

鄂尔多斯市东胜区文化和旅游局

东文旅函〔2025〕5号

鄂尔多斯市东胜区文化和旅游局关于在全区范围内开展整治旅游行业导游乱象和强制消费等问题的公告

各旅行社、分社、服务网点（门市部）及广大游客朋友：

为进一步规范我区旅游市场秩序，打击导游、“黑导”违法违规行为，杜绝强制消费现象，切实保障游客合法权益，按照工作部署，在全区范围内组织开展旅游行业导游乱象及强制消费专项整治行动。专项整治行动期间，欢迎社会各界群众参与和监督我们的工作，积极提供相关线索。现就有关事宜公告如下：

一、重点整治内容（请您围绕以下五个方面问题向我们提供集中整治工作线索）

（一）导游乱象问题。重点整治无证导游、证件过期、挂靠非正规机构等行为。

（二）强制消费问题。重点整治强制购物、诱导高价消费、回扣分成等违法违规行为。

（三）服务质量问题。重点整治导游擅自变更行程、服务态

度恶劣、语言不文明等现象。

（四）合同履行问题。重点整治不签订旅游合同、擅自增加自费项目、降低服务标准等违约行为。

（五）其他问题。严重影响我区旅游市场秩序的其他违法违规行为。

二、线索提供方式

1. 投诉电话：政务服务便民热线 0477-12345

2. 举报电话：0477- 8586363

3. 举报邮箱：ordoswhzf@163.com

如进行书面投诉举报可参考《东胜区旅游行业导游乱象、强制消费等问题书面举报投诉样表》（后附）。欢迎大家在发现上述不法行为时，及时拨打举报电话进行投诉和举报。我局将对每一条举报线索进行认真核查，确保及时、有效地处理相关问题。

三、提供线索须知

（一）实事求是。为便于开展线索核查工作，请您在提供问题线索时，详细说明问题发生的时间、地点、对象、主要事由和联系方式等，不得虚构或夸大事实，不得故意捏造事实、诬陷他人。

（二）受理重点。主要受理重点整治内容中明确的五个方面突出问题相关线索，其他方面的问题线索请向有关责任部门反映。

（三）鼓励实名。我们将依法保护线索提供人的合法权益，

严格保密信息隐私。匿名提供线索时，需提供有效联系方式。
特此公告。

附件：东胜区旅游行业导游乱象、强制消费等问题书面举报
投诉样表

鄂尔多斯市东胜区文化和旅游局
2025年4月8日

