

吴川市文化广电旅游体育局

关于增设局长热线、局长信箱受理旅游投诉的公告

为纠治旅游行业导游乱象强制消费等问题，畅通群众诉求反馈渠道，我局增设“局长热线”“局长信箱”专属投诉途径。该渠道受理以下投诉事项：

一、无证经营。未获取导游证、旅行社经营许可证等主体资质，擅自从事经营性旅游业务的无证“导游”、无证“旅行社”、不法“旅游中介”。在线旅游平台以非法“旅游规划师证”擅自招徕游客，导游未经旅行社委派，私自线上招揽、承接导游业务，保险机构开展“买保险送旅游”等非法行为。

二、虚假宣传。通过短视频、直播等途径发布虚假旅游广告的行为。在线旅游平台、旅行社企业以“不合理低价游”“零负团费”等噱头虚假信息招徕游客。

三、强迫购物。在线旅游平台、旅行社企业以购养游，收受境外接待社购物返佣，强迫或变相强迫、诱骗游客购物或参加另付费项目，特别是在购物场所“包厢洗脑、上课培

训”诱导购物等行为。

四、层层转包。在线旅游平台、旅行社企业不规范签订合同，损害游客知情权，擅自转包旅游团、非法转让旅行社业务经营许可的违法行为。

五、恶意毁约。在线旅游平台、旅行社企业擅自变更旅游行程，“货不对板”，以次充好，未按照旅游合同提供约定质量标准的住宿、餐饮、交通、游览产品或服务。

六、服务恶劣。领队、导游人员辱骂恐吓游客或向游客强行索取小费，擅自中止导游服务，以服务费用不足等理由恶意甩团、甩客，特别是境外甩团的行为。

七、内容违法。在线旅游平台、旅行社企业领队、导游等从业人员，在游览服务过程中，提供的线路产品、旅游商品、讲解内容中，涉及含有非法朝觐、组织开展旅游目的地名单之外的地区旅游，宣扬非法赌博、色情等违法违规内容，损害国家主权、安全利益、民族尊严的地图和言论的行为。

八、非法集资。在线旅游平台、旅行社企业、导游人员针对老年游客团，强迫、诱导购买金融产品，非法集资等行为。

九、其他涉旅违法违规线索及行业提升建议。

我局将安排专人登记接收，限时核查处置、办结回访，查实违规依法从严查处，妥善保护投诉人隐私。欢迎各界如实反馈问题线索，共同维护吴川旅游市场。

吴川市文旅局长热线：0759-5608896

吴川市文旅局长信箱：scg5608896@163.com

吴川市文化广电旅游体育局

2026年6月30日

