

运城市市场监督管理局
运城市发展和改革委员会
运城市商务局
运城市文化和旅游局
运城市消费者协会

文件

运市监〔2023〕28号

关于转发《山西省市场监督管理局 山西省发展
和改革委员会 山西省商务厅 山西
省文化和旅游厅 山西省消费者协会
关于规范旅游市场秩序保护
消费者合法权益的通知》的
通知

各县（市、区）市场监管局、发展改革局、商务局、文旅局、消费者协会：

为进一步规范“五一”期间旅游市场秩序，营造诚信、

文明、和谐的旅游市场环境，山西省市场监督管理局等五部门联合印发了《关于规范旅游市场秩序保护消费者合法权益的通知》，现转发给你们，请认真参照贯彻执行。



(公开属性：主动公开)

抄送：驻局纪检监察组

运城市市场监督管理局办公室

2023年4月27日印发

山西省市场监督管理局
山西省发展和改革委员会
山西省商务厅文件
山西省文化和旅游厅
山西省消费者协会

晋市监发〔2023〕117号

山西省市场监督管理局
山西省发展和改革委员会
山西省商务厅 山西省文化和旅游厅
山西省消费者协会关于规范旅游市场
经营秩序保护消费者合法权益的通知

各市市场监管局、发展改革委、商务局、文旅局，消费者协会：

“五一”假期临近，旅游市场呈现强劲复苏态势，旅游及相关住宿、餐饮等消费需求集中释放，供求短期失衡，市场乱象有所

抬头，一些地方民宿、酒店客房价格涨幅过大，强迫购物等现象时有发生，严重干扰正常市场秩序，影响旅游业整体形象。为进一步规范我省旅游市场秩序，提升游客消费体验，推动旅游业高质量发展，现将有关事项通知如下。

一、强化价格监管，严厉打击价格违法违规行为。各市要加强旅游市场价格监测，重点关注民宿、酒店客房、餐饮服务线上线下价格动态，对不合理价格上涨行为要综合运用行政约谈、提醒告诫、签订价格承诺书等手段，指导经营者按照公平、合法和诚实信用的原则合理定价。对经营者借机捏造散布涨价信息哄抬价格，相互串通操纵市场价格，利用虚假的或者使人误解的价格手段进行价格欺诈等行为，发现一起，打击一起，对典型案例要予以曝光，以震慑违法经营者，维护良好的市场价格秩序。

二、提升服务质量，严厉打击干扰市场秩序的违法行为。各市要引导和激励旅游景区、酒店、旅行社、在线旅游经营者、民宿等市场主体将提升旅游服务质量作为增强市场竞争力的重要手段，以高质量的服务，吸引更多游客。严厉打击预订客房订单生效的情况下，单方面毁约加价转售或者擅自提高价格，不按旅游合同约定擅自变更旅游行程、未经许可从事旅行社业务经营活动，虚假宣传、强迫购物等违法违规行为，净化旅游市场环境。

三、加强行业自律，切实履行经营者主体责任。旅游、酒店、餐饮行业协会要充分发挥在权益保护、纠纷处理、信用建设、质

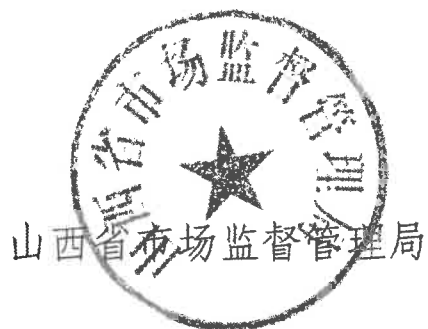
量提升等方面的指导协调作用，督促相关经营者加强行业自律，自觉遵守法律法规和商业道德，依法合规经营，为游客营造放心、安心、舒心的出行环境，不断提升企业的核心竞争力。

四、及时回应诉求，保障消费者合法权益。各市 12315 热线要畅通投诉举报渠道，及时受理、依法处置消费投诉。要充分发挥 12315 平台在线消费纠纷解决机制作用，积极引导消费者与经营者及时在线处理投诉、和解消费纠纷。持续加大经营者线下购物无理由退货承诺践诺力度，压实经营者消费维权主体责任。各级消协组织要进一步提升履职能力，广泛开展诚信经营承诺践诺倡议活动，及时解决投诉纠纷，切实维护消费者合法权益。

五、做好舆情处置，及时回应社会关切。各市要加强对酒店、民宿等涨价毁约有关舆情的监测力度，对苗头性倾向性问题做到及早发现、及早研判、及早预警。注重协调联动，妥善处置有关敏感舆情，发现舆情第一时间联合有关部门准确研判、迅速介入、快速处置、及时止损，控制舆情发酵，减少舆情负面影响。

六、加强部门协同，形成旅游市场监管合力。近期消费者反映民宿问题突出，主要表现为住宿条件不达标、服务质量差、随意涨价等，民宿一般采用线上预定方式，准入门槛低、监管难度大，各市市场监管、发改、商务、文旅等部门要按照各自职责加大对民宿监管力度，同时充分发挥部门协同联动作用，依据现有法律法规，加强事中事后监管，强化平台责任和经营者主体责任，

对严重违法失信行为实施联合惩戒，打造市场规范、竞争有序、规则公平、群众满意的消费环境。



(此件主动公开)