

西安市旅游条例

(2004年12月23日西安市第十三届人民代表大会常务委员会第十八次会议通过 2005年3月30日陕西省第十届人民代表大会常务委员会第十八次会议批准)

根据2010年7月15日西安市第十四届人民代表大会常务委员会第二十三次会议通过 2010年9月29日陕西省第十一届人民代表大会常务委员会第十八次会议批准的《西安市人民代表大会常务委员会关于修改部分地方性法规的决定》第一次修正

根据2016年12月22日西安市第十五届人民代表大会常务委员会第三十六次会议通过 2017年3月30日陕西省第十二届人民代表大会常务委员会第三十三次会议批准的《西安市人民代表大会常务委员会关于修改〈西安市保护消费者合法权益条例〉等49部地方性法规的决定》第二次修正)

第一章 总 则

第一条 为促进本市旅游业发展,合理开发利用和保护旅游资源,规范旅游市场行为,保护旅游者和旅游经营者的合法权益,根据有关法律、法规,结合本市实际,制定本条例。

第二条 本条例所称旅游业,是指开发、利用旅游资源和设施,为旅游者提供游览、交通、住宿、餐饮、购物、娱乐、信息等服务的产业。本条例所称旅游经营者,是指从事旅游业经营活动的单位和个人。本条例所称旅游资源,是指可供游览的自然景

观和人文景观。

第三条 在本市行政区域内的和在本市内组织的到本市行政区域外游览、度假、休闲等形式的旅游活动，以及进行旅游规划、开发、建设、经营、服务、管理等活动，适用本条例。

第四条 旅游业发展应当突出西安历史文化特色，坚持旅游资源开发利用与保护相结合，经济效益、社会效益与环境效益相统一的原则。

第五条 市旅游局是本市旅游业的行政主管部门。区、县旅游行政主管部门对本辖区内旅游业实行监督管理。建设、规划、工商、公安、价格、交通、文化、环保、文物、城市管理、民族宗教等部门应当按照各自职责，做好旅游业促进和发展的有关工作。

第六条 旅游业经营者可以成立或者加入旅游行业协会。旅游行业协会应当制定行业服务规范，加强行业自律管理。

第二章 旅游促进与发展

第七条 市、区、县人民政府应当把旅游业纳入国民经济和社会发展规划，加强旅游业基础设施及配套设施建设，提高旅游景区、景点品位，改善旅游环境。

第八条 市人民政府应当在年度财政预算中，安排旅游发展专项资金。旅游发展专项资金主要用于城市整体形象宣传、旅游公益设施的建设和重大旅游促进活动的组织等。区、县人民政府根据本辖区旅游发展的需要，设立旅游发展专项资金。

第九条 市、区、县人民政府应当加强与周边地区和旅游城

市的协作配合，互通信息，客源共享，实现优势互补，形成旅游合作。

第十条 市、区、县旅游行政主管部门制定国际、国内旅游市场开发战略并指导实施，组织和协调本行政区旅游整体形象的宣传、推广和大型旅游活动。

第十一条 旅游行政主管部门和相关行政管理部门应当推进旅游经营者依托本市工业、农业、商业、体育、科技、文化、文物、教育和卫生等社会资源开发旅游产品，实现旅游产品的品牌化。

第十二条 鼓励外地旅行社组织当地旅游团队直接来本市旅游观光。旅游行政主管部门和相关行政管理部门应当为外地旅行社及其组织的旅游团队提供便利。

第十三条 旅游行政主管部门应当开展旅游统计分析，建立旅游信息管理系统，及时向公众发布相关的旅游信息。

市旅游行政主管部门应当设立公益性旅游咨询机构和网站，并在公共交通枢纽站点、旅游集散站、主要旅游景区、景点设置旅游信息多媒体设施，为旅游者提供信息咨询服务。

第十四条 旅游行政主管部门和相关行政管理部门应当为旅游电子商务提供相应的保障和公共服务，鼓励建立旅游电子商务平台，开发网上信息查询、预订和支付等服务功能，实现网上旅游交易。

第十五条 本市制定公共客运规划时，应当听取旅游行政主管部门的意见；安排公共客运线路和设置站点时，应当兼顾旅游

发展的需要。本市市内旅游线路规划，应当纳入城市交通线网规划。本市旅游线路及其设施的配置，应当与公共客运线路及其设施的配置相协调。

第十六条 建立假日旅游预报制度和旅游警示信息发布制度。市旅游行政主管部门应当在春节、国际劳动节、国庆节等假日期间及放假前一周，通过大众传媒逐日向社会发布主要旅游景区、景点的住宿和交通等旅游设施接待状况的信息。相关旅游区域发生自然灾害、疾病流行或者其他可能危及旅游者人身和财产安全的，市旅游行政主管部门应当依据相关部门发布的通告，及时向旅游经营者和旅游者发布旅游警示信息。

第十七条 旅游行政主管部门和有关行政管理部门应当加强旅游院校、旅游专业建设，促进旅游科研、教学和职业培训等工作，培养旅游专业人才。

第十八条 本市国家机关、事业单位和社会团体从事公务活动，可以委托旅行社按照有关规定安排交通、住宿、餐饮、会务等事项。

第十九条 鼓励利用有关专业会议、博览交易、文艺演出、体育赛事、科技交流等活动，宣传本市旅游资源，促进旅游业的发展。

第三章 旅游资源开发与保护

第二十条 市旅游行政主管部门根据西安市城市总体规划，会同有关部门编制本市旅游业发展规划，报市人民政府批准后组

织实施。

编制旅游业发展规划，应当听取公众的意见。旅游业发展规划可以通过招标的方式委托境内外具有相应资质的专业机构编制。

第二十一条 市旅游行政主管部门应当会同相关行政管理部门，对本市范围内的旅游资源进行普查和评估，建立旅游资源档案，指导具有西安特色和文化内涵旅游项目的开发建设。

第二十二条 鼓励国内外的投资者在本市投资开发旅游资源，建设旅游设施。

第二十三条 鼓励开发农业观光旅游，推动农村经济的发展。市、区、县人民政府对开展乡村文化旅游项目的单位和个人，应当给予引导和支持。

第二十四条 新建、改建、扩建旅游景区、景点和旅游设施，必须符合旅游业发展规划和有关环保法律、法规规定。有关行政管理部门在审批旅游建设项目时，应当听取市旅游行政主管部门的意见，按照有关规定程序办理审批手续。

第二十五条 禁止建设有损自然景观、人文景观和有害旅游者身心健康的人造景点。禁止在旅游资源保护区及旅游景区、景点内修建墓地、毁坏林木、排放污染物、倾倒废弃物或者擅自采石、挖沙、搭建棚房、狩猎等破坏景观和生态的活动。

第四章 旅游者权益保障

第二十六条 旅游者享有以下权利：

(一) 要求旅游经营者全面提供旅游服务的内容、标准、费用等真实情况；

(二) 自主选择旅游经营者、服务项目和旅游商品、旅游纪念品；

(三) 要求旅游经营者执行行业规定和履行旅游合同；

(四) 获得人身、财产安全保障；

(五) 人格尊严、民族风俗和宗教信仰受到尊重；

(六) 法律、法规规定的其他权利。

第二十七条 旅游者应当履行下列义务：

(一) 遵守有关法律、法规和社会公德；

(二) 尊重旅游地民族风俗和宗教信仰；

(三) 遵守旅游活动秩序、安全和卫生管理规定；

(四) 爱护旅游景物和设施；

(五) 履行旅游合同。

第二十八条 旅游者与旅游经营者发生争议的，旅游者可以通过以下途径解决：

(一) 与旅游经营者协商；

(二) 向消费者协会、旅游行业协会投诉；

(三) 向旅游、工商、价格等行政管理部门投诉；

(四) 旅游合同中约定有仲裁条款或者事后达成书面仲裁协议的，申请仲裁机构仲裁；

(五) 向人民法院提起诉讼。

第二十九条 旅游者应当自觉遵守有关安全规定，增强自我

保护意识。

第五章 旅游经营与管理

第三十条 旅游经营者应当诚实守信、公平竞争、依法经营、规范服务，公开服务的内容、标准和费用。

第三十一条 旅游经营者应当建立安全管理责任制，设置内部安全管理机构或者专门人员，配备必要的安全设备和设施，切实保障旅游者的人身、财产安全。对可能危及旅游者人身、财产安全的情况，旅游经营者应当作出真实的说明和明确的警示，并积极采取预防措施。发生旅游安全事故，旅游经营者应当及时采取处理措施，并向旅游、公安等有关行政管理部门和所在区、县人民政府报告。

第三十二条 旅游经营者不得有下列行为：

- （一）组织或者提供损害国家利益、民族尊严和违反社会公德的活动和服务；
- （二）胁迫、欺骗旅游者消费；
- （三）强行向旅游者兜售物品；
- （四）向旅游者索要或者收受回扣；
- （五）向旅游者索要小费或者其他财物；
- （六）殴打、谩骂或者以其他方式侮辱旅游者；
- （七）法律、法规禁止的其他行为。

第三十三条 旅游经营者的自主经营权受法律保护。旅游经营者有权拒绝违反法律、法规规定的收费、摊派和检查；有权拒

绝旅游者违反法律、法规或者旅游合同约定内容的要求。

第三十四条 旅行社的申办、审批及管理，按照《中华人民共和国旅游法》和国务院《旅行社条例》执行。未取得《旅行社业务经营许可证》的，不得从事旅行社业务经营活动。

旅行社经营者应当按照《旅行社业务经营许可证》核定的经营范围从事经营活动。

旅行社设立分社和服务网点的，应当向分社和服务网点所在地的工商行政管理部门办理设立登记，并自设立登记之日起三个工作日内向分社和服务网点所在地的旅游行政主管部门备案。

旅行社应当自取得《旅行社业务经营许可证》之日起3个工作日内，在国务院旅游行政主管部门指定的银行开设专门的质量保证金账户，存入质量保证金，或者向作出许可的旅游行政主管部门提交依法取得的担保额度不低于相应质量保证金数额的银行担保。

第三十五条 从事导游业务的人员，必须取得导游资格证书和导游证。导游人员未经旅行社或者旅游服务机构指派，不得擅自从事导游业务。旅行社不得聘用无导游证的人员从事导游活动。

第三十六条 旅行社与旅游者订立旅游合同，应当明确服务项目、价格标准、违约责任等事项。订立旅游合同，应当参照相关行政管理部门推荐的旅游合同示范文本。

第三十七条 旅行社将已经订立旅游合同的旅游者转给其他旅行社出团的，应当征得旅游者的书面同意并签订补充协议；

旅游者不同意的，旅行社应当全部返还旅游者预付的旅游费用，并且按照合同约定或者依照法律规定予以赔偿。

第三十八条 实行旅游景区、景点等级评定制度。旅游景区、景点等级评定按照国家有关规定执行。

第三十九条 实行旅游饭店星级评定制度。星级饭店的评定按照国家有关规定执行。星级饭店必须按照星级标准提供服务。禁止以星级称谓或近似称谓对非星级饭店进行宣传。

第四十条 旅游景区、景点门票价格实行一票制。旅游景区、景点内禁止下列行为：

- (一) 设置“园中园”重复收费；
- (二) 擅自摆摊、设点；
- (三) 围追游售商品；
- (四) 圈地占点收取拍照费。

第四十一条 旅游经营者应当接受旅游行政主管部门的监督管理，如实提供旅游经营情况和有关资料。

第六章 旅游监督与检查

第四十二条 市、区、县旅游行政主管部门，应当依法加强对旅游市场的管理和旅游服务质量的监督、检查。

第四十三条 旅游行政主管部门进行执法检查时，执法人员不得少于两人，应当出示执法证件，依照法定程序，公正、文明执法。

第四十四条 旅游行政主管部门应当设立并公布旅游投诉

电话，接受旅游者的投诉。

旅游行政主管部门在接到旅游者投诉后，对于事实清楚能够当场处理的，应当当场处理；不能当场处理的，应当在三日内将有关处理情况告知投诉者。一般的投诉应当在七日内处理完毕，情况复杂的投诉应当在四十五日内处理完毕，并告知投诉者。确因其他特殊情况无法在上述期限内处理完毕的，经行政负责人批准，可以适当延长办理期限。法律、法规对处理期限另有规定的，从其规定。

第四十五条 旅游行政主管部门和其他有关行政管理部门应当建立旅游经营者信用档案，对违法行为的处理结果定期予以公布。

第四十六条 旅游行政主管部门工作人员，不得从事或者参与旅游经营活动。

第七章 法律责任

第四十七条 违反本条例第二十五条第一款规定，由旅游行政主管部门会同有关部门责令停建，限期拆除。

第四十八条 违反本条例第三十二条第（四）、（六）项规定，由旅游行政主管部门予以警告，责令改正，没收违法所得，并处2千元以上2万元以下罚款；拒不改正的，责令停业整顿6个月。

第四十九条 违反本条例第三十四条第一款规定的，由旅游行政主管部门或者工商行政管理部门责令改正，没收违法所得，并处1万元以上10万元以下罚款；违法所得10万元以上的，并

处违法所得 1 倍以上 5 倍以下罚款；对有关责任人员，处 2 千元以上 2 万元以下罚款。

第五十条 违反本条例第三十五条第一款规定，未取得导游证从事导游业务的，由旅游行政主管部门责令改正，处 1 千元以上 1 万元以下罚款；有违法所得的，并处没收违法所得，且予以公告。导游人员未经旅行社或者旅游服务机构指派，擅自从事导游业务的，由旅游行政主管部门责令改正，没收违法所得，处 1 千元以上 1 万元以下罚款，并暂扣或者吊销导游证。

违反本条例第三十五条第二款规定的，由旅游行政主管部门责令改正，没收违法所得，并处 5 千元以上 5 万元以下罚款。情节严重的，责令停业整顿或者吊销旅行社业务经营许可证；对直接负责的主管人员和其他直接责任人员，处 2 千元以上 2 万元以下罚款。

第五十一条 违反本条例第四十条第（二）、（三）、（四）项规定，由旅游行政主管部门责令改正，没收违法所得，可并处 50 元以上 500 元以下罚款。

第五十二条 违反本条例规定，旅游经营者造成旅游者财产损失或者人身伤亡的，应当依法予以赔偿，并由旅游行政主管部门根据情节轻重，予以警告、责令停业整顿；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第五十三条 违反本条例规定的行为，其他法律、法规有规定的，从其规定。

第五十四条 对个人处 5 千元以上，对单位处 10 万元以上

罚款的，当事人有要求举行听证的权利。

当事人对行政处罚不服的，可以依法申请行政复议或者提起行政诉讼。

第五十五条 旅游行政主管部门工作人员玩忽职守、滥用职权、徇私舞弊或者行政不作为的，由其所在的单位或者行政监察部门依法给予行政处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第八章 附 则

第五十六条 本条例自公布之日起施行。

1998年7月30日西安市第十二届人民代表大会常务委员会第七次会议通过，1998年8月22日陕西省第九届人民代表大会常务委员会第四次会议批准的《西安市旅游业管理条例》同时废止。