



中华人民共和国国家旅游局
China National Tourism Administration

10月9日
农历 八月廿七 寒露



[机构简介](#) [信息发布](#) [政务公开](#) [回应关切](#) [办事大厅](#) [重点专项](#) [旅游名录](#) [新闻发布会](#) [视频专栏](#)

当前位置： [首页](#) > [政务公开](#) > [通知公告](#)

国家旅游局关于打击旅游活动中欺骗、强制购物行为的意见

旅发〔2015〕217号

2015-09-30 14:00:00 来源：国家旅游局监督管理司 [大] [中] [小] [打印]

各省、自治区、直辖市旅游委、局，新疆生产建设兵团旅游局：

购物是旅游活动的重要组成部分，是规范旅游市场秩序的关键环节。“欺骗、强制旅游购物”已严重损害旅游者权益，深为人民群众诟病。为进一步明确旅行社及从业人员、购物场所和旅游者的责任和义务，大力整治“欺骗、强制旅游购物”，现提出以下意见。

一、“欺骗、强制旅游购物”行为的认定

有以下行为之一，可被认定为“欺骗、强制旅游购物”：一是旅行社未经旅游者书面同意，安排购物的；二是旅行社、导游领队对旅游者进行人身威胁、恐吓等行为强迫旅游者购物的；三是旅行社、导游领队安排的购物场所属于非法营业或者未向社会公众开放的；四是旅行社、导游领队安排的购物场所销售商品掺杂、掺假，以假充真、以次充好，以不合格产品冒充合格产品的；五是旅行社、导游领队明知或者应知安排的购物场所的经营者有严重损害旅游者权益记录的；六是旅行社、导游领队收取购物场所经营者回扣等不正当利益的；七是购物场所经营者存在《消费者权益保护法》第五十六条规定情形的；八是法律、法规规定的旅行社、导游领队及购物场所经营者通过安排购物损害旅游者合法权益的其他行为。

二、对“欺骗、强制旅游购物”违法行为的处罚处理标准

各级旅游部门按以下标准依法对“欺骗、强制旅游购物”违法行为进行处罚处理：

（一）对旅行社的处罚处理：一是没收违法所得，责令停业整顿三个月，情节严重的，吊销旅行社业务经营许可证；二是处三十万元罚款，违法所得三十万元以上的，处违法所得五倍罚款；三是列入旅游经营服务不良信息，并转入旅游经营服务信用档案，向社会公布。

（二）对旅行社相关责任人的处罚处理：一是对直接负责主管人员和其他直接责任人员，没收违法所得，处二万元罚款；二是被吊销旅行社业务经营许可证的旅行社法人代表和主要管理人员，自处罚之日起未逾三年的，不得从事旅行社业务；三是列入旅游经营服务不良信息，并转入旅游经营服务信用档案，向社会予以公布。

（三）对导游、领队的处罚处理：一是没收违法所得，处二万罚款，并吊销导游证、领队证；二是被吊销导游证、领队证的导游、领队，自处罚之日起未逾三年的，不得重新申请导游证、领队证；三是列入旅游经营服务不良信息，并转入旅游经营服务信用档案，向社会予以公布。

（四）对购物场所及其经营者的处理：一是列入旅游经营服务不良信息，并转入旅游经营服务信用档案，向社会予以公布；二是要求旅行社及其从业人员不得带旅游者进入被列入旅游经营服务信用档案名单的购物场所；三是依法移送公安、工商等相关部门。

三、工作要求

（一）各地要督促旅行社诚信经营、提升品质，加强部门和分支机构及导游领队的管理，审慎选择购物场所，并与其签订合同，明确产品质量及责任，抵制“欺骗、强制旅游购物”行为，使用国家旅游局与国家工商总局制定的合同范本，载明旅游购物场所的基本信息，提示可能存在的消费风险。

（二）各地要加大对导游领队的培训教育，引导广大导游领队用辛勤劳动、诚实劳动创造美好生活，自觉提高自身素质和服务水平，主动举报旅行社、购物场所的“欺骗、强制旅游购物”行为。

（三）各地要通过媒体合作，加大对旅游者的宣传教育，引导旅游者理性消费、理性维权，与旅行社签订正规的旅游合同，拒绝签订旅行社提供的虚假旅游合同，主动索要团费和购物发票，积极举报旅行社、导游领队、购物场所经营者的违法违规行为。

（四）各级旅游部门要严格执行意见要求，要针对问题多发的旅游市场，加大对“欺骗、强制旅游购物”的打击力度，主动协调公安、工商、商务等部门，加强联合执法，共同净化旅游购物环境，推动旅游业可持续发展。

国家旅游局

(责任编辑：彭艳娇)

国务院部委网站 ▼

各省旅游政务网 ▼

国际旅游组织 ▼

驻华旅游组织 ▼

友情链接 ▼



[联系我们](#) | [网站地图](#) | [下载中心](#)

版权所有：中华人民共和国国家旅游局 网站管理：国家旅游局信息中心

管理员邮箱：webmaster@cнта.gov.cn 京ICP备05036791号

建议使用IE8以上浏览器