

威海市旅游行业协会 威海市保险行业协会 关于规范旅游经营活动的倡议书

各会员单位：

2025 年以来，国家相关部门已多次部署整治“导游乱象、强制消费”等突出问题。随着文旅市场持续复苏并加速迭代，保险行业与旅游业的联系日益密切。然而，当前部分保险机构以“买保险赠旅游”“客户感恩回馈”“VIP 尊享旅行团”等名义违规进行旅游经营活动，严重扰乱市场秩序，侵害消费者合法权益。为此，威海市旅游行业协会、威海市保险行业协会联合发出如下倡议：

一、提高认识，坚守底线

各保险机构要提升风险研判与合规认识水平，严禁从业人员私自组织旅游营销、违规开展旅游经营，严禁与无资质旅行社签订旅游合同。眉山市某保险公司以 1580 元/人的低价招徕 120 余名老年人参加“VIP 尊享旅行团”，行程中近半时间安排购物，引发严重消费投诉。各会员单位应汲取典型案例深刻教训，筑牢合规经营防线，严禁未经许可经营旅行社业务，严禁组织“不合理低价游”并诱导或强制购物，切实保护消费者的合法权益。

二、规范经营，严守法规

各会员单位要严格遵守《中华人民共和国旅游法》第二十八条的规定，未经许可不得从事旅行社业务经营。不得借

“客户回馈”“会员福利”“答谢赠游”等名义变相开展旅游经营活动；不得以“买保险赠旅游”等诱惑违规招徕游客。各旅行社要加强导游人员管理，规范投保旅行社责任险，按规定为旅游者办理旅游意外保险，不得安排无资质车辆，不得与不合格供应商合作，切实保障游客的知情权和选择权。各保险机构要切实加强内部管理，组织从业人员学习相关法律法规，严管从业人员执业行为，杜绝员工擅自从事旅游活动的违法行为，要创新开发场景化保险产品，提升涉旅风险保障的精准性。畅通客户投诉渠道，及时回应并妥善处理消费纠纷。

三、协同联动，净化环境

市旅游行业协会与市保险行业协会建立常态化沟通协作机制，定期互通行业动态和风险信息，共同开展行业培训和政策宣传，提升从业人员法律意识和专业素养。倡导各会员单位积极参与行业自律监督，对于行业内的违法违规行为及时沟通反馈。要充分认识非法旅游经营行为的危害性，对于发现的非法旅游经营线索，应及时向相关部门举报。无论是以“私人订制”“旅行管家”“土著向导”“专属陪游”等为噱头的“新”产品，还是以“俱乐部会员活动”为名开展旅游招徕，只要以营利为目的，并且同时提供交通、住宿、餐饮、游览等两项以上服务，均属于经营旅行社业务，必须依法取得许可。无资质导游、无旅行社经营许可、无正规旅游合同、无旅游意外险保障的“黑导游”“黑组团”行为，

一旦发生安全事故或消费纠纷，组织者将面临民事赔偿和行政处罚的双重法律风险。

四、诚信宣传，抵制虚假

各会员单位要坚持诚信经营、公开透明原则，发布真实准确的旅游产品信息，不得虚构数据、夸大事实进行误导性营销。黄山市某旅行社负责人为促成游客购买旅游意外险，谎称“99%旅游者购买保险”，最终被行政处罚并没收违法所得。保险产品的销售应当基于消费者真实需求客观介绍，确保信息透明、自愿选择，不得扭曲保险服务的自愿购买原则，不得利用游客对保险服务的不了解进行捆绑销售或诱导消费。

五、强化保障，提升品质

游客的合法权益是行业发展的生命线。各会员单位应当将消费者权益保护贯穿于经营服务全过程。针对近年来老年旅游群体占比不断提升、老年旅游意外风险较高的实际，保险机构应大力支持发展老年旅游保险，扩大旅游保险覆盖面。要加强宣传引导，帮助消费者识别非法旅游经营行为，提醒游客出游前认真阅读并签订旅游合同，明确行程安排、吃住标准、费用明细及违约责任，妥善保管相应凭证及支付票据。遇有问题及时向12345热线或相关部门投诉举报。

维护旅游市场健康有序发展、保障广大消费者的合法权益是我们共同的责任。让我们以此次联合倡议为契机，携手

共进，严守法律底线，强化行业自律，共同营造规范有序、
诚信安全、放心舒心的旅游消费环境！

威海市旅游行业协会
威海市保险行业协会
2026 年 6 月 25 日