附件1

德惠市旅游行业领域

市场秩序综合治理实施方案

为规范旅游市场秩序、提升旅游服务质量、保障游客权益、打击不法经营行为，根据长春市政府办公厅《关于印发长春市重点领域市场秩序综合治理方案的通知》（长府办发〔2024〕13号）精神，结合我市行业管理实际情况，制定此方案。

一、整治任务目标

1.旅游市场秩序明显好转，游客满意度显著提升。

2.旅游产品和服务质量得到提高，旅游消费环境更加安全、舒适、便捷。

3.旅游行业自律水平显著提升，行业形象和声誉得到改善。

4.旅游业成为德惠市经济发展的重要支撑，为地方经济社会发展做出更大贡献。

二、加强组织领导

成立综合治理工作领导小组。由市委常委、宣传部长郭丽冰任组长，市文广旅局局长张玉东任副组长，市文广旅局文化科科长单奕及市文化市场综合行政执法大队相关负责同志为成员。办公室设在市文化市场综合行政执法大队，负责日常协调组织配合工作，确保各项治理措施得到有效执行。

三、具体治理措施

（一）加强监管力度

建立健全旅游市场监管机制，设立专门的旅游市场监管部门，依法对旅行社、旅游景区、导游等旅游从业者进行监管。

加强对旅游市场各环节的监测和监管，及时发现和解决市场乱象，同时加强信息共享，实现全局监管，避免监管“盲点”。

加大对旅行社、旅游景区等主要旅游企业的抽查频次，严厉打击涉嫌欺诈、虚假夸大宣传等违法行为。

（二）加强行业自律

加强行业组织建设，成立旅游业协会或联盟，通过行业自律和自我约束，推动旅游市场的良性发展。

加强行业内部培训和教育，提高从业人员的职业道德和素质，并加强对导游、接待员等关键岗位从业人员的监督。

建立旅游从业者的信用档案系统，对不良从业记录的人员实行限制或禁止从业。

（三）加强消费者权益保护

建立消费者投诉处理机制，积极响应消费者的投诉，及时解决消费纠纷，维护消费者的合法权益。

推动旅游企业建立完善的售后服务体系，确保旅游产品和服务的质量，提高消费者的满意度。

加大对不良商家的曝光力度，公布违法行为的黑名单，并进行公开惩罚，形成可见的市场警示和舆论压力。

（四）提升旅游品质和服务水平

加强旅游景区的管理和建设，提升景区的整体品质和服务水平，加强对景区的维护和保护。

推动旅行社提供更多样化和个性化的旅游产品，提高游客的满意度和体验感。

加强对旅游市场需求的调研与分析，及时了解游客的需求变化和市场趋势，为旅游企业提供科学的决策依据。

（五）加大宣传力度

提高全社会对旅游市场秩序综合治理的认识和支持，为旅游市场的健康发展提供有力保障。

德惠市文化广播电视和旅游局