

## 上海市旅游网站落实诚信建设主体责任承诺书

为贯彻落实中央关于加强网络诚信建设重要精神，积极投入中央网信办和国家旅游局在全国范围内开展的“旅游网站严重违规失信”专项整治工作，推动旅游网站健康发展，促进本市旅游业又好又快发展，作为提供旅游服务的网站，就落实诚信建设主体责任工作，作出如下承诺：

一、认真贯彻落实《旅游法》和相关法律法规规定，进一步强化企业和从业人员的诚信意识，以依法经营，诚信经营为企业的生命线，大力倡导与实践以“公正、守法、责任、诚信”为核心价值的理念。

二、通过网络经营旅行社业务的，应当依法取得旅行社业务经营许可证，并在网站主页的显著位置标明其业务经营许可证信息。发布旅游经营信息必须真实、准确，不以模糊的字眼、夸大的词汇进行虚假宣传，误导旅游者。

三、在网站的显著位置设立用户投诉举报平台，设置举报热线，及时处置用户投诉举报信息，配备专门力量预防、发现、处理违规失信问题。

四、通过旅游网站发布的产品和服务，做到明码标价，向旅游者提供价质相符的旅游产品和服务，反对低价竞争，不以不合理的低价组织旅游活动，诱骗旅游者，将恶性的价格竞争转变为良性的服务质量竞争。

五、网络交易平台提供者旅行社提供旅游产品交易服务的，旅



游交易平台提供者做到严格认真审核旅行社的经营许可等资质，以显著、清晰的方式载明旅行社的基本信息，不为旅行社及其分社以外的其他单位或者个人提供旅游产品的交易服务。

六、为消费者提供交通、住宿、餐饮、娱乐等预订服务的旅游网站经营者，应当符合法律、法规规定的要求，按照约定履行义务，及时妥善协助消费者处理因信息预订错误或服务质量产生的各类纠纷和投诉，切实维护旅游者的合法权益，维护旅游市场健康有序发展。

七、坚决制止设立虚假旅游网站发布欺诈信息，骗取财物的违法行为。

八、旅游者在网络交易平台购买旅游服务和产品，与供应商产生纠纷，网络交易平台提供者应当协助解决，消费者的合法权益受到侵害的，旅游者可以向旅游网络交易平台提供者要求赔偿。

九、旅游网络交易平台提供者应该采取必要措施，制止一切利用其平台侵害旅游者合法权益的违规失信行为，如因未采取必要措施而造成不良后果的，网络经营者将依法承担连带责任。

十、加强企业内部员工教育，增强员工的政治意识和责任意识，绝不利用网站发布违反我国法律、法规和社会公德的信息和内容；绝不泄露用户个人信息，侵犯个人隐私；绝不利用用户信息获取不当利益。

十一、自觉接受网信部门、旅游行政管理部门和文化行政执法部门及全社会的监督检查，在网站首页显著位置公示“落实诚信建设主体责任承诺书”。



诚信有标准，服务无止境。建设诚信企业、维护本市正常的旅游网站市场秩序是我们每一个旅游网站从业人员的责任，我们将在网信部门和旅游主管部门的监督、支持和指导下，切实履行承诺，落实旅游网站诚信建设主体责任，推动本市旅游网站健康发展。

二〇一六年十月十七日

承诺人：



(公章)

