

南京市旅游委员会文件

宁旅发〔2017〕228号

关于印发《南京市旅行社行业信用 承诺制度》的通知

各区旅游局，各旅行社：

根据《市政府关于印发南京市“十三五”社会信用体系建设规划的通知》（宁政发〔2016〕220号）、《关于印发〈2017年南京市社会信用体系建设工作要点〉的通知》（宁信用办〔2017〕14号），以及我市旅游行业信用体系建设要求，现将《南京市旅行社行业信用承诺制度》印发给你们，请结合实际，遵照执行，推进我市旅行社与导游人员信用承诺制度顺利施行。



抄送：南京市社会信用体系建设工作领导小组办公室。

南京市旅游委员会办公室

2017年10月8日印发

南京市旅行社行业信用承诺制度

第一条 为规范旅行社和导游信用活动，保障旅行社、导游人员和游客的合法权益，推进全市旅行社行业信用体系建设，制定本制度。

第二条 旅行社和导游人员要坚持“游客为本、服务至诚”的理念，完善承诺制度，将守法经营、诚信经营制度贯穿于服务经营的全过程。

第三条 旅行社提供个性化、精品化、特色化线路，要做到统一产品，统一价格，自觉抵制不合理低价游现象。

第四条 旅行社在旅游产品发布和销售过程中，不做虚假宣传，不用带有不实之词的广告语言。

第五条 旅行社应与旅游者签订规范的书面旅游合同和电子合同，明确产品、价格和服务内容。

第六条 旅行社应按规定投保旅行社责任险，优先选择统保示范项目，推荐游客投保人身意外伤害保险。

第七条 旅行社应与合格的旅游供应商签订合作协议，杜绝使用“黑车、黑社、黑导”，不组织旅游者参加合同约定以外的自费和购物项目。

第八条 旅行社应落实行前说明会制度，对游客进行“三行”教育，引导游客文明旅游、理性消费、安全出行。

第九条 旅行社对旅游者的投诉应及时受理，并设专人负责处理投诉，作好记录。

第十条 导游人员应严格遵守《旅游法》、《旅行社条例》、《导游人员管理条例》等相关法律法规，树立社会主义荣辱观，规范自身行为，自觉抵制不良风气的侵蚀，立足岗位，扎实工作，做

遵纪守法、诚信服务的模范。

第十一条 导游人员不强迫或者变相强迫游客购物和参加自费项目，不得擅自变更行程，不向游客索要小费，不得擅自增加、减少或者中止旅游项目，不欺客宰客，旅行途中遇突发事件，及时报告并积极配合有关部门进行处理。

第十二条 导游人员应积极向国内外游客宣传推介南京优美的旅游环境、深厚的文化底蕴，争做传播优秀文化的使者、争当引领文明旅游的典范。

导游服务承诺书

第一条 坚持正确的政治方向，牢固树立社会主义荣辱观，加强政治理论、政策法规学习，主动服务旅游发展大局，不断完善专业知识，提高专业技能，不断培养高尚的道德情操，勤于学习、精于实践。

第二条 严格遵守《旅游法》、《旅行社管理条例》等相关法规规章，规范自身行为，自觉抵制不良风气的侵蚀，不向游客索要小费，不强迫或者变相强迫游客购物和参加自费项目；不擅自变更行程，不擅自增加、减少或者中止旅游项目，不欺客宰客，争做遵纪守法、诚信服务的模范；旅行途中遇旅游突发事件，积极配合有关部门进行现场处理，并第一时间上报所在企业和当地旅游主管部门。

第三条 认真做好导游服务过程中每一个环节的工作，做到服务程序不走样，服务环节不减少，服务标准不降低，接待好每一个旅游团，照顾好每一位旅游者，坚持优质服务，游客满意。

第四条 大力宣传江苏省、南京市旅游。积极向海内外游客推介南京，充分展示南京——博爱之都，魅力之城，争做传播优秀文化的使者，争当引领文明旅游的典范。

第五条 导游既是职业，更是事业。不断重视自身修养、提升业务水平，争做一名业务精通、诚实守信为游客贴心服务的优秀导游员。

南京市国家等级旅游景区社会诚信体系建设 服务承诺书

景区基本情况

景区名称	明文化村(阳山碑林)	单位社会信用代码或组织机构代码	91320115736091670X
------	------------	-----------------	--------------------

南京市国家等级旅游景区社会诚信体系建设 服务承诺

本景区承诺将按照《旅游景区质量等级的划分与评定》国家标准(GB/T17775-2003)中相对应等级标准要求,为游客提供相应服务。

社会诚信体系建设服务承诺景区(盖章)



杨红力

星级饭店诚信经营承诺

南京南桥宾馆 (饭店名称)积极响应国家旅游局倡议的“诚信旅游”理念,为树立南京旅游行业良好形象,加快推进南京旅游诚信建设的各项工作,保证旅游消费者的合法权益,体现星级饭店价格的透明度,维护饭店星级品牌的社会形象,营造诚信经营氛围。现向消费者郑重作出以下承诺:

- 一、提供诚信服务、加强诚信教育、培育诚信文化、建立诚信制度、倡导诚信行为。
 - 二、承诺诚信经营。不超越实际评定进行宣传,使用规范、准确、实事求是的用语进行真实的广告宣传,杜绝以虚假广告和不正当手段招徕客源。
 - 三、杜绝价格欺诈。合理确定各项服务价格,做到明码标价、货真价实、公平交易、信守承诺。
 - 四、杜绝安全事故无消防、食品、安保等安全隐患。
 - 五、严格执行星级标准,维护星级权威,珍惜星级荣誉,保持应有的星级服务水平。
 - 六、维护顾客合法权益。建立健全投诉处理机制,及时处理顾客投诉。
 - 七、自觉接受监督。认真听取广大顾客的意见和建议,接受顾客监督。
- 坚持诚信经营、诚信服务、努力营造一个良好的旅游环境,让消费者真实感受到高品质的星级饭店服务。

