅游行业导游乱象、强制消费等问题专项整治行动方案

为进一步规范旅游市场秩序，提升旅游服务质量，保障游客合法权益，根据《全市旅游行业导游乱象、强制消费等问题专项整治行动方案》等文件精神，结合我区旅游市场实际情况，决定开展旅游行业导游乱象、强制消费等问题专项整治行动，特制定本方案。

一、整治目标

通过开展专项整治行动，严厉打击旅游行业导游乱象、强制消费等违法违规行为，进一步规范旅游市场秩序，增强旅游企业和从业人员的守法经营意识，提升旅游服务质量和游客满意度，营造安全、有序、诚信、文明的旅游市场环境。

二、整治时间

2025年5月15日——2025年12月31日

三、整治重点

（一）强迫购物。旅行社和导游以言语威胁、虚假承诺、夸大宣传等方式强迫游客购买自费项目或参与购物活动，收受回扣



和商业贿赂，因游客不购物或消费不达标而态度恶劣、辱骂游客乃至“甩团”、中止服务。

(二)无证经营。市场主体未经许可经营国内、入境、出境旅游业务，或以“研学”“团建”等名义变相违规组织包价旅游活动；个人未取得导游证从事导游活动，伪造、涂改、冒用、租借导游证，未经旅行社委派私自承揽导游业务。

(三)合同乱象。旅行社与游客未签订或签订不规范合同、“阴阳合同”，在合同中没有约定清楚行程安排和服务内容存在不公平格式条款或“霸王条款”。

(四)虚假宣传。旅行社或导游在广告宣传中夸大旅游服务内容和质量，虚假承诺旅游行程安排，实际上服务标准未达到合同约定，擅自变更旅游行程，增减旅游项目。

四、整治步骤

(一)动员部署阶段（2025年5月15日至2025年5月31日）

1、制定印发专项整治行动方案，明确整治目标、重点、步骤和要求。

2、组织召开专项整治行动动员会议，对整治工作进行全面部署，广泛宣传整治行动的重要意义，营造良好的整治氛围。

(二)自查自纠阶段（2025年6月1日至2025年6月30日）



1、各旅游企业对照整治重点内容，认真开展自查自纠，全面梳理存在的问题，建立问题清单，制定整改措施，明确整改责任和期限，确保问题整改到位。

2、各旅游企业在自查自纠结束后，将自查自纠报告报送至区文化旅游体育局。

(三) 集中整治阶段 (2025 年 7 月 1 日至 2025 年 11 月 30 日)

1、区文化旅游体育局联合市场监管、公安等部门组成联合执法检查组，按照整治重点内容，对旅游企业进行全面检查，严厉查处各类违法违规行为。

2、对检查中发现的问题，依法依规进行严肃处理，责令限期整改；对情节严重、影响恶劣的违法违规行为，依法吊销相关经营许可证，并向社会公布处理结果。

3、加强对旅游市场的日常巡查和监管，建立健全长效监管机制，巩固整治成果，防止问题反弹。

(四) 总结提升阶段 (2025 年 12 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日)

1、对专项整治行动进行全面总结，梳理整治工作中存在的问题和不足，总结经验教训，提出改进措施和建议。

2、建立健全旅游市场监管长效机制，完善相关制度和规范，



加强对旅游企业和从业人员的培训教育，提高旅游服务质量和管理水平。

3、对整治工作中表现突出的单位和个人进行通报表扬，对整治工作不力的单位和个人进行通报批评。

五、工作要求

（一）加强组织领导。成立叶集区旅游行业导游乱象、强制消费等问题专项整治行动工作小组，由区文化旅游体育局主要负责人台运兵任组长，分管负责人台启军任副组长，局各业务科室负责人为成员，负责统筹协调专项整治行动的各项工作。工作小组下设办公室，设在区文化市场综合行政执法大队，负责专项整治行动的日常工作。

（二）强化部门协作。文化旅游、市场监管、公安等部门要加强沟通协作，建立健全联合执法机制，形成工作合力，共同打击旅游行业违法违规行为。各部门要按照职责分工，认真履行监管职责，加强对旅游市场的监管和执法检查，确保整治工作取得实效。

（三）加大执法力度。各相关部门要严格按照法律法规和相关规定，加大对旅游行业违法违规行为的查处力度，做到有法必依、执法必严、违法必究。对涉嫌犯罪的，要及时移送司法机关依法处理。同时，要加强对典型案例的曝光，形成有力震慑。



(四) 畅通投诉渠道。设立旅游投诉举报电话(0564-6550700)和邮箱(wenhuayeji@126.com)，畅通投诉举报渠道，及时受理游客的投诉举报。对游客反映的问题，要及时进行调查处理，并将处理结果反馈给投诉举报人，切实维护游客的合法权益。

(五) 加强宣传引导。充分利用线上线下媒体，广泛宣传专项整治行动的进展和成效，曝光典型案例，引导旅游企业诚信经营，游客理性消费。同时，要加强对旅游行业从业人员的培训教育，提高其法律意识和服务水平，营造良好的旅游市场环境。

六安市叶集区文化旅游体育局

2025 年 5 月 15 日