

# 区文体旅局持续开展旅游行业导游乱象、强制消费等问题专项整治工作

进入暑期旅游旺季，8月旅游市场迎来客流高峰。然而，导游行业出现的诱导消费、擅自更改行程、服务态度差等乱象，严重影响游客体验，损害旅游市场形象。为保障游客合法权益，维护旅游市场秩序，我局针对全区旅游行业开展了导游乱象、强制消费等问题专项整治行动。

## 一、本月整治重点工作

（一）多渠道宣传，营造氛围。利用官网、公众号、微博等网络平台发布整治行动通知、公告，公布投诉举报方式，鼓励游客和社会力量参与监督。在旅行社营业网点、景区游客中心等场所张贴宣传海报5张，发放宣传资料500余份，提高公众对整治行动的知晓度。

（二）全面检查，强化监管。对辖区内5家旅行社和导游服务机构进行了现场检查，重点检查导游资质、劳动合同签订、业务培训记录等情况。加强旅游市场巡查，开展网络巡查15次，检查电子合同30余份。开展旅游景区、星级酒店周边等游客密集区域开展不定期巡查6次，共出动检查人员12人次。其中，发现1名导游存在未佩戴导游证上岗的情况，现场进行批评教育并要求立即整改。受理旅游投诉1件，上级交办线索1件，均已办理完成。

（三）专项整治，严厉执法。针对导游强制购物、诱导

消费等突出问题，开展专项整治行动。联合区公安分局、区市场监管局、区交通运输局等部门，组成执法小组，对导游乱象问题进行了深入检查。发现问题 40 余个，现已整改 40 余个。建立旅游投诉快速处理机制，设立专门的投诉热线，安排专人 24 小时值班。

## 二、整治成效

（一）市场秩序明显改善。通过本月的整治行动，导游强制购物、擅自变更行程等违法违规行为得到有效遏制，旅游市场秩序明显好转。游客对导游服务质量的满意度显著提高。

（二）行业规范意识增强。旅行社和导游服务机构进一步加强了内部管理，完善了导游管理制度和服务质量监督机制。导游的规范执业意识明显增强，主动遵守法律法规和行业规范的自觉性不断提高。