

西海岸新区旅行社诚信经营承诺书

一、诚实守信，杜绝欺诈

坚持诚实守信、明码实价、公平合法的原则，杜绝各种欺诈行为，弘扬以德经营的道德风尚，共同塑造诚信旅游的市场环境。

二、广告真实，价格合理

旅游线路、项目，时间等内容明确，价格真实合理，不制作、不发布虚假广告，不欺骗、不误导游客，增强广告的透明度，让游客明明白白消费，为旅游者出具正规发票。

三、信守合同，明白消费

不论散客或团队，坚决执行国家统一的规范合同文本，填写合同内容全面、清楚，服务标准明确，树立重合同、守信用的良好企业形象。

四、规范服务，履行合同

严格履行合同要求，不得擅自变更、取消、减少或增加服务项目，不随便降低服务标准。尊重游客自愿的原则，不胁迫、不诱导增加购物和自费项目，提醒游客防止受骗上当。

五、文明待客，遵守法律

积极提供并引导游客进行有益身心健康和符合社会主义精神文明的旅游消费活动，不向游客介绍或提供国家明令禁止的项目，不组织和诱导游客涉足色情、不健康场所，帮助游客增强自我维权意识，引导健康、文明、成熟的旅游消费

六、爱岗敬业，树立形象

倡导爱岗敬业、熟练导游业务，待客热情、真诚，做到语言文明，讲解优美，服务周到，要尽职尽责，随时提醒游客，防止各种事故发生，杜绝私自收受回扣，积极树立优秀导游员形象，坚决杜绝聘用无证导游违规行为。

七、优质服务，塑造品牌

为游客提供优美、安全、优质的环境和服务，认真征求游客的反馈意见，不断提高服务水平，认真负责地对待游客的投诉，做到不推诿，不扯皮，积极配合有关部门妥善处理。

八、加强自律，维护秩序

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，不私设旅游分社、经营部、办事处。绝不经营零、负团费业务，反对抽逃资金、拖欠账款、逃避债务等欺诈行为，维护旅游市场秩序。

九、合作经营，诚实守信

在经营中，认真细致地与具有合法资质的旅游车船公司和地接旅行社签订完善的合作经营合同书，在合同中明确双方的权利和义务及违约责任，做到合作经营，优质服务，诚实守信。

青岛鲸成文化旅游有限公司郑重承诺：

自觉遵守以上条款，欢迎广大游客监督，如出现“不合理低价游”等问题，自愿接受监管部门顶格处罚，并对利益受损游客给予加倍赔偿。

青岛鲸成文化旅游有限公司

2026年1月6日

3702110930129