

阳江市旅游协会

关于发布《阳江市旅游行业践行诚信服务 提升服务质量自律公约》的通知

各会员单位：

为加强行业自律，增强行业诚信守法、公平竞争的意识，切实做好行业信用体系建设，促进我市旅游行业健康发展，我协会制定了《阳江市旅游行业践行诚信服务、提升服务质量自律公约》，现予发布。本公约自发布之日起施行。

特此通知。

附件：阳江市旅游行业践行诚信服务、提升服务质量自
律公约

阳江市旅游协会

2022年11月6日



附件：

阳江市旅游行业践行诚信服务 提升服务质量自律公约

为加强行业自律，增强行业诚信守法、公平竞争的意识，切实做好行业信用体系建设，促进我市旅游行业健康发展，制定阳江市旅游行业践行诚信服务、提升服务质量自律公约。

一、守法依规经营

模范遵守国家法律法规，自觉履行行业行规，主动抵制不良风气，接受政府、旅游主管部门和社会各界监督，积极配合开展旅游市场秩序整治，共同维护我市良好的旅游市场秩序。

二、加强内部管理

积极参与旅游标准化等级评定和旅游行业诚信体系建设，加强企业内部管理，完善安全生产制度，畅通投诉处理渠道，加强从业人员培训，提升行业服务质量。

三、规范旅游诚信交易

诚实守信，货真价实，明码标价，先计价后消费，不宰客不欺客，不组织、不售卖“不合理低价游”产品，不指定购物，不欺骗或胁迫游客购物，不诱导或变相诱导游客购物，不诱骗推销不合理高消费，不向游客叫卖兜售虚假商品和服

务，不得擅自变更合同内容，不签订虚假合同逃避监管。

四、营造文明旅游环境

认真开展文明旅游宣传引导工作，争创文明旅游示范企业。以人性化服务为方向，做到“微笑服务”，服务主动、热情、细心、耐心，用语文明、礼貌，使用普通话。积极主动受理游客投诉。

五、维护旅游市场安全

进一步完善并落实消防、安全、卫生、防疫等管理制度，加强对经营设备服务设施的维护保养，消除安全隐患，避免重大旅游安全事故，建立健全应急预案制度。以标准化、规范化、技能化提供服务，切实保障游客人身和财产安全，对所提供的服务可能危及旅游者人身、财产安全的事项，向旅游者做出真实的说明和明确的警示。同时，为减少意外风险给游客带来的损害，应购买相应的旅游保险。为旅客提供安全、舒适、方便的消费环境，自觉维护我市旅游城市形象。

六、促进行业健康发展

进一步加强旅游行业间的工作交流和信息沟通，团结互助，实现共赢，促进我市旅游行业和谐健康发展。自觉接受旅游主管部门的监管和社会各界的监督，在自身合法权益受到侵害时寻求合法解决途径，积极化解矛盾。