

图书在版编目(CIP)数据

中华人民共和国法典/法律出版社法规出版中心编.
—北京:法律出版社

ISBN 7—5036—3463—4

I. 中… II. 全 III. 法典—中国 IV. D920.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2002)第 041211 号

©法律出版社·中国

法律出版社/北京市丰台区莲花池西里法律出版社综合业务楼(100073)

电子邮件/info@lawpress.com.cn 电话/010—63939796

网址/www.lawpress.com.cn 传真/010—63939622

法规出版中心/北京市丰台区莲花池西里法律出版社综合业务楼(100073)

电子邮件/law@lawpress.com.cn rpc8841@sina.com

读者热线/010—63939629 63939633 传真/010—63939650

书号:ISBN 7—5036—3463—4/LR·4·206

大同市旅游管理条例

(2000年3月2日大同市第十一届人民代表大会常务委员会第十一次会议通过 2000年3月31日山西省第九届人民代表大会常务委员会第十五次会议批准)

第一章 总 则

第一条 为保护和合理开发利用旅游资源,规范旅游市场行为,维护旅游经营者和旅游者的合法权益,促进旅游业健康发展,根据有关法律、法规和《山西省旅游管理条例》的规定,结合本市实际,制定本条例。

第二条 在本市行政区域内开发建设旅游项目、经营旅游业务、进行旅游活动、从事旅游管理的单位和个人以及进入旅游景区、景点的其他人员,均应遵守本条例。

第三条 发展旅游业应当遵循旅游资源开发利用与保护并重,社会效益、经济效益、环境效益相统一的原则,发挥大同资源、区位优势,突出地方特色,大力发展入境旅游,积极发展国内旅游。

第四条 市、县(区)人民政府应当把旅游业作为经济产业纳入国民经济和社会发展规划,加大投入,改善旅游环境,促进旅游业的可持续发展。

市人民政府应当设立旅游发展专项资金,列入财政预算,并逐年增加。县(区)人民政府根据本地区旅游发展的实际需要,设立旅游发展专项资金。

第五条 市、县(区)人民政府应当制定优惠、激励政策,鼓励和支持国内外组织、个人投资开发旅游资源、旅游项目,建设旅游设施,兴办旅游产业。

第六条 市、县(区)人民政府对为发展旅游业做出显著成绩的单位和个人给予表彰和奖励。

第七条 市、县(区)人民政府应当加强对旅游工作的领导,研究制定旅游发展的方针、政策,协调解决旅游工作中的重大问题。

市人民政府管理旅游工作的部门负责本市行政区域内的旅游管理工作。

县(区)人民政府管理旅游工作的部门在市人民政府管理旅游工作的部门的指导下,负责本辖区内的旅游管理工作。

市、县(区)各有关部门和单位按照各自的职责,协同做好旅游管理工作。

第二章 旅游资源保护与开发

第八条 市、县(区)人民政府管理旅游工作的部门编制旅游发展规划,报同级人民政府批准实施,并纳入国土利用规划和本行政区域总体规划。

第九条 市人民政府管理旅游工作的部门拟定国际、国内旅游市场开发战略并引导实施,组织和协调全市的旅游宣传促销活动和大型旅游活动,向国内外旅游经营者和旅游者提供旅游信息、咨询和服务指南,推荐精选旅游线路。

第十条 市人民政府管理旅游工作的部门会同有关部门对本市范围内的旅游资源进行普查、评估和确认,建立旅游资源档案,指导和监督旅游资源保护与开发建设。

第十一条 开发旅游资源和旅游项目,应当坚持统一规划、严格保护、合理开发、持续利用的原则;应当符合旅游发展、国土利用、城市建设、风景名胜区、水资源利用等规划和文物、环境保护的要求。

第十二条 任何单位和个人都有义务保护旅游资源。

在风景名胜区、自然保护区、文物保护范围、森林公园和旅游景区(点)内,禁止下列行为:

(一)建设破坏生态环境或与旅游景观不相协调的建筑物、构筑物;

(二)采石、开矿、挖沙、毁林、烧荒、捕猎、放牧、建坟等;

(三)倾倒废弃物和超标准排放污染物;

(四)其他破坏旅游资源的行爲。

第十三条 新建、改建、扩建旅游景区(点)、旅游度假区(村)、

旅游饭店、游乐场所以及旅游配套设施的,应当符合本市旅游发展规划,并征求市人民政府管理旅游工作的部门的意见。

禁止兴建宣扬封建迷信和有害旅游者身心健康的旅游景点。

第三章 旅游经营与管理

第十四条 旅游经营者应当依法经营,遵循自愿、平等、公平、诚实信用的原则,遵守职业道德,公开服务项目和收费标准,按照国家标准或行业标准以及合同约定提供服务,接受社会监督。

第十五条 旅游经营者应当依法与从业人员签订劳动合同,约定双方的权利和义务;在县级以上人民政府管理旅游工作的部门的组织和指导下,加强对从业人员的旅游业务技能培训和职业道德教育、法制教育,全面提高从业人员的素质。

第十六条 旅游经营者及其从业人员应当自觉维护旅游者的合法权益,不得有下列行为:

(一)擅自提高或降低政府价格管理部门制定的收费标准,擅自提高与旅游者合同约定的收费标准;

(二)提供虚假的旅游服务信息和制作虚假广告宣传;

(三)欺骗、胁迫旅游者消费,强行向旅游者兜售物品或购买旅游者的物品;

(四)擅自增加或减少旅游服务项目,变更接待计划,中止导游活动;

(五)不按国家标准或行业标准提供服务;

(六)以明示或者暗示的方式索要小费、回扣或者其他财物;

(七)危害旅游者人身和财物安全;

(八)围追游售商品和擅自在旅游景区(点)摆摊设点;

(九)出售假冒伪劣或变质商品;

(十)圈地占点收取拍照费;

(十一)扰乱旅游市场秩序,参与不正当竞争;

(十二)法律、法规禁止的其他行为。

第十七条 设立旅行社应当向市人民政府管理旅游工作的部门提出申请,经审核同意后,报上级旅游管理部门审批,并取得《旅行社业务经营许可证》。

未取得《旅行社业务经营许可证》的,不得从事旅行社业务或

变相经营旅行社业务。

旅行社不得出借或转让《旅行社业务经营许可证》。

第十八条 旅行社应当按照《旅行社业务经营许可证》核定的经营范围开展经营活动,不得超范围经营。

旅行社不得委托非旅行社单位和个人代理或变相代理经营旅游业务。

第十九条 外地旅行社在本市行政区域内经营旅行社业务,须经市人民政府管理旅游工作的部门批准;设立旅行社分支机构,应当按照国家规定报市人民政府管理旅游工作的部门审核、批准、备案。

第二十条 旅行社应当与导游人员签订接团责任书,明确职责范围,规范服务行为,保证服务质量。

导游人员执业,应当佩戴导游证,携带派团单,执行旅游团队运行计划;举止文明,语言规范,服务质量符合国家标准。

第二十一条 旅行社组织旅游者旅游,应当与旅游者签订书面合同,明确约定旅游行程安排、价格标准、旅游意外保险和违约责任等事项,并按照合同约定提供服务。

未经旅游者书面同意,旅行社不得擅自增加服务项目及收费,不得擅自将旅游者转让给其他旅行社。

旅行社招徕、接待旅游者,应当制作和保存完整的原始业务档案资料。

第二十二条 旅行社委托其他旅行社代理招徕或接待旅游者,旅行社与饭店、餐饮、交通、景点、文娱游乐等企业以及与境外旅行社发生业务往来,应当签订书面合同或协议,约定双方的权利、义务和责任。

第二十三条 具备旅游涉外定点经营条件的饭店、餐馆、商店、度假村、文娱游乐场所、汽车公司及其他企事业单位,应当向市人民政府管理旅游工作的部门提出申请,经审核批准,方可接待境外旅游团队。

旅行社不得在非旅游涉外定点经营单位安排境外旅游团队住宿、就餐、购物和文娱游乐。

第二十四条 具备星级标准的旅游涉外定点饭店,应当向市人民政府管理旅游工作的部门提出申请,经初审同意后,报上级旅游管理部门依法审核评定,授予星级标志。

星级饭店应当按照星级标准提供服务。

非星级饭店不得使用星级称谓和标志,进行旅游经营活动。

第二十五条 具备旅游汽车出租条件的经营者,向市人民政府管理旅游工作的部门提出申请,取得《旅游汽车准运证》后,方可经营旅游团队运营业务。

旅行社不得租用未取得《旅游汽车准运证》的车辆和存在安全隐患的车辆接待游客。

第二十六条 旅游汽车出租经营者应当建立健全各项安全和经营管理制度,认真执行旅游汽车服务质量标准。

旅游汽车驾驶人员应当按照旅游团队日程安排和路线行驶,因特殊情况需要更改的,应当事先征得旅游者和领队、导游人员的同意。

第二十七条 市、县(区)人民政府管理旅游工作的部门及其工作人员,不得从事或者参与旅游经营活动。

第二十八条 市人民政府管理旅游工作的部门对旅行社、旅游涉外定点经营单位、旅游汽车出租经营者、星级饭店进行年度年审或复核。

第二十九条 旅游经营者应当接受县级以上人民政府管理旅游工作的部门的监督检查,并按照有关规定和要求,提交有关文件、资料、报表。

第三十条 市人民政府管理旅游工作的部门负责对旅行社的管理人员、导游人员参加国家统一资格考试和申报评定导游员等级进行审核。

第三十一条 市人民政府管理旅游工作的部门对旅行社的管理人员、导游人员实行备案制度。

旅行社不得委派未取得导游证或临时导游证的人员从事导游业务。

未经旅行社委派和无导游证的人员不得从事导游业务。

第三十二条 旅行社发布的旅游服务信息、广告宣传,经同级人民政府管理旅游工作的部门审核同意后,依法办理审批手续。

旅行社发布的旅游服务信息、广告宣传,应当符合国家有关法律、法规的规定,符合旅游管理部门核定的业务经营范围,并注明旅行社名称、许可证号码和代理旅行社的名称。

旅行社不得通过联合刊登旅游广告宣传,进行超范围经营。

第三十三条 市人民政府管理旅游工作的部门对旅游景区(点)实行标准化管理。

第四章 旅游安全管理

第三十四条 旅游安全工作应当贯彻“安全第一,预防为主”的方针,遵循统一指导、分级管理、以基层为主的原则,加强旅游安全防范。

旅游经营者应当认真执行国家有关旅游安全管理的规定,实行旅游安全法定代表人负责制,建立健全安全管理机构、安全管理制度和应急处理预案,完善安全防范措施,提高从业人员的安全知识和防范技能,所提供的服务应当符合保障旅游者人身、财物安全的要求。

旅游经营者及其从业人员应当配合国家安全和保密机关,做好旅游接待工作中的国家安全和保密工作。

第三十五条 旅游经营者应当在经营场所和旅游景区(点)内,设置规范、醒目的公共信息图形符号标志、地域界限标志、游览导向标志、安全标志和通讯等必要的服务设施。

第三十六条 旅游经营者及其从业人员对可能危及旅游者人身、财物安全的事宜,应当向旅游者作出真实的说明和明确的警示,并采取有效的安全防护措施。

发生旅游安全事故和疾病救护等情况,旅游经营者及其从业人员应当立即采取有效的救援措施,并及时报告市、县(区)人民政府及其旅游、公安、卫生、保险等有关部门。各有关部门和单位应当积极协助,为紧急救援提供方便。

旅游经营者在事故处理后,应当及时写出事故调查报告和理赔情况报告,报市人民政府管理旅游工作的部门备案。

第三十七条 旅行社组织旅游,应当按照国家规定足额为旅游者和导游、领队人员办理旅游意外保险。

第五章 旅游者权益保护

第三十八条 旅游者在旅游活动中享有下列权利:

(一)知悉旅游经营者提供服务的内容、标准、费用等方面的真

实情况；

(二)自主选择旅游经营者及其提供的服务方式和内容；

(三)按照旅游合同获得质价相符的服务,拒绝旅游经营者的强制交易行为和合同以外的收费服务；

(四)获得人身、财物安全保障服务；

(五)人格尊严、宗教信仰和民族风俗习惯受到尊重；

(六)法律和法规规定的其他相关权利。

第三十九条 旅游者在旅游活动中应当履行下列义务：

(一)遵守法律、法规和社会公德,尊重旅游从业人员的人格尊严；

(二)保护旅游资源和生态环境,爱护旅游设施；

(三)尊重旅游地的民族风俗习惯和宗教信仰；

(四)自觉维护旅游秩序,遵守旅游安全和卫生规定；

(五)履行旅游合同,不得向旅游从业人员提出违反其职业道德的不合理要求；

(六)法律和法规规定的其他相关义务。

第四十条 旅游者的合法权益受到侵害时,可以选择以下方式处理：

(一)向侵害其合法权益的旅游经营者提出赔偿要求；

(二)向侵害其合法权益的旅游经营者所在地的人民政府管理旅游工作的部门投诉；

(三)向侵害其合法权益的旅游经营者所在地的消费者协会投诉；

(四)合同中有仲裁条款或事后达成仲裁协议的,应当申请仲裁机构仲裁；

(五)向人民法院提起诉讼。

第四十一条 市、县(区)人民政府管理旅游工作的部门依法受理旅游者的投诉,并按照规定办理旅行社质量保证金理赔工作。

第四十二条 旅游者可以书面或口头方式提出投诉。口头投诉由市、县(区)人民政府管理旅游工作的部门的工作人员负责记录。

向市、县(区)人民政府管理旅游工作的部门投诉的时效期为90日。投诉时效期从旅游投诉者知道或者应当知道其权益被侵害时起计算。

第四十三条 旅游投诉者有权了解投诉的处理情况;有权请求调解或与被投诉者自行和解;有权放弃或者变更投诉请求。

被投诉者可以与投诉者自行和解,向投诉者赔礼道歉,赔偿损失;也可以依据事实反驳投诉请求,提出申辩,请求保护其合法权益。

第四十四条 市、县(区)人民政府管理旅游工作的部门对符合受理条件的旅游投诉,应当及时立案侦查,在 90 日内作出处理决定;对不属于职责范围内的旅游投诉,应当在 7 日内移交有关部门处理;对不符合受理条件的旅游投诉,应当在 7 日内告知投诉者不予受理,并说明理由。

市、县(区)人民政府管理旅游工作的部门作出立案受理旅游投诉决定后,应当在 7 日内通知被投诉者。被投诉者应当在接到通知之日起 30 日内作出书面答复。

市、县(区)人民政府管理旅游工作的部门应当对被投诉者的书面答复进行复查核实。

第四十五条 市、县(区)人民政府管理旅游工作的部门在处理旅游投诉案件时,应当先行调解。调解不成的,应当在事实清楚、证据充分的情况下,依照有关规定作出处理决定。

市、县(区)人民政府管理旅游工作的部门作出处理决定,应当制作旅游投诉处理决定书,并在 15 日内送达旅游投诉者和被投诉者。

第六章 法律 责任

第四十六条 违反本条例第十二条第二款、第十三条第二款规定的,由市、县(区)人民政府管理旅游工作的部门或有关行政管理部门责令停止破坏行为、关闭或限期拆除,按法律、法规的有关规定给予处罚。

第四十七条 违反本条例第十七条第三款、第十八条第二款规定的,由市、县(区)人民政府管理旅游工作的部门责令限期改正,给予警告;有违法所得的,没收违法所得,并处以违法所得三倍以下的罚款,但最高不超过三万元;没有违法所得的,处以三千元以上一万元以下的罚款。

第四十八条 违反本条例第二十一条第二款、第三十二条第

三款、第三十六条第一款规定的,由市、县(区)人民政府管理旅游工作的部门责令限期改正;有违法所得的,没收违法所得;逾期不改正的,处以十五天至三十天停业整顿,可并处五千元以上二万元以下的罚款;情节严重的,由审批机关吊销《旅行社业务经营许可证》、《旅游汽车准运证》或旅游涉外定点经营单位资格。

第四十九条 违反本条例第二十三条第二款、第二十四条第三款、第二十五条第二款规定的,由市、县(区)人民政府管理旅游工作的部门责令改正,给予警告,没收违法所得,可并处三千元以上一万元以下的罚款。

第五十条 违反本条例第二十九条规定的,由市、县(区)人民政府管理旅游工作的部门责令限期改正,给予警告;逾期不改正的,处以三天至十五天的停业整顿,可并处三千元以上一万元以下的罚款。

第五十一条 对经检查不合格的旅游涉外定点经营单位和旅游汽车出租经营者,由市、县(区)人民政府管理旅游工作的部门责令限期改正,给予警告;逾期不改正的,由审批机关取消其旅游涉外定点经营单位资格或《旅游汽车准运证》。

第五十二条 市、县(区)人民政府管理旅游工作的部门的工作人员玩忽职守、滥用职权、徇私舞弊的,由其所在单位给予行政处分。

第五十三条 违反本条例规定,且本条例未作处罚规定的,按照法律、法规的有关规定处罚。

违反本条例规定,构成犯罪的,依法追究刑事责任。

第七章 附 则

第五十四条 本条例具体应用中的问题,由市人民政府负责解释。

第五十五条 本条例自公布之日起施行。