

湖南省旅行社协会

湖南省旅行社协会自律公约

为加强诚信建设，规范旅游市场主体行为，推进行业自律，维护行业秩序，塑造良好形象，促进旅游事业健康发展，根据文化和旅游部推动《文化和旅游市场信用管理规定》落地实施的要求，制定本公约。

第一条 依法经营。严格遵守法律法规、规范标准，履行主体责任，规范经营行为，自觉接受监督。

第二条 公平竞争。坚持公平正义，抵制不良行为，遵守市场秩序，维护行业声誉。

第三条 诚实守信。坚持诚信经营，恪守社会公德、职业道德，履行社会责任，践行社会主义核心价值观。

第四条 保证质量。树立质量第一理念，杜绝零负团费，虚假广告，健全质量管理机制，落实质量责任，确保旅游产品质量。

第五条 安全生产。落实安全生产主体责任，树立安全发展理念，强化安全防范措施，确保安全生产。

第六条 勇于创新。树立全方位的创新意识，包括思维创新、观念创新、内容创新、产品创新、营销方式创新和服务创新，针对市场变化、出行方式变化、消费人群变化，不断优化产品和服务。

第七条 团结协作。各会员单位之间要在相互尊重、促进融合的宗旨下，互通信息，交流经验，扩大合作，共同维护和发挥行业整体优势，形成团结协作、共同促进湖南省旅行社行业生态的良好发展。

第八条 强化管理。健全管理制度，强化内部约束，重视企业文化，夯实立业之本。

第九条 企业应自觉维护行业形象、遵守本公约。对违反公约的，协会将视情况给予公布其不良行为等处置；对严重违反公约并造成重大不良影响的，禁止参加本协会的一系列活动，直至取消其会员资格。

第十条 本公约经 2022 年 5 月 19 日第五届理事会第一次常务理事会议通过生效。



_____ (企业名称)郑重承诺：

我司将自觉遵守以上条款，并承诺做到：

一、诚实守信，守法经营。严格履行旅游企业法定义务，自觉维护游客合法权益。积极遵循自愿、平等、公平、诚实信用的交易原则，不以欺诈牟利，不取不义之财。

二、真实宣传，正确引导。对旅游产品和服务宣传客观全面真实，不作虚假、误导宣传。披露信息充分、翔实，引导游客理性选择。

三、合理定价，明码实价。在经营旅游活动中清晰、明确、真实地标示价格。坚决抵制“不合理低价游”及诱导、欺骗、强迫或者变相强迫消费等违法行为。

四、规范合同，公平交易。主动使用旅游合同示范文本。公平交易、有序竞争，不以不正当经营手段破坏旅游市场秩序和损害游客合法权益。

五、化解纠纷，及时公正。认真听取游客意见和建议，及时处理旅游投诉，主动承担责任，公正解决消费争议，满足游客合理要求。

六、规范服务，塑造品牌。为游客提供优质、贴心、信得过的旅游产品和服务，树立旅游经营者和从业者的良好口碑，塑造优良品牌。

欢迎广大游客和同行监督。对违反以上条款的，我司愿接受监管部门处罚，并按照相关法律规定对利益受损游客给予赔偿。

承诺企业（盖章）：

年 月 日