

涉旅市场主体“守法经营、诚信经营、文明服务”提醒告诫书

各涉旅市场经营主体：

为严格规范旅游市场秩序，严厉打击扰乱旅游市场秩序违法行为，现就“守法经营、诚信经营、文明服务”有关要求向涉旅市场经营主体进行提醒告诫，请认真对照，加强管理，依法依规从事经营活动。

一、坚决执行国家法律法规和政策，自觉遵守《旅游法》《价格法》《反不正当竞争法》《消费者权益保护法》等规定，严格做到守法经营。

二、切实做到诚信经营，经营过程中做到明码标价、货签对位、标示醒目。不欺客宰客，不模糊计价、不虚假打折，坚决杜绝强买强卖、两套菜单、私自加菜、虚假宣传、商业贿赂等行为。

三、做到文明服务，坚决不拉客揽客，全面提升服务质量，在接待服务工作中，做到对客人一视同仁，文明礼貌，为旅游者提供优质服务，提升退换货受理、咨询投诉受理工作效率，最大限度做到为游客提供质价相符、售后满意的规范化服务。

四、诚信为本、公平交易，自觉抵制各种违法行为，自觉遵守职业道德、加强行业自律，不出售假冒伪劣商品，自觉维护行业经营秩序，坚决杜绝与不具备旅游资质的“黑社”“黑车”“黑导”勾结谋取回扣、提成及组织“不合理低价游”“非法一日游”等违法经营行为，不欺骗、误导、诱导游客，让游客明明白白消费。

五、自觉接受监督，认真听取广大游客的建议和意见，主动接受旅游者的监督和投诉，努力提高旅游服务水平和质量。自觉接受旅游行政主管部门、市场监管部门和社会、游客的监督。

对仍不收手顶风违法的涉旅经营主体，市场监管、旅游文化、公安等部门将进行联合惩戒，对旅游违法违规行为进行立案顶格处罚，对涉嫌触犯刑法的由公安部门进行处理。同时，将通过国家企业信用信息公示系统，将涉旅企业违法处罚信息及时向社会公示，向媒体公开曝光，实现“一处违法，处处受限”。投诉举报电话：12345，12315；7034315。

市场监督管理局

年 月 日