

大理白族自治州旅游行业协会 诚信服务承诺书

为规范大理旅游市场经营行为，建立“公平、规范、健康、有序”的市场秩序，推进大理旅游诚信体系建设，维护旅游行业整体形象，营造和谐、文明、诚信的旅游环境，维护旅游者合法权益，全面提升旅游服务质量与市场竞争力，树立大理旅游新形象、新品牌，郑重承诺如下：

一、坚决履行旅游行业自律公约，引导监督会员诚信经营，维护会员和行业公平竞争秩序，做好行业自律监管，促进大理旅游行业健康有序发展。

二、督促会员积极履行旅游经营者义务，严格遵守国家法律、法规，遵守《中华人民共和国旅游法》、《导游人员管理条例》、《云南省旅游从业人员八不准》、云南省旅游市场秩序整治 22 条措施和大理州旅游市场秩序整治 40 条措施等相关规定，坚持依法依规经营，依法照章纳税，维护旅游者合法权益。

三、督促会员牢固树立“以人为本，服务至上”的理念，以满足旅游者需求为导向，提升旅游服务能力，为游客提供优质服务，创造文明、安全、舒适、愉快、便利的旅游服务环境，打造大理旅游金字招牌。

四、督促会员使用规范的旅游合同，明确价格、服务标准等

事项，遵守国家物价管理相关法规，信守合同约定，履行服务承诺。企业不得签订阴阳合同、虚假合同，不发布和组织不合理低价游，自觉维护旅游市场秩序。

五、督促会员遵循自愿、平等、公平、信用的原则，开展诚信经营，为旅游者提供质量与价值相符的旅游产品，真实介绍产品信息，不欺骗游客，不搞虚假宣传，让游客明明白白消费。

六、督促会员服务项目做到明码标价、质价相符，不违反合同约定，不随意变更服务内容、降低或变相降低服务标准。杜绝采取不正当手段招徕客源、强迫或诱导游客消费等不良行为，做到信守公约、兑现承诺、互助互信、共同发展。

七、督促会员不超范围经营，不得非法转让或变相转让经营资质，不使用不具备旅游经营和从业资质的企业和个人接待游客。严格履行对旅游者的承诺，切实作好售后服务，公布专用投诉电话，及时妥善处理游客投诉。

八、督促会员在接待服务中不向旅游者介绍和提供损害国家利益和民族尊严，不传播民族、种族、宗教、性别歧视内容及含有淫秽、迷信和法律法规禁止的内容。

九、加强安全生产管理，落实安全责任制，消除旅游安全事故隐患，做好安全提示，建立健全安全应急处理机制，做到应急演练常态化，确保旅游者人身和财产安全。

十、严格贯彻落实国家疫情防控相关政策，实时关注疫情动

态，积极做好应对措施，坚决做到旅游接待和疫情防控两手抓，把握旅游市场回暖的大好形势，确保安全旅游、安心旅游。

十一、同意将以上承诺进行公示，自觉接受行政管理部门、行业组织、社会公众、新闻舆论的监督。

承诺单位：



大理州旅行社行业协会

法人代表：

何永强

日

期：

2022年7月10日

大理白族自治州客栈民宿行业协会 诚信经营承诺书

为规范大理州旅游民宿与精品酒店行业经营行为，建立“公平、规范、健康、有序”的市场秩序，推进大理旅游诚信体系建设，维护旅游行业整体形象，营造和谐、文明、诚信的旅游环境，维护旅游者合法权益，全面提升大理客栈民宿业服务质量与市场竞争力，树立大理旅游新形象、新品牌，郑重承诺如下：

一、积极履行住宿业经营者义务，严格遵守国家法律、法规，坚持依法依规经营，依法照章纳税。自觉培养环保意识，经营中做好环保工作，全面贯彻落实“洱海保护”相关政策法规。

二、做文明旅游的倡导者和执行者，不断学习提升自我，积极做好员工培训，培养一批当地德才兼备的民宿从业人员。通过员工的优质和个性化服务，让游客不仅感受到大理的美景美宿，更能够深度体验大理的美好生活与多元文化。

三、遵循真实、平等、诚信的原则，开展诚信经营，为旅游者提供质量与价格相符的旅游住宿产品，真实推荐产品及服务，不做虚假夸大宣传，做到自媒体、新媒体宣传的住宿产品内容、品质与到店入住体验吻合一致。

四、民宿、酒店的客房产品以及配套的餐饮、下午茶等服务项目做到明码标价，质价相符，客人自主自愿消费；不得任意哄

抬房价以及配套服务的价格，做到合理消费，共同树立大理民宿酒店业信誉和良好的口碑，维护大理旅游良好形象。

五、牢固树立“以人为本，服务至上”的理念，以满足旅游者需求为导向，提升旅游服务能力，为游客提供优质服务，创造文明、安全、舒适、愉快、便利的旅游住宿环境，打造大理旅游金字招牌。

六、加强安全生产管理，落实安全责任制，在民宿酒店内各区域做好安全提示，配置相应的安全设施设备。坚决做好食品卫生安全管理，杜绝食物中毒事件的发生，确保住店游客人身、财产安全。

七、不超范围经营，不从事营业执照经营范围之外的业务，特别是旅游社业务，不非法转让和变相转让经营资质。

八、认真听取游客意见和建议，及时处理旅游者投诉，主动承担相应责任，公正解决争议，满足游客合理需求，不因懈怠而造成大理旅游形象受损。

九、严格贯彻落实国家疫情防控相关政策，实时关注疫情动态，积极做好应对措施，坚决做到旅游接待和疫情防控两手抓，把握旅游市场回暖的大好形势，确保安全旅游、安心旅游。

十、同意将以上承诺进行公示，自觉接受行政管理部门、行业组织、社会公众、新闻舆论的监督。

承诺单位:



法人代表:

A handwritten signature in black ink, appearing to be '王超' (Wang Chao), written over the red seal.

日期: 2022. 7. 10.

大理白族自治州旅游行业协会导游分会 导游员诚信服务承诺书

为推进大理旅游诚信体系建设，营造和谐、文明、诚信的旅游环境，保护旅游者合法权益，全面提升导游服务质量，依法依规开展导游工作，诚信服务，规范从业，履行义务职责，树立大理导游新形象，郑重承诺如下：

一、严格遵守国家相关法律、法规，遵守《中华人民共和国旅游法》和《导游人员管理条例》，严格按云南旅游八不准、云南旅游市场秩序 22 条整治措施和大理州旅游市场秩序整治 40 条措施相关条款为游客提供规范服务，维护游客合法权益，传递大理旅游正能量。

二、工作中以身作则，坚守服务品质、尊重游客。遵守社会公德与职业道德。诚信服务、规范服务、贴心服务，认真接待好每一位游客，想游客所想、急游客所急。

三、倡导文明旅游，传播文明之风，积极宣传大理，做“风花雪月，自在大理”的文明使者。以良好的文化内涵、优美的语言、优质的服务，向海内外游客宣传大理经济社会发展的巨大变化以及名胜古迹和悠久的历史，不做有损大理旅游形象的任何事情，自尊自爱、自立自强，向游客奉献诚心和爱心，当好大理旅游形象大使。

四、热爱祖国，爱岗敬业，将社会主义核心价值观践行在服务工作中，终身学习，不断提升自我，以促进大理旅

游的发展为己任。

五、不向旅游者介绍和提供损害国家利益和民族尊严，不传播民族、种族、宗教、性别歧视内容及含有淫秽、迷信和法律法规禁止的内容。

六、在接待中坚决杜绝强迫游客购物现象发生，尊重游客人格尊严，不使用不恰当的语言辱骂游客，自觉维护大理导游和大理旅游良好形象。

七、严格执行国家疫情防控相关政策，实时掌握最新疫情防控措施，在做好自我防护的同时，提供高效、优质服务，毫不松懈的做好疫情防控相关工作。

八、同意将以上承诺进行公示，自觉接受行政管理部门、行业组织、社会公众、新闻舆论的监督。

承诺人（签字）：



钱秀华
导游分会

日期：2022.7.10

大理白族自治州旅游行业协会景区分会 诚信经营承诺书

为规范大理旅游市场经营行为，建立“公平、规范、健康、有序”的市场秩序，推进大理旅游诚信体系建设，维护旅游行业整体形象，营造和谐、文明、诚信的旅游景区环境，维护旅游者合法权益，全面提升旅游服务质量与市场竞争力，树立大理旅游新形象、新品牌，郑重承诺如下：

一、积极履行旅游景区经营者法定义务，严格遵守国家法律、法规，遵守《中华人民共和国旅游法》、《云南省旅游从业人员八不准》、云南省旅游市场秩序整治 22 条措施和大理州旅游市场秩序整治 40 条措施等相关规定，坚持依法依规经营，依法照章纳税，维护旅游者合法权益。

二、对景区及服务宣传客观全面真实，不作虚假、误导宣传。披露信息充分、实用，引导消费者理性选择。

三、在经营活动中清晰、明确、真实地表示景区各服务项目价格。明码实价，明折明扣，规范促销。不以假充真、以次充好，不在景区内销售假冒伪劣产品，不搞价格欺诈、虚假促销。

四、确保景区商品和服务质量符合标准，规范景区经营行为，不捆绑销售、园中园、票中票，不在景区内强迫或变相强迫旅游者进入景区内商店消费，让旅游者舒心、安心、放心。

五、认真听取游客意见和建议，及时处理旅游者投诉，主动承担相应责任，公正解决争议，满足游客合理需求，不因懈怠而造成景区形象和大理旅游形象受损。

六、平等对待旅游者，不因个人身份或特征厚此薄彼。合理采集旅游者个人信息，保护旅游者隐私。

七、不向游客介绍和提供损害国家利益和民族尊严，含有民族、种族、宗教、性别歧视内容，含有淫秽、迷信、赌博和法律法规禁止的内容。

八、加强景区景点标准化管理，加大对景区环境卫生、社会治安和交通秩序的整治力度，提升景区服务质量。做好安全管理和应急预案演练，保障游客生命财产安全，高风险项目依法投保责任险。

九、牢固树立“以人为本，服务至上”的理念，以满足旅游者需求为导向，不断提升旅游服务能力，为游客提供优质服务，倡导文明旅游，传播文明之风，积极宣传大理，创造文明、安全、舒适、愉快、便利的旅游景区服务环境，打造大理旅游金字招牌。

十、严格贯彻落实国家疫情防控相关政策，实时关注疫情动态，积极做好应对措施，坚决做到旅游接待和疫情防控两手抓，把握旅游市场回暖的大好形势，确保安全旅游、安心旅游。

十一、同意将以上承诺进行公示，自觉接受行政管理部门、行业组织、社会公众、新闻舆论的监督。

承诺单位：大理州旅游行业协会



负责人：冯辉

日期：2022年7月10日

大理白族自治州旅游行业协会旅行社分会 诚信经营承诺书

为规范大理旅游市场经营行为，建立“公平、规范、健康、有序”的市场秩序，推进大理旅游诚信体系建设，维护旅游行业整体形象，营造和谐、文明、诚信的旅游环境，维护旅游者合法权益，全面提升旅游服务质量与市场竞争力，树立大理旅游新形象、新品牌，郑重承诺如下：

一、积极履行经营者义务，严格遵守国家法律、法规，坚持依法依规经营，遵守《中华人民共和国旅游法》、《云南省旅游从业人员八不准》、云南省旅游市场秩序整治 22 条措施和大理州旅游市场秩序整治 40 条措施等相关规定。依法照章纳税，及时妥善处理游客投诉，维护旅游者合法权益。

二、牢固树立“以人为本，服务至上”的理念，以满足旅游者需求为导向，提升旅游服务技能，为游客提供优质服务，创造文明、安全、舒适、愉快、便利的旅游服务环境，打造大理旅游金字招牌

三、使用规范的旅游合同，明确价格、服务标准等事项，不签订阴阳合同和虚假合同，不发布和组织不合理低价游，信守合同约定，履行服务承诺，自觉维护旅游市场秩序，自觉维护大理旅游良好形象。

四、遵循自愿、平等、公平、信用的原则，开展诚信经营，为旅游者提供质量与价格相符的旅游产品，真实介绍产品信息，不欺骗游客，不搞虚假宣传，让游客明明白白消费。

五、服务项目做到明码标价、质价相符，不违反合同约定，不随意变更服务内容、降低和变相降低服务标准，杜绝采取不正当手段招徕客源、强迫或诱导游客消费等不良行为，做到信守公约、兑现承诺、互助互信、共同发展。

六、不超范围经营，不非法转让和变相转让经营资质，不使用不具备旅游营运资质的车辆和社会上无正规旅游从业资格的人员接待游客。对签约导游加强培训教育，建立合理薪酬制度，不故意拖欠团款，保障导游合法权益。

七、接待中不向旅游者介绍和提供损害国家利益和民族尊严，不传播民族、种族、宗教、性别歧视内容及含有淫秽、迷信和法律法规禁止的内容。

八、加强安全生产管理，落实安全生产责任制，消除旅游安全事故隐患，做好安全提示，建立健全安全应急处理机制，办理旅行社责任险，确保旅游者人身、财产安全。

九、严格贯彻落实国家疫情防控相关政策，实时关注疫情动态，积极做好应对措施，坚决做到旅游接待和疫情防控两手抓，把握旅游市场回暖的大好形势，确保安全旅游、安心旅游。

十、同意将以上承诺进行公示，自觉接受行政管理部门、行

业组织、社会公众、新闻舆论的监督。

承诺单位：大理州旅游行业协会旅行社分会



负责人：杨文勋

日期：2022年7月10日

大理白族自治州旅游车协会

诚信经营承诺书

为规范道路旅客运输经营活动，维护道路旅客运输市场秩序、保障道路旅客运输安全，保护旅客的合法权益，着力塑造“大理旅游”品质形象，本企业郑重承诺如下：

一、诚实守信，依法经营

严格遵守《道路交通安全法》、《道路运输条例》、《道路旅客运输企业安全管理规范》等法律法规，建立健全企业安全生产责任制，坚持守法经营，强化行业自律，严格按照核准的经营范围开展业务，积极遵循自愿、平等、公平、诚实守信的服务原则，将诚信服务的要求落实到旅游服务的各个环节。杜绝在旅游活动中参与组织游客从事色情、赌博、毒品等内容的违法活动。

二、合理定价，文明服务

在经营活动中，坚决抵制“不合理低价车费”，不索要小费，不诱导、欺骗、强迫或者变相强迫消费等违法行为。

三、健全制度，规范运营

坚决规范使用旅游电子包车牌，实行“统一备案、单趟次制牌”，完善相关包车手续，合法经营。定期召开道路运输安全生产工作会议和例会，分析安全形势，开展隐患排查，解决安全生产中的重大问题。建立驾驶人安全告诫制度。杜绝客运驾驶人酒后、带病或者带不良情绪上岗，严禁超员、

超速、疲劳驾驶、不按规定车道行驶、违法会车、违法超车等行为。

四、落实责任，确保安全

坚持“安全第一、预防为主”的安全生产方针，设立安全管理机构，足额配备安全管理人员，建立安全管理制度与规范，加强安全管理培训，保证安全生产投入经费，层层签订道路运输安全生产目标责任书，制定明确的考核指标，定期考核并公布考核结果及奖惩情况。规范具有行驶记录功能的卫星定位装置及监控平台的安装、管理、使用，推进客运车辆分段限速管理工作，履行对营运车辆动态监控的主体责任。

五、强化教育，文明驾乘

1. 道路运输驾驶员持有效证件，并坚持岗前三级安全教育和专业培训，经考试合格后上岗；

2. 坚持定期对从业人员进行安全、职业道德和业务知识、操作规程培训，落实从业人员安全学习教育培训制度。

3. 杜绝“三超一疲劳”，坚决执行“84220”安全行车制度和“五不两确保”安全承诺制度，严格落实凌晨2-5时停车休息制度。

六、加强管理，消除隐患

加强车辆技术管理，确保营运车辆处于良好的技术状况。按照国家有关规定建立车辆安全技术状况检测和年度审验、检验制度，严格执行营运车辆综合性能检测和技术等级

评定制度，确保车辆符合安全技术条件。严禁逾期未检验或检验不合格的车辆、非法改装车辆、安全配置不达标车辆、超限超载车辆等上路行驶。确保车身完好无损，车容车貌美观，车内外清洁卫生。

七、及时受理，高效处置

确保在车厢醒目位置公示服务质量投诉电话，设立投诉处理机构，安排专职人员认真听取游客意见和建议，24小时内及时处理各类旅游投诉事件，依法依规对旅游投诉作出合理合法的处理决定，满足游客合理要求。对于重大旅游投诉，主要负责人将亲自出面处理，并向所在地旅游主管部门报告。

八、疫情防控，决不放松

严格贯彻落实国家疫情防控相关政策，实时关注疫情动态，积极做好应对措施，做到旅游接待和疫情防控两手抓，为游客提供安全舒适、文明卫生的乘车环境。

九、提升服务，接受监督

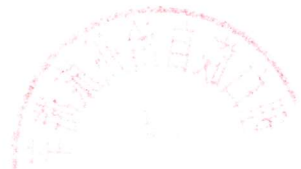
同意将以上承诺进行公示，自觉接受行政管理部门、行业组织、社会公众、新闻舆论的监督，积极提升旅游服务质量，维护大理旅游良好形象。

承诺单位

法人代表：

2022年7月14日





大理白族自治州旅游业协会旅游商品分会 诚信经营承诺书

为规范大理旅游市场经营行为，建立“公平、规范、健康、有序”的市场秩序，推进大理旅游诚信体系建设，维护旅游行业整体形象，营造和谐、文明、诚信的旅游购物环境，维护旅游者合法权益，全面提升旅游服务质量与市场竞争力，树立大理旅游新形象、新品牌，郑重承诺如下：

一、积极履行旅游经营者法定义务，严格遵守国家法律、法规，遵守《中华人民共和国旅游法》、《云南省旅游从业人员八不准》、云南省旅游市场秩序整治 22 条措施和大理州旅游市场秩序整治 40 条措施等相关规定，坚持依法依规经营，依法照章纳税，维护旅游者合法权益。

二、牢固树立“以人为本，服务至上”的理念，认真执行旅游商品行业服务质量标准和资质等级标准，以满足旅游者需求为导向，提升旅游服务能力，为游客提供“细致、周到、热情、高效”的优质服务，营造文明、安全、舒适、愉快、便利的旅游购物环境，合力打造大理州全域旅游目的地优质品牌。

三、遵循自愿、平等、公平、信用的原则，开展诚信经营。为旅游者提供质量和价值相符的旅游商品，真实介绍商品信息，不欺骗游客，不搞虚假宣传，不做以假充真、以次充好、诱骗购物、强迫购物和不正当竞争的违法违规行为，让游客明明白白消费。

四、旅游商品企业自觉维护旅游零售行业市场价格，不开展有损大理旅游形象的经营活动。出售商品做到明码标价，合法经营，杜绝强迫游客消费等不良行为。

五、加强安全生产管理，落实安全责任制，消除旅游安全事故隐患，做好安全提示，建立健全安全应急处理机制，做到应急演练常态化，确保旅游者人身和财产安全。

六、严格贯彻落实国家疫情防控相关政策，实时关注疫情动态，积极做好应对措施，坚决做到旅游接待和疫情防控两手抓，把握旅游市场回暖的大好形势，确保安全旅游、安心旅游。

七、认真贯彻云南省30日无理由退换货政策，委派专人负责落实游客及旅游购物退换货监理中心转办的退换货诉求，认真执行售后回访制度，切实减少大理负面舆情的发生。

八、同意将以上承诺进行公示，自觉接受行政管理部门、行业组织、社会公众、新闻舆论的监督。

承诺单位：大理州旅游行业协会旅游商品分会



负责人：毛厚良

日期：2022年7月10日