

### 星级饭店质量监管工作现场会

3月12日,苏州市文化广电和旅游局召开全市星级饭店质量监管工作现场会,旨在加强对全市旅游星级饭店的监管,展示旅游星级饭店服务品质提升成果,交流旅游服务质量监管工作经验,提升苏州市旅游星级饭店的服务品质和游客满意度。

各市区文化旅游行政主管部门的分管领导,部分星级饭店负责人参加了会议。市文广旅局副局长徐伟黄出席并讲话,质量处处长徐卫家主持会议。会议先后通报国家星评委公告,传达全省旅游星级饭店质量提升工作会议精神,就2018年星级饭店暗访情况和客房卫生专项检查情况进行了通报,并就下一阶段星级饭店质量工作,张家港国贸酒店、会稽大酒店、馨苑美居村以及各市区就旅游饭店管理工作、服务理念、质量提升等方面进行了交流。

徐伟黄就如何认清形势、看到问题、抓好整改提出了具体要求。徐伟黄强调,在抓星级饭店服务质量工作中,必须以问题为导向,坚定信心,及时整改,围绕“高质量发展”、“文旅融合”两个主题,政企配合,严管优服,切实通过全市星级饭店服务品质的整体提升,树立苏州星级饭店品牌良好形象。

## 苏州市旅游质监所召开专题会议推动近期重点工作



3月8日,苏州市旅游质监所组织各市区文化旅游部门相关人员召开会议,研究、讨论“旅行社质量保证金管理、《苏州市旅游条例》宣传贯彻、旅游电子行程单推广”这三项近期的重点工作,副局长李颖参加会议并讲话。

会上,各市区汇报了辖区旅行社质量保证金目前状

况和存在的问题,质监所执法科和行政执法科分别对质量保证金的管理规则和违反相关规定的处罚作出了详细的阐述;副局长李颖对《苏州市旅游条例》有关旅游质量监管方面的部分重要条款作出了解释,并推荐各市区使用更为规范的新版《苏州市一日游接待合同》;所长范铭忠介绍了目前电子行程单工作的开展情况,并提出拟将各市区电子行程单工作推进情况纳入各市区高质量发展考核,同时听取了各市区对此的意见和建议。

最后,李颖结合会议内容和下一阶段的工作实际,提出了三方面的要求:一是各市区要进一步加强旅行社质量保证金的管理,逐步杜绝个别旅行社不缴纳质保金的现象,对缴款不改的,要根据法律法规吊销旅行社业务经营许可证;二是电子行程单已经写入《苏州市旅游条例》,虽为鼓励性条款,但已纳入重点工作,各市区要高度重视,与市局一起全力推动此项工作,为进一步规范旅游市场秩序贡献力量;三是当前正值文旅融合之际,全国各地都在深化改革,不同领域的执法队伍根据国家要求也在加快合并之中,在此期间,各市区要坚决做到业务衔接,工作不断档,决不能因为合并事宜以及工作、职责的调整等影响当前的工作开展。

## 姑苏区开展“一日游”旅游市场秩序突击检查

3月13日,为进一步加强“一日游”市场综合监管,规范市场秩序,苏州市姑苏区教体文旅委联合市交通运输局、区综合行政执法局、区公安分局观前派出所开展景区开展旅游市场秩序突击检查。

在拙政园停车场,对乘坐旅游团队的行程单、旅游合同和车辆资质等情况进行检查,在狮子林景区门口,执法人员发现一辆苏E牌照的私家车正拉数名游客前往景区游玩,经调查,该数名游客是在火车站北广场附近报名参加的苏州“一日游”,且提供的合同上既没有注明旅行社名称,也没有加盖旅行社公章,旅游执法人员现场对游客

和司机进行了现场笔录,固定相关证据,将对当事人涉嫌违法行为做进一步调查,监管部门依法对涉嫌从事非法营运的车辆进行了扣押处理。

今后,姑苏区将以“非团一日游”长效管理机制出台为契机,切实贯彻落实市委、市政府旅游环境整治总体要求,重点从高压打击“黄牛”“黑导”等行为,强化旅游购物场所管理,加强对涉旅企业的价格监管工作,加快旅游诚信体系建设等方面进一步巩固整治成效,全面加强古城旅游市场秩序综合监管工作,促进古城旅游全面健康可持续发展。



## 太仓市文广旅局采取“双随机一公开”方式开展旅游执法检查

3月14日,太仓市文化广电和旅游局为规范旅游市场秩序,净化旅游市场环境,采取“双随机、一公开”方式,在全市开展为期一天

的旅游市场执法检查。这次随机抽取执法检查人员2人,随机抽取旅行社服务网点2家,它们是苏州红枫

国际旅行社有限公司太仓营业部、太仓国贸国际旅行社有限公司扬州路营业部,同时对

太仓宾馆和太仓市莱太旅行社有限公司进行监督检查(苏州市全域旅游市场秩序综合监管工作平台下派的监督检查任务)。

## 苏州市国内一日游接待合同

甲方(旅游者)	乙方(旅行社)	姓名	身份证号	联系电话	地址	姓名	身份证号	联系电话	地址
姓名	身份证号	联系电话	地址	姓名	身份证号	联系电话	地址	姓名	身份证号
姓名	身份证号	联系电话	地址	姓名	身份证号	联系电话	地址	姓名	身份证号
姓名	身份证号	联系电话	地址	姓名	身份证号	联系电话	地址	姓名	身份证号

1. 行程中,因不可抗力原因造成旅游者滞留,乙方应尽力采取补救措施,并支付滞留期间的食宿费用。2. 乙方在行程中,因不可抗力原因造成旅游者滞留,乙方应尽力采取补救措施,并支付滞留期间的食宿费用。3. 乙方在行程中,因不可抗力原因造成旅游者滞留,乙方应尽力采取补救措施,并支付滞留期间的食宿费用。4. 乙方在行程中,因不可抗力原因造成旅游者滞留,乙方应尽力采取补救措施,并支付滞留期间的食宿费用。5. 乙方在行程中,因不可抗力原因造成旅游者滞留,乙方应尽力采取补救措施,并支付滞留期间的食宿费用。

1. 乙方在行程中,因不可抗力原因造成旅游者滞留,乙方应尽力采取补救措施,并支付滞留期间的食宿费用。2. 乙方在行程中,因不可抗力原因造成旅游者滞留,乙方应尽力采取补救措施,并支付滞留期间的食宿费用。3. 乙方在行程中,因不可抗力原因造成旅游者滞留,乙方应尽力采取补救措施,并支付滞留期间的食宿费用。4. 乙方在行程中,因不可抗力原因造成旅游者滞留,乙方应尽力采取补救措施,并支付滞留期间的食宿费用。5. 乙方在行程中,因不可抗力原因造成旅游者滞留,乙方应尽力采取补救措施,并支付滞留期间的食宿费用。

1. 乙方在行程中,因不可抗力原因造成旅游者滞留,乙方应尽力采取补救措施,并支付滞留期间的食宿费用。2. 乙方在行程中,因不可抗力原因造成旅游者滞留,乙方应尽力采取补救措施,并支付滞留期间的食宿费用。3. 乙方在行程中,因不可抗力原因造成旅游者滞留,乙方应尽力采取补救措施,并支付滞留期间的食宿费用。4. 乙方在行程中,因不可抗力原因造成旅游者滞留,乙方应尽力采取补救措施,并支付滞留期间的食宿费用。5. 乙方在行程中,因不可抗力原因造成旅游者滞留,乙方应尽力采取补救措施,并支付滞留期间的食宿费用。

## 合同责任

### 第一条 旅行社

1. 除法律另有规定外,旅行社对可能危及旅游者人身、财产安全的旅游项目未履行告知、警示义务,并采取防止危害发生的必要措施,造成旅游者人身损害、财产损失的,应承担相应的赔偿责任。发生危及旅游者人身安全的情形,旅行社未采取必要处置措施的,应承担相应的赔偿责任。

2. 旅行社在行程中解除合同的,应向旅游者全额退还已付旅游费用;旅行社在行程中解除合同的,应向旅游者支付旅游费用总额20%的违约金。

3. 旅行社未按合同约定安排具有合法有效资质的旅游车辆、驾驶员或导游员的,应向旅游者全额退还已付旅游费用,如果因此给旅游者造成其他人身、财产损失的,旅行社还应承担相应的赔偿责任。

4. 旅行社在行程中弃置旅游者的,应向旅游者全额退还已付旅游费用,并承担弃置期间给旅游者造成的必要的住宿费、餐饮费、返回交通费等相关损失。如果因此给旅游者造成其他人身、财产损失的,旅行社还应承担相应的赔偿责任。

5. 旅行社违反合同约定包车游的,应向旅游者支付旅游费用总额20%的违约金。出发前旅游者要求解除合同的,旅行社应向旅游者全额退还已付旅游费用。

6. 旅行社及导游员、驾驶员安排旅游者在某指定的购物场所购物或以参观等形式变相安排购物(合同中明示景点购物场所的除外),擅自或者变相强迫旅游者购物的,每安排或强迫一次,旅行社应向旅游者支付旅游费用总额20%的违约金。旅游者要求退货的,旅行社应自旅游者向其交付货物之日起三日内承担退货责任。

7. 旅行社及导游员、驾驶员安排另行付费项目的,旅行社应向旅游者全额退还另行付费项目价款。

8. 旅行社及导游员、驾驶员擅自缩短游览时间、遗漏旅游景点、减少旅游服务项目的,应向旅游者退还相应旅游费用(约定旅游服务项目未完成时间÷总游览时间×旅游费用总额),并支付旅游费用总额20%的违约金。

9. 旅行社出现其他《旅行社服务质量赔偿标准》规定的需承担赔偿责任的情形,依照《旅行社服务质量赔偿标准》承担赔偿责任。

### 第二条 旅游者

1. 旅游者不按约定支付旅游费用的,旅行社有权解除合同,旅游者应向旅行社支付业务损失费(最高不

超过旅游费用总额)。

2. 旅游者在行程中解除合同或自愿脱离旅游团队的,旅游者应向旅行社支付实际发生的费用,因此造成旅行社其他经济损失的,旅游者还应承担相应的赔偿责任。

3. 旅游者违反合同约定妨碍旅游行程,给旅行社造成经济损失的,应承担相应的赔偿责任。

4. 旅游者采取拖延行程等不正当方式解决争议,妨碍旅游行程,造成损失扩大的,应就扩大的损失承担相应的赔偿责任。

5. 旅游者其他违约行为给旅行社造成经济损失的,应承担相应的赔偿责任。

第三条 不可抗力  
发生不可抗力等不可归责于合同任何一方的事由,按下述情况处理:

1. 导致合同无法履行或继续履行的,旅行社和旅游者均有权解除合同。未实际发生费用的,旅行社应向旅游者全额退还已付旅游费用;已实际发生费用的,由旅行社与旅游者协商合理分担,剩余费用退还旅游者。

2. 危及旅游者人身、财产安全的,旅行社应当采取相应的安全措施,因此支出的费用,由旅行社和旅游者协商合理分担。

3. 造成旅游者滞留的,旅行社应当采取相应安置措施。因此增加的食宿费用,由旅游者承担;增加的返回出发地的费用,由旅行社和旅游者协商合理分担。

## 使用说明

1. 本合同为示范文本,供在苏州市以内的旅行社与旅游者签订国内旅游“一日游”合同时使用。

2. 合同双方可根据具体情况,在协商一致的基础上以书面形式对解除合同的方式、退还旅游费用及支付违约金的期限等本合同示范文本有关条款的内容进行补充、细化、补充、细化的内容不得减轻或者免除旅行社应承担的责任。

3. 本合同示范文本由苏州市旅游质量监督管理所和消费者权益保护委员会共同制定、解释。

(本版由本刊记者陈鹤鑫、陈东兵采访撰写)