

旅行社违规举报平台开通啦

可举报19项违法违规行为， 将获现金奖励

近年来，我省旅行社发展迅速，全省旅行社近2000家，数量居全国第一。绝大部分旅行社能够严格遵守法律法规和行业规范，诚实守信经营，热情周到服务，成为推动旅游产业发展，维护“好客山东”品牌、展示“好客服务”形象的重要力量。但是，也有少数旅行社违法违规、诚信缺失、服务低劣，严重影响了我省旅游产业的整体形象，扰乱了旅游市

场秩序，侵害了游客合法权益。为加强旅行社的监督管理，拓展旅行社监管渠道，省旅游局制定实施《旅行社违法违规行为有奖举报制度》，对社会公众对旅行社不法行为的举报经查实后进行奖励。

《旅行社违法违规行为有奖举报制度》规定，社会公众可以对旅行社的19项违法违规行为进行举报，内容涉及旅行社超范围

经营、不与游客签订旅游合同、擅自增减旅游项目、强迫或变相强迫购物、擅自转团等方面。根据旅行社违法违规行为情节轻重，经查实后，举报人可以分别获得最高1500元、1000元和500元等不同现金奖励。

《旅行社违法违规行为有奖举报制度》规定，举报人员进行举报时，要提供尽可能详细的线索和证据，查办结果要与举报

内容基本一致。同时规定，旅游管理部门工作人员及其亲属、特定关系人等对旅行社违法违规行为举报不予奖励，确保举报的严肃性，避免乱举报和随意举报。

有奖举报制度还对保护举报人进行了严格规定，要求未经举报人同意，不得以任何方式将举报人姓名、身份、居住地及举报情况公开或泄露给被举报单位和其他无关人员。

头条链接

奖励举报的条件：

(一)举报人所举报的违法违规事实清楚，举报人所直接掌握的与违法违规事实相关的现场物证、书证充分、完整、有效，并可协助旅游质监执法机关现场查办，举报人举报的情报与经查办后确认的违法违规事实相符；

(二)举报人已掌握部分现场物证、书证并可协助查办活动，其所举报的情报与经查办后确认的违法违规事实相符；

(三)举报人尚未对相关违法违规事实进行核实，但已取得部分重要证据，向旅游质监执法机关提供查办线索，但不直接协助查办活动，其举报情报与经查办后确认的违法违规事实相符；

(四)举报人提供其他有关违反违规行为的有效线索或证据，经查证属实的。

举报者能直接向旅游质监执法机关提供现场物证、书证，且举报情报与查办后确认的违法违规事实完全相符，可获得相应举报的最高数额奖金。实行严格的举报保密制度，未经举报人同意，旅游管理机关和工作人员不得以任何方式将举报人姓名、身份、居住地及举报情况公开或向被举报单位和其他无关人员披露，但是法律、法规另有规定的除外。

举报受理单位：

山东省旅游监察总队

举报受理电话：

0531—82676209

举报受理邮箱：

lt@sdta.gov.cn

来访地址：

济南市经十路17386号省旅游局南侧卓越酒店309房间

山东省旅行社违法违规行为有奖举报制度 (试行)

为鼓励社会公众参与监督旅行社经营服务，共同维护旅游市场秩序和广大游客合法权益，打造“好客山东”品牌形象，根据《旅行社条例》、《山东省旅游条例》等法律法规，结合我省旅游市场实际，制定我省旅行社违法违规行为有奖举报制度。

本制度适用于对在我省内注册的旅行社或者从事旅行社业务经营者(以下统称为“旅行社”)的违法违规行为的举报，经查实后，可按照本制度第三条之规定给予举报者相应奖励。

根据经查实的旅行社违法违规行为的严重程度，对有关人员的举报给予如下奖励：

(一)对下列违法违规行为，最高奖励举报者奖金1500元：

- 1.未取得相应的旅行社业务经营许可，经营国内旅游业务、入境旅游业务、出境旅游业务的。
- 2.分社的经营范围超出设立分社的旅行社的经营范围的。
- 3.旅行社服务网点从事招徕、咨询以外的活动的。
- 4.旅行社租用无合法运营资质的旅游包车和驾驶人员的。
- 5.旅行社转让、出租、出借旅行社业务经营许可证的；受让或者租借旅行社业务经营许可证的。
- 6.旅行社拒不与游客签订旅游合同的。
- 7.旅行社委派的导游人员

和领队人员未持有国家规定的导游证或者领队证的。

(二)对下列违法违规行为，最高奖励举报者奖金1000元：

- 1.旅行社不投保旅行社责任险的。
- 2.旅行社为旅游者安排或者介绍的旅游活动含有违反我国有关法律、法规规定内容的。
- 3.将旅游业务委托给不具有相应资质的旅行社的。
- 4.欺骗、胁迫旅游者购物或者参加需要另行付费的游览项目的。
- 5.旅行社收取旅游者购物回扣的。
- 6.旅行社擅自改变、减少或者增加游览、服务项目的。

(三)对下列违法违规行为，最高奖励举报者奖金500元：

- 1.与旅游者签订的旅游合同包含有不符合《旅行社条例》和《山东省旅游条例》规定的事项的。
- 2.未取得旅游者同意，擅自将旅游业务委托给其他旅行社的。
- 3.未与接受委托的旅行社就接待旅游者的事宜签订委托合同的。
- 4.非因不可抗力改变旅游合同安排行程的。
- 5.旅行社要求导游人员和领队人员接待不支付接待和服务费用、支付的费用低于接待和服务成本的旅游团队，或者要求导游人员和领队人员承担接待旅游团队的相关费用的。
- 6.旅行社违反旅游合同约定，造成旅游者合法权益受到损害，不采取必要的补救措施的。

定，造成旅游者合法权益受到损害，不采取必要的补救措施的。

(四)旅行社及其委派导游人员有其他违法违规行为，属于旅游管理部门处理的，根据情节严重程度，参照上述奖励层级给予适当奖金奖励。

本制度所指的举报人是指向旅游管理部门举报旅行社违法违规行为，且举报情况经旅游质监执法机关查证属实的公民和组织(单位)，但旅游管理部门工作人员及其亲属、特定关系人等对旅行社违法违规行为的举报不予奖励。

本制度由山东省旅游局负责解释。

品质旅游请参考这些报价

山东省旅游局监察总队

旅行社采用“零负团费”等低价操作模式吸引招揽游客，组团出游，造成旅游服务诚信缺失，质量下降，严重影响“好客山东”良好旅游服务形象。为引导游客理性出游，纠正旅行社“零负团费”低价操作竞争模式，引导其靠服务质量，靠诚实守信取胜，山东旅游监察总队继续在本报公布有关旅行社企业的“品质旅游”线路报价，为游客出行提供参考，让游客明明白白消费。

国内旅游线路

(一)北京双动车(高铁)纯玩5日游：济南往返动车(高铁)、全程三星以上酒店双人标准间住宿、游览主要景点：北京故宫博物院、八达岭长城、颐和园、天坛、鸟巢水立方外景。

6+1特别赠送：1、每人每天一瓶品牌矿泉水；2、赠送农家

饭，体会农家乐的乐趣；3、老北京天桥绝技、怪艺表演，《王府茶楼》，价值80元；4、烤鸭、炸酱面、餐餐美食，京味大放送；5、高等学府“清华”或“北大”校园游览，北京学府气息；6、精美胸牌VIP。所有参加“纯玩”线路的贵宾客人，都有机会在参团中大抽奖，幸运者会获得由中国人民银行发行的，价值1080元的“龙年鸿运银币”。

山东省交运旅游集团参考报价:动车920元/人(往返高铁增加120元/人)。

(二)“完美云南”纯玩双飞六天：全程挂牌四星级酒店住宿，丽江半山高尔夫别墅，旅游用车、行程内景点门票、中文导游，带您一起游览云南秀美的自然风光和独特的各民族风情。

昆明的喀斯特地貌代表景观一石林；大理的佛教圣地-崇圣寺三塔，繁华的大理洋人街；游览“形如官印，权镇四方”的丽江古城、四方街，感受古城夜晚的激情与浪漫。

山东航空彩虹国际旅行社有限公司参考报价 2580元/人。

港澳台旅游线路：

(一)港澳纯玩5日游：香港，澳门当地四星酒店双标间，一日三餐享用当地特色(10人一桌七菜一汤)，行程内景点门票，中文导游(自由活动期间餐饮自理)，一起领略具有东方明珠之称的香港夜景，游玩迪斯尼、海洋公园。感受国际都市的购物狂潮。游览魅力之都澳门，享用国际美食，体验舌尖上的跳动。

山东航空彩虹国际旅行社有限公司参考报价：3480元/人。

(二)台湾乐享品质360°体验双飞8日游：全程精心安排民居小木屋、温泉度假村、五星级大饭店等不同类型住宿，豪华旅游巴士，全程精选人气餐厅，特别安排台湾特色牛肉面、台式火锅、台湾风味小吃，游览的主要景点：台北故宫博物院、台北101大楼、野柳风景区、中台禅寺、日月潭搭船游湖、溪头森林游乐区、台南古城参观、猫鼻头、垦丁鹅銮鼻公园、花东海岸线、太鲁阁国家风景区等。

港中旅国际(山东)旅行社有限公司参考报价：5980元/人。



丽江古城