

## 规范旅行社经营管理和导游执业行为

# 山西为文旅市场再划硬杠杠

暑期旅游旺季到来,为进一步规范山西文旅市场秩序,提升旅游服务质量,切实打造高品质旅游服务,树立山西旅游良好形象,近日,山西省文化和旅游厅发布通知,进一步规范旅行社经营管理和导游执业行为。



### 严厉查处 “不合理低价游”

旅行社是推动旅游业高质量发展的重要市场主体,规范旅行社经营是旅游市场治理的关键环节,山西各市文旅主管部门将加强对旅行社的管理。

旅行社为旅游者提供服务的,应当与旅游者签订旅游合同,并对旅游合同的具体内容作出真实、准确、完整的说明;旅行社需要对旅游业务作出委托的,应当委托给具有相应资质的旅行社,征得旅游者的同意,并与接受委托的旅行社就接待旅游者的事宜签订委托合同,确定接待旅游者的各项服务安排及其标准,约定双方的权利、义务;旅行社临时聘用在旅游行业组织注册的导游为旅游者提供服务的,应当依照旅游和劳动相关法律、法规的规定足额支付导游服务费用,旅行社临时聘用的导游与其他单位不具有劳动关系或者人事关系的,旅行社应当与其订立劳动合同;旅行社对可能危及旅游者人身、财产安全的事项,应当向旅游者作出真实的说明和明确的警示,并采取防止危害发生的必要措施。

此外,山西各市旅游主管部门将进一步督促旅行社严格落实“一团一报”制度,遵守出入境团队旅游管理政策,对不按照要求填报的,按照相关规定予以处罚;还将加大对旅行社的检查力度,严厉查处“不合理低价游”、指定具体购物场所、欺骗或者变相强迫购物等各类旅游市场违法违规行为,严格落实旅行社用车“五不租”制度,即不租用未取得相应客运经营许可的经营者车辆、未持有效道路运输证的车辆、未安装卫星定位装置的车辆、未投保承运人责任险的车辆、未签订包车合同的车辆,切实维护旅游市场秩序。

### 导游不得 诱骗旅游者另付费

导游是旅游服务链条中与游客接触最为密切的环节,导游服务水平直接影响游客消费体验和旅游消费环境。山西各市文旅主管部门将加强管理,提升导游综合素质与服务质量。

山西省文化和旅游厅规定,导游人员进行导游活动,必须经旅行社委派,导游人员不得私自承揽或者以其他任何方式直接承揽导游业务,进行导游活动;导游的经常执业地区应当与其订立劳动合同的旅行社(含旅行社分社)或者注册的旅游行业组织所在地

的省级行政区域一致;导游人员进行导游活动时,应当向旅游者讲解旅游地点的人文和自然情况。

此外,导游不得安排旅游者参观或者参与涉及色情、赌博、毒品等违反我国法律法规和社会公德的项目或者活动;不得擅自变更旅游行程或者拒绝履行旅游合同;不得以隐瞒事实、提供虚假情况等方式,诱骗旅游者违背自己的真实意愿,参加购物活动或者另行付费旅游项目;不得向旅游者兜售物品,索要小费。

### 全面提升 旅行社、导游服务水平

旅行社和导游的服务水平不仅关系着旅游业服务质量的高低,而且关系旅游业的声誉和形象。山西各市文旅主管部门将高度重视旅行社和导游培训工作。

各市文旅主管部门将高度重视旅行社和导游培训工作,加强人才队伍建设,做好旅行社、导游法律法规、安全生产、信用管理、

文明引导等内容的培训,提高旅行社、导游法律意识和服务水平;强化《中华人民共和国旅游法》《旅行社条例》《旅行社条例实施细则》《导游人员管理条例》《导游管理办法》等法律法规和导游实务的培训,规范导游执业行为,加强导游职业道德教育,要努力将导游培育成为文化自信的践行

者、大众旅游的促进者和文明旅游的示范者,引导导游坚持以内容为王,讲话讲好山西故事;督促旅行社、旅游行业组织及时更新景区(景点)导游词(讲解词),委派的导游要熟悉旅游地的人文和自然情况,讲解内容要准确,杜绝讲解内容低俗、违背历史、戏说历史人物、有损国家利益和民族尊严的内容。

(张彩云)  
据《山西晚报》

## 助力全域旅游战略发展

# 我省租车行业实现“大交通+落地租”

近日,记者从省交通厅获悉,作为大旅游板块不可或缺的一环,我省租车行业实现了“大交通+落地租”的灵活出行模式,配合助力山西全域旅游战略发展。业内专家分析,旅游出行消费有望成为2023年整体消费的主要增长点,各地高度重视旅游出行领域的发展,将为出行企业带来新一轮的高增长机遇。租车“交旅融合”有望在更多场景落地,为地方旅游产业高质量发展起到示范效应。

自驾出行更加私密、安全的特点,更符合当前消费者习惯,是最受欢迎的出行方式之一。业内专家指出,汽车租赁行业未来有望进入增长新周期,迎来发展新机遇。而近年来随着租车行业的兴起,租车自驾游便成了一股热潮,其中以家庭为单位出行旅游的人数占了一半。在促进交通运输与旅游业融合发展方面,省交通运输厅相关负责人表示,统筹交通枢纽与游客集散中心布局和功能衔接,在主要机场、高铁站等加强旅游大巴服务供给,开设小汽车、房车等租赁业务。

记者走访市场了解到,目前我省的租车市场中不少的租车平台能提供自驾租车的业

务,其中有神州租车、悟空租车以及本土租车平台,助力我省文旅市场全面复苏,为用户提供更便捷、安全、私密的出行解决方案。神州租车山西分公司总经理郝晓涛告诉记者,旅游和交通出行具有天然连接作用。旅游消费的新需求、新场景、新趋势,在推动旅游市场转型升级的同时,也对文旅企业融入“旅游+”提出了新要求。神州租车山西分公司将充分发挥“交旅融合”优势,协同推进山西文化旅游供给侧创新,通过提升旅游出行体验持续撬动文旅消费大市场。

旅游要发展,出行是基石。作为租车行业的头部企业,租车平台通过便捷、高效的出行体验,结合广泛触达多元消费场景的特性,进行了交通与旅游融合发展的生动实践。据悉,类似于神州租车这类平台,目前已发展出了多样化的预订渠道及服务网络,广泛覆盖我省各机场、高铁火车站、旅游景区等场景,实现线上消费需求与线下场景精准对接,立足自身服务优势,在山西省内推动“交旅融合”落地,助力山西省文旅产业转型升级。

(张磊)  
据《山西晚报》

暑期、汛期和旅游旺季到来,山西省文化和旅游厅近日面向社会发布暑期出游提示,提醒广大游客密切关注旅游安全,健康平安出游。

游客在出游时选择正规旅行社、签订旅游合同、索要发票或收据并加盖公章。提高辨识能力,不购买明显低于经营成本的旅游产品,警惕“不合理低价游”,拒绝参加旅游合同之外的购物活动或需要另行付费的旅游项目。切勿轻信免费旅游、购物(会员)送旅游等宣传广告,一旦发现导游擅自改变行程、强迫消费、诱导购物、违规执业等行为,要注意保留证据,依法理性维权。

游客应做到健康出行、文明旅游、绿色旅游。游客在出行过程中,应自觉遵守公共秩序和社会公德,保护文物古迹,爱护自然生态,维护环境卫生,弘扬文明新风。同时,应注意自身安全和防护,做自己健康的第一责任人,坚持勤洗手、科学佩戴口罩,保持良好的个人卫生习惯。

游客在乘坐公共交通工具时,不要携带违禁危险物品,须提前了解安全锤、灭火器的使用方法和逃生门窗位置,掌握紧急逃生正确方法,行驶途中系好安全带。此外,还应及时关注目的地及沿途天气情况,特别是灾害性天气预警信息,根据天气状况及时调整行程。尤其,在山区、河谷等区域旅行时,要防范山体滑坡、落石、泥石流、山洪暴发等安全风险。

(张彩云)  
据《山西晚报》

暑期汛期来临

山西省文旅厅提醒游客安全出行

