

人人爱护阳光海南 全民共建度假天堂

全省旅游从业人员 争做国际旅游岛建设排头兵



海南省旅游行业诚信经营优质服务 倡议书

新年伊始,国务院正式颁布了《关于推进海南国际旅游岛建设发展的若干意见》,海南国际旅游岛建设上升为国家战略。建设国际旅游岛,需要营造一个干净整洁、文明安全、诚实守信的旅游环境。而良好的旅游环境是展示一个地区形象的最直接的窗口,也是一个地区竞争力的重要体现和文明程度的最直观反映。为充分发挥行业协会自律作用,根据省委省政府“海南国际旅游岛建设环境综合治理电视电话会议”精神,结合“全国旅游服务质量提升年”的活动要求,海南省旅游协会号召全省旅游企业和从业人员以诚信建设为重点,以社会监督为动力,以游客满意为目标,大力推进诚信建设和营造良好的旅游环境,打好规范旅游市场秩序的攻坚战。为此,特发出如下倡议:

一、依法经营,诚实守信。严格遵守国家的法律、法规,自觉规范旅游经营行为,树立现代旅游企业文化和精神文明的新风尚,自觉维护海南旅游业的良好形象和消费者的合法权益。严格执行新的《旅行社条例》,使用规范的旅游合同,规范旅游报价,实行旅游合同价格“透明制”,恪守职业道德,共建诚信体系。做到各项服务明码标价,合理收费,严格按照合同约定的标准、内容提供服务,不随便增减旅游项目和增加费用,不超范围经营业务或变相转让业务经营许可证。依法签订、履行合同,抵制“黑社”、“黑车”、“黑导”,维护旅游市场秩序。

二、以人为本,优质服务。牢固树立以人为本的服务理念,尊重客人的个性特点、生活习惯和宗教信仰。积极倡导优质服务,服务中坚持一视同仁,礼貌相待,自觉为旅游者提供国家标准或行业标准的服务,做好热情待客,服务规范,正当经营,公平交易,在开展旅游业务经营活动中,杜绝商业贿赂,反对和抵制不正当竞争及“零负团费”的行为,主动维护好旅游市场的秩序。保证自费项目合法、内容公开、价格合理并在旅

游合同中予以明示,以保障消费者权益,真正做到让游客明明白白消费。

三、深化教育,文明经营。强化对旅游从业人员的教育、培训和管理,规范从业人员行为,不断提高全员职业素质。旅行社、宾馆酒店、景区景点、餐饮购物等均要与员工签订劳动合同,建立合法、合理、公开的劳动报酬机制,规范旅游广告发布行为,广告宣传真实有效,广告用语及经营项目名称不含虚假成分,不使用不实之词诱导游客。广泛开展“阳光旅行社”、“阳光酒店”、“阳光景区”和“阳光导游员”等阳光系列活动,积极提供并引导游客进行有益身心健康和符合社会公德消费活动,不向客人介绍、提供国家明令禁止的内容和服务项目,不出售假冒伪劣商品,不欺诈骗游客,自觉维护消费者的权益。

四、加强管理,确保安全。自觉地维护海南旅游业的良好形象和声誉,积极宣传海南的旅游资源,杜绝诋毁或有损旅游形象的言行。树立“绿色环保”意识,增强绿色文明观念,自觉关心环境状况,引导顾客绿色消费。切实加强安全管理,全面落实安全责任制,定期维护保养设施设备,消除安全隐患,避免重大安全事故;建立健全突发性事件危机预警系统和灾难应急机制,提高危机事件的信息传递和应对能力,确保游客人身、财产安全。严格卫生消毒,保证食品安全,努力为游客营造“安全、舒适”的旅游环境。

五、接受监督,强化自律。切实发挥行业协会自律作用,加强行业监督管理,努力提升行业诚信建设和旅游品质服务,设立并向社会公布旅游企业自身的监督和投诉电话、电子信箱,欢迎游客和群众咨询举报。搞好企业自身建设,建立科学、合理、高效的品质管理制度,自觉接受社会和行政管理部门的监督,打造信誉良好的企业品牌,进一步提升良好的企业形象,为企业做大做强而努力,为国际旅游岛建设作出新的贡献。

海南省旅游协会
海南省旅游协会旅行社分会
海南省旅游协会旅游饭店分会
海南省旅游协会旅游景区分会
2010年1月10日