

重庆市文化和旅游协会

渝文旅协发【2023】5号

关于印发《重庆市文化和旅游协会会员自律公约》的通知

各会员单位：

《重庆市文化和旅游协会会员自律公约》已经2023年4月4日第四届五次会长办公会暨第六次常务理事会议审议通过，现予印发。

重庆市文化和旅游协会
2023年4月19日



重庆市文化和旅游协会会员自律公约

为保护旅游者以及文化和旅游企业合法权益，加快我市文化和旅游行业诚信自律与诚信建设，建立“公平、规范、健康、有序”的市场秩序，维护文化和旅游行业整体形象，营造和谐、文明、诚信的文化和旅游环境，依照国家相关法律法规、规章制度和行业标准，结合重庆市文化和旅游行业实际情况，特制定本公约。

一、遵纪守法，合法经营。自觉维护市场秩序，自觉遵守有关法律法规和行规行约，依法从事经营活动，依法纳税，自觉接受文化和旅游主管部门及有关执法部门的监督管理，坚决反对和抵制非法经营文化和旅游业务行为，不与“黑社”、“黑导”、“黑车”开展业务往来，主动举报并协助文化和旅游管理部门查处各类违法违规行为。从维护旅游者合法权益和行业共同利益出发，做到不采取非正常手段恶性竞争（不搞恶意削价竞争），不超范围经营，不搞“零负团费”经营，不搞挂靠经营、违规承包、非法转让或变相转让经营许可证，共同保护、维护文化和旅游市场。

二、强化自律，诚信经营。自觉接受社会、行业监督和检查，严格按照合同约定的内容和标准为宾客提供服务，不随意变更服务内容、降低或变相降低服务标准。服务项目要明码实

价，做到质价相符。不做虚假广告宣传，故意误导、诱导宾客、欺诈宰客，提倡文化和旅游企业之间签定“诚信经营公约”，做到信守合同、兑现承诺、公平交易、互助互信、共同发展。严格遵守职业道德，对宾客一视同仁、尊老爱幼、热情服务、礼貌相待。尊重客人的风俗习惯和宗教信仰，不介绍、提供有损国家利益和民族尊严及含有民族、种族、宗教、性别歧视和淫秽、迷信、赌博等被国家明令禁止的内容和项目。

三、强化管理，提升品质。不断提高经营管理水平和服务质量标准，建立科学有效的管理制度与完备的服务体系。重视管理，健全制度，形成规范化操作，提高员工执行力，确保各项管理制度贯彻执行。狠抓安全，坚持“安全第一”，加强单位安全管理，提高危机应对能力，确保游客行程的人身、财产安全。树立以人为本的服务理念，营造“主客共享、近悦远来”的格局，认真执行文化和旅游行业服务质量和资质等级标准，为宾客提供“细致、周到、热情、高效”的人性化、特色化、细微化、亲情化的服务，创造一个文明、安全、舒适、愉快、便利的文化氛围和旅游环境，持续提升“最宠游客城市”品牌感召力。

四、恪守原则，团结协作。恪守合法、公平、公正、有序的经营原则，加强合作交流，反对不正当竞争，维护行业共同利益和行业形象，共同协商和应对市场竞争的对策，不诋毁、

损害同行业的形象和利益。

五、加强培训，提高素质。注重教育培训，践行社会主义核心价值观，倡导“爱国爱岗、诚实守信、服务群众、奉献社会”的职业风范，不断提高员工的政治、业务素质，提高服务技能水平，熟练掌握服务程序和要求，以良好的职业操守和优质的专业服务，维护企业和行业形象。教育引导文化和旅游企业员工严格自律，共同维护我市文化和旅游业良好声誉和形象，文明服务。不强买强卖、诱买诱卖，搞价格欺诈，向游客推销伪劣商品；不曲意迎合低级趣味，抵制败坏社会风气和道德良俗的行为。

重庆市文化和旅游协会

2023年4月4日