



创设“旅游诚信日”、发布“诚信品质榜”、“诚信菜单4A景区全覆盖”…… 省旅发委亮出诚信旅游“成绩单”

一手抓诚信品质，一手抓市场秩序整治，旅游市场秩序进一步规范，旅游监管效益进一步提升，旅游诚信氛围进一步浓厚，旅游法治建设进一步推进，游客满意度持续提升。在安徽省政府日前召开的2018年“3.15国际消费者权益日”新闻发布会上，安徽省旅发委副主任王靖介绍了过去一年里安徽旅游诚信建设“成绩单”。 ■ 记者 董艳芬

加强旅游执法 “多管齐下”

“依法治旅，依法兴旅”已成为安徽旅游业的广泛共识。

据介绍，2017年安徽省人大常委会修订施行《安徽省旅游条例》。黄山市在全国率先启动旅

游管理领域相对集中行政处罚权改革；黄山仲裁委员会旅游仲裁院成立，池州市全境初步形成“1+N”旅游综合管理架构，九华山风景区人民法院旅游纠纷在线调节平台正式启动。滁州南谯区、淮南寿县等旅游巡回法庭挂牌成立；六安金寨县旅游警察大队，在该县旅游综合行政执法局挂牌。

全国首创“旅游诚信日”

安徽的旅游从业者还有一个共同的节日——“旅游诚信日”。2017年安徽在全国率先创设“旅游诚信日”(11月11日)，发布“2017安徽旅游诚信品质榜”，涵盖旅行社、酒店、导游、景区、农家乐五大范畴。485家企业和个人上榜。

安徽省旅游协会及其专业协会、分会联合发起并签署《安徽旅游诚信品质公约》，数百家旅游企业和个人签署《安徽旅游诚信品质承诺书》。

全省范围组织开展“美丽安徽行 诚信在我心”五进宣传咨询活动，安徽推出的“旅游诚信菜单”已基本实现4A以上旅游景区全覆盖。

据统计，2017年全年我省无重大旅游投诉，受理一般旅游投诉895件、1913人次，调解赔付617573元。

“利剑出鞘”： 国家旅游局督查组来皖开展 旅游市场秩序整治专项督查

星报讯(记者 董艳芬) 市场星报、安徽财经网记者从省旅发委了解到，由国家旅游局监督管理司刘建明副司长带队，“利剑行动-1”督查组于3月7日至12日赴安徽对旅游市场秩序开展专项督查。

在督查部署会上，省旅发委副主任王靖汇报了安徽规范旅游市场秩序、开展“利剑行动-1”、加强旅游综合执法和文明旅游等情况。刘建明对安徽开展“利剑行动-1”的工作给予了充分肯定，并指出了当前旅游市场秩序整治面临的热点、难点问题，详细部署了督查检查计划。

行动开展的第一天，督查组赴合肥对17家旅行社进行了督查检查，重点检查了赴泰国、越南等热门出境游产品的规范经营问题，合同信息、签订流程问题，导游管理、领队培训问题以及“不合理低价游”和虚假宣传等问题，对发现的问题现场作出了整改要求。

“合肥作为重要客源地，旅行社经营、宣传、产品等是检查重点。而黄山作为世界知名的旅游目的地，将对导游执业情况开展重点检查。”3月10日至11日，国家旅游局督查组转战黄山，在主要景区现场对带团导游开展督查检查。

“您好，我们是黄山市旅游管理综合执法局的检查人员，现在对带团导游进行例行检查。这是我的执法证，请配合并出示您的

导游证和行程单。”在宏村景区售票处，黄山市旅游综合执法人员身穿执法服装，配合国家旅游局和海南省、吉林省、安徽省质监执法人员组成的联合督查组，重点针对导游持证、“全国导游之家”APP使用、旅游行程单变更、导游服务等问题，对正在带团的导游进行了现场突击检查。

“都按合同约定的线路在走，他讲解很到位，服务也很热情。”当检查组询问是否存在强迫消费、诱导消费等问题时，来自上海的一位游客说道。在黄山检查的首日，督查组共检查了48个团队的带团导游，没有发现虚假导游证、人证不匹配、擅自变更行程、强迫消费等违规问题，未接到一例游客投诉。

检查中发现，个别导游对“全国导游之家”APP的使用还不够熟悉。下一步，将继续开展宣传培训，进一步普及“全国导游之家”的使用，加强导游执业管理。

据了解，自“不合理低价游”专项整治以来，安徽省旅发委以务实举措不断提升监管能级，保持了市场秩序整治的高压态势。今年2月1日起，根据国家旅游局的部署，省旅发委迅速行动，主动联合省公安厅、省交通运输厅、省工商局开展了全省旅游市场秩序专项整治“利剑行动-1”，并向社会公布了各市案件线索举报受理电话，保证了春节假日全省旅游市场的平稳有序。



传承传统文化，

弘扬地方特色，营造民俗气氛

五千年文博园 第七届“二月二·龙抬头”祈福节3月18日震撼登场

安徽省太湖县五千年文博园景区 (高速出口500米) 咨询热线:400-100-9996