附件：

旅行社信用公开承诺书

为共同构建西藏自治区健康和谐的旅游市场环境，坚持诚信经营和创造优质服务，争做诚信旅行社，我社郑重作出“八要”和“八不”的承诺：

1. “八要”：

 1、要加强员工管理，倡导保护环境、文明旅游，尊重民风民俗，珍视民族团结，筑牢中华民族共同体意识。

2、要严格遵守国家法律、法规，坚持依法经营，及时妥善处理游客投诉，维护旅游者合法权益。

3、要对本社员工从事旅行社业务实施委派制度，加强对旅行社门市部和员工的管理，并对其经营行为承担责任。

4、要与旅行社员工签订劳动合同，按时发放员工工资和出团补助，不克扣员工应享受的劳动报酬。

5、要在旅游接待服务过程中选择有良好信誉的合作供应商并签定合同，规范服务流程。

6、要为旅游者提供质量价值相符的旅游产品，真实介绍产品信息，不欺骗客人。

7、要使用规范的旅游文本合同，明确价格、服务标准等事项，信守合同约定，履行服务承诺，自觉维护旅游市场秩序。

8、要加强安全生产管理，落实安全责任制，及时购买旅行社责任险和人身意外险，确保旅游者人身、财产安全。

二、“八不”：

1、不超范围经营，不非法转让和变相转让《旅行社业务经营许可证》，不搞挂靠承包。

2、不使用不具备旅游营运资质的车辆和无导游证的人员接待游客。

3、不搞“零团费”、“负团费”等低于成本价的不正当竞争。

4、不违反合同约定，不降低服务标准，不组织参加合同约定以外的自费项目和购物项目。

5、不发布虚假旅游信息和广告，不用含糊不清的语言误导游客，不欺客宰客。

6、不拖欠团款，不侵害游客利益。

7、不违反相关规定开展破坏环境的旅游项目。

8、不向旅游者介绍和提供损害国家利益和民族尊严、含有民族、种族、宗教、性别歧视内容或淫秽、迷信、赌博和法律法规禁止的内容。

承诺单位：

法人／负责人：

日期：