

山东省人民代表大会常务委员会 关于批准《青岛市旅游条例》的决定

2010年5月30日山东省第十一届人民代表大会常务委员会第十七次会议通过

山东省第十一届人民代表大会常务委员会第十七次会议经过审查，决定批准《青岛市旅游条例》，由青岛市人民代表大会常务委员会公布施行。

青 岛 市 旅 游 条 例

2010年3月26日青岛市第十四届人民代表大会常务委员会第十七次会议通过

2010年5月30日山东省第十一届人民代表大会常务委员会第十七次会议批准

第一章 总 则

第一条 为了开发、利用和保护旅游资源，维护旅游市场秩序，保障旅游者和旅游经营者的合法权益，促进旅游业的发展，根据有关法律、法规，结合本市实际，制定本条例。

第二条 本市旅游业的发展遵循政府引导、统一规划、市场运作、城乡统筹的原则，充分利用自然、人文、经济、社会资源，突出海洋旅游和休闲度假旅游特色。

第三条 市、区（市）人民政府应当

将旅游业纳入国民经济和社会发展规划，增加对旅游业的资金投入，加强旅游宣传推介、旅游人才培养、旅游公共服务和旅游基础设施建设，促进旅游业的可持续发展。

市、区（市）人民政府应当建立旅游工作协调机制，协调解决旅游业发展中的重大问题。

第四条 市、区（市）旅游行政主管部门负责本行政区域内旅游业的有关管理、指导和监督工作。

其他有关部门依照各自职责，做好旅游业的相关工作。

第五条 旅游行业协会应当加强行业自律,维护协会会员的合法权益。

旅游行业协会可以根据协会章程和会员需求,组织市场拓展、参与旅游促销、发布市场信息、推介旅游产品、进行行业培训和交流,可以向政府及有关部门提出促进旅游业发展的建议。

第二章 旅游规划

第六条 市、区(市)旅游行政主管部门应当会同有关部门组织编制本行政区域旅游发展规划,报本级人民政府批准后向社会公布。

区(市)旅游发展规划应当符合市旅游发展规划的要求,并在编制时征求市旅游行政主管部门的意见。

第七条 旅游发展规划应当符合土地利用总体规划、海洋功能区划的要求,并与风景名胜区、自然保护区、文物保护等专业规划相衔接。旅游发展规划的相关内容应当纳入城乡规划。

编制其他规划涉及旅游业的,应当统筹考虑旅游功能,兼顾旅游业的发展。

第八条 编制旅游发展规划应当突出地方特色,注重区域合作、资源整合和城乡统筹发展,防止旅游资源的浪费、无序开发和旅游项目的重复建设。

第九条 旅游发展规划应当包括以下主要内容:

(一) 旅游主题形象、旅游业发展目标及发展战略;

(二) 旅游业发展的各要素结构、空间布局及供给要素的比例关系,发展保障措施;

(三) 旅游产品开发的方向、特色与主要内容,重点旅游项目及开发建设的空间、时序;

(四) 旅游资源开发和相关生态环境保护的目标、措施、实施步骤及标准;

(五) 旅游市场培育的主要措施;

(六) 旅游业发展的相关政策、规范及标准。

第十条 市、区(市)旅游行政主管部门应当根据旅游业的行业特点、发展需要、产业要素和特色,编制旅游专项规划。

旅游专项规划应当符合旅游发展规划的要求。

第十一条 开发旅游资源和建设旅游景区、旅游饭店、大型游乐场所等旅游建设项目,应当符合旅游发展规划和旅游专项规划。

第三章 旅游促进与保障

第十二条 市、区(市)人民政府应当与周边行政区域开展旅游协作,促进旅游资源共享。

第十三条 市旅游行政主管部门应当组织建立旅游宣传、促销网络,开展本市旅游形象宣传、旅游产品推介活动,开拓国内外旅游客源市场。

区(市)旅游行政主管部门应当围绕

本市整体旅游形象,结合当地旅游特色,确定当地旅游形象并对外推介。

第十四条 鼓励本市以外的企业来本市开展旅游经营活动。

鼓励、支持旅游企业组建跨区域、跨行业的旅游企业集团和经营合作网络。

第十五条 旅游行政主管部门应当会同规划、发展与改革、建设等有关部门,根据旅游发展规划,确定重大旅游建设项目。

重大旅游建设项目在选址或者确定规划条件时,规划部门应当征求旅游行政主管部门的意见。

第十六条 旅游、口岸、交通等部门应当采取措施,促进包机、专列和邮轮旅游地开展。

第十七条 规划和建设公共交通网络,应当兼顾旅游业发展的需要,发展旅游观光公共交通。

交通行政管理部门应当根据旅游客运需要,依法审批不同运力额度的旅游客运车辆、船舶,开通旅游观光专线、郊区旅游专线和海上旅游航线。

第十八条 旅游行政主管部门应当会同公安、交通、市政等部门,在公路、城市道路上设置主要旅游景区中外文标示牌。

第十九条 市旅游行政主管部门应当设立统一的旅游呼叫电话,并建立旅游信息公共服务系统,实现本市旅游信息互通。

旅游行政主管部门应当组织在机场、车站、客运码头、旅游集散点、主要旅游景区等场所设置旅游咨询站(点)和电子查询设施,为旅游者提供服务。

第二十条 市旅游行政主管部门应当在旅游高峰期间,通过媒体向社会发布主要旅游景区的住宿、交通等信息。

第二十一条 旅游高峰期间,旅游行政主管部门应当加强主要旅游景区和旅游集散点远程监控和应急指挥,实施客流调控。

旅游高峰期间,公安、交通等有关部门可以在进入市区、旅游景区主要路口设立集散点,及时疏导进入市区、景区的旅游车辆。

公安机关交通管理部门应当根据道路和交通流量的具体情况,对主要旅游景区的交通采取疏导、管制措施,保障交通畅通。

第二十二条 鼓励利用具有本地特色的节庆、会展、体育赛事等活动,促进旅游业发展。

第二十三条 鼓励旅游经营者建立电子商务平台,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。

第二十四条 鼓励、支持单位和个人研制、开发具有本地特色的旅游纪念品。

第四章 旅游资源的开发与保护

第二十五条 市旅游行政主管部门应当对本行政区域内的旅游资源进行普查、

分类、评价,建立旅游资源信息库,并向社会公告。

市旅游行政主管部门应当组织区(市)旅游行政主管部门、旅行社和其他旅游经营者依托本市旅游资源,编制旅游线路,向社会推介。

第二十六条 利用海洋、岛屿、岸滩、礁石、山体、湖泊、河流、湿地、林地等自然资源开发旅游产品和从事旅游经营,应当遵守有关法律、法规的规定和相关规划的要求,采取相应的保护措施。

第二十七条 支持利用文物保护单位、有价值的历史优秀建筑和其他历史人文资源开发旅游产品。

利用前款所列资源从事旅游经营的,应当遵守有关法律、法规的规定,保持其原有的特色和历史风貌,不得擅自修缮、改建、迁移、拆除和改变用途。

第二十八条 鼓励旅游经营者依托工业、农业、商业、体育、科技、文化、教育、卫生等资源开发专项旅游产品。

旅游行政主管部门应当引导专项旅游产品的开发,推动专项旅游产品示范点的建设。

第二十九条 鼓励开发海洋观光、游艇、帆船、垂钓等旅游产品和利用海水浴场、沙滩、温泉等发展特色旅游产品。

第三十条 环境保护、建设、国土资源、海洋、林业、水利、文物等部门应当支持利用相关资源开展旅游活动,并加强资源保护的管理和对旅游经营者保护资源

的指导。

第五章 旅游经营服务

第三十一条 从事旅游经营应当依法取得营业执照,并按照核定的经营范围和场所从事经营活动。法律、法规规定需经相关行政部门许可的,还应当取得相应的经营许可。

第三十二条 旅游经营者应当在经营场所的醒目位置公开服务项目、内容和收费标准,实行明码标价。

第三十三条 取得质量等级称谓的饭店、景区、旅行社等旅游经营者,应当如实使用质量等级称谓,并按照相应的等级标准提供服务。

未取得质量等级称谓的饭店、景区、旅行社等旅游经营者,不得使用质量等级标志和称谓进行经营活动。

第三十四条 旅行社为旅游者提供服务,应当与旅游者签订书面旅游合同。

签订旅游合同时,旅行社应当提供旅游行政主管部门和工商行政管理部门制定的合同示范文本。

第三十五条 旅行社应当按照国家有关规定投保旅行社责任险,并提示旅游者投保个人意外险。

第三十六条 旅行社、旅游饭店、旅游景区以及其他纳入旅游统计的旅游经营者,应当按照有关规定及时向旅游行政主管部门报送旅游统计资料。

第三十七条 从事导游活动,应当依

法取得导游人员资格证书和导游证，并按照国家有关规定参加培训。

市旅游行政主管部门应当建立公开的导游人员信息服务系统和信用档案，供旅行社和旅游者免费查询。

导游人员执业情况发生变化的，其所在旅行社应当在五日内将有关变更信息告知市旅游行政主管部门；市旅游行政主管部门应当在收到变更信息之日起三日内及时变更。

第三十八条 为旅游散客提供交通和导游等综合服务的“一日游”经营者，应当依法取得旅行社业务经营许可证。

第三十九条 从事旅游客运服务应当依法取得道路、水路旅客运输经营许可，并按照规定的营运线路、经停站点等营运，不得沿途揽客，不得擅自变更、终止客运服务。

旅游客运车辆、船舶应当具备有关法律、法规规定的条件，营运应当符合服务规范。具体服务规范，由市交通行政管理部门会同市旅游行政主管部门等有关部门制定。

第四十条 旅游景区管理机构可以根据保护旅游资源和维持景区公共秩序的需要，经本级人民政府批准配置景区内专线车辆，其他车辆不得擅自进入景区。

第四十一条 旅游景区应当按照标准配套建设停车场、残疾人无障碍设施、公共厕所、垃圾和污水处理设施等服务设施。

旅游景区的管理机构或者经营者应当加强景区的日常管理，保持景区的正常经营和整洁、卫生。

第四十二条 旅游景区不具备接待条件或者进行修缮等事项时，应当及时通过旅游信息公共服务系统予以公告。

第四十三条 对于依托国家自然资源或者文化资源投资兴建的旅游景区门票价格，实行政府定价或者政府指导价；对于非依托国家自然资源和文化资源、由商业性投资兴建的景区门票价格实行市场调节价。

旅游景区按照规定设置单一门票、联票，供旅游者自主选择，禁止强行出售联票。

旅游景区票价调整应当提前六个月向社会公布。

第四十四条 旅游景区实行讲解员制度的，应当加强对讲解员的培训和管理，制发统一的讲解员证，设置讲解接待站，统一委派或者由旅游者自行选择讲解员。讲解员不得私自承揽讲解业务。讲解服务费应当明码标价；由旅游景区统一收取并向旅游者出具合法的票据。

第四十五条 讲解员在讲解活动中，不得有下列行为：

- (一) 私自收取讲解服务费；
- (二) 未佩戴讲解员证；
- (三) 擅自中止讲解活动或者讲解中掺杂低级庸俗、封建迷信的内容；
- (四) 以明示或者暗示的方式诱导旅

游者进行抽签、算卦、占卜活动或者索要小费；

(五) 其他违反法律法规或者损害旅游者利益的行为。

第六章 旅游安全

第四十六条 旅游行政主管部门应当组织制定旅游安全应急预案，组织具有行业特点的安全宣传教育，协同有关行政管理部门依法查处违反旅游安全规定的行为。

其他有关行政管理部门应当按照各自职责，做好旅游安全监督管理工作。

第四十七条 旅游经营者应当建立安全责任制。对可能危及旅游者人身、财产安全的情况，应当事先向旅游者做出真实的说明和明确的警示，并采取相应措施防止危害的发生。

旅游者应当自觉遵守有关安全管理规定，增强自我保护意识。

第四十八条 旅游景区应当根据旅游安全、旅游资源保护以及服务质量等要求，确定旅游接待承载能力，实行游客警示容量和最大容量控制。

旅游景区达到或者接近游客警示容量或者最大容量控制标准时，旅游景区的管理机构或者经营者应当及时对游客进行疏导，并采取限制进入或者禁止进入景区的措施。

第四十九条 旅游景区应当设置符合规定的地域界限标志、游览导向标志等公

共信息图形标志。

对具有一定危险性的区域或者项目，应当设立明显的提示或者警示标志，采取必要的防护措施，并安排专人负责安全巡查。

第五十条 经营涉及人身安全的危险性旅游项目和客运索道等，其设施、设备应当符合国家有关安全标准，并定期检测。

旅游经营者应当加强对设施、设备的经常性维护和保养，消除安全事故隐患，保证安全运转。

第五十一条 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情形的，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。

遇到流行疾病或者重大疫情等情况时，旅游经营者应当按照政府及有关部门的要求，在其责任范围内采取措施，防止疫情传播。

第五十二条 旅游经营者应当制定旅游安全事故应急预案，发生旅游安全事故时，应当立即采取救援措施，并按照规定及时报告。

第七章 旅游投诉与争议的处理

第五十三条 旅游者和旅游经营者之间发生争议的，可以通过以下途径解决：

- (一) 双方协商；
- (二) 请求消费者协会或者旅游行业

协会调解；

(三) 向旅游、工商、价格、卫生、交通、质量监督等行政管理部门投诉；

(四) 依法申请仲裁；

(五) 向人民法院提起诉讼。

第五十四条 旅游行政主管部门和其他有关部门应当建立旅游投诉制度，公开投诉电话，接受旅游者的投诉。

第五十五条 市旅游投诉处理机构和区(市)旅游行政主管部门(以下简称旅游投诉处理机构)接到旅游者投诉后，应当立即作出是否受理的决定，并通知投诉者和被投诉的旅游经营者。

被投诉的旅游经营者在接到投诉通知后，应当在三日内将与投诉事项有关的情况书面报旅游投诉处理机构。

第五十六条 被投诉的旅游经营者应当接受旅游投诉处理机构的调查，如实提供证据，并有权依据事实提出申辩。

第五十七条 旅游投诉处理机构对受理的投诉应当自决定受理之日起十日内办结；因特殊情况需延长时间的，须经旅游行政主管部门主要负责人批准。

旅游者向旅游投诉处理机构请求保护其合法权益的投诉时效为六十日。投诉时效期间从投诉者知道或者应当知道权利被侵害之日起计算。因不可抗力或者有其他特殊情况的，投诉时效期限顺延。

第五十八条 旅游投诉处理机构对需要转送有关主管部门办理的旅游投诉，应当自收到投诉请求之日起三日内移送相关

行政管理部门办理，并告知投诉者。

相关行政管理部门应当在投诉办结之日起三日内，将处理结果反馈旅游投诉处理机构。

第八章 法律责任

第五十九条 违反本条例第三十三条第一款规定的，由旅游行政主管部门责令改正，处以一万元以上三万元以下罚款，并建议有关质量等级评定机构降低或者取消质量等级称谓。

违反本条例第三十三条第二款规定的，由旅游行政主管部门责令停止违法行为，处以一万元以上三万元以下罚款。

第六十条 违反本条例第三十八条规定的，由旅游行政主管部门责令改正，并处以五千元以上一万元以下罚款；情节严重的，处以一万元以上三万元以下罚款。

第六十一条 违反本条例第四十五条规定的，由旅游行政主管部门责令旅游景区改正，并处以二百元以上二千元以下罚款；造成严重后果的，处以二千元以上五千元以下罚款。

第六十二条 违反本条例第四十八条第二款规定的，由旅游行政主管部门责令改正；拒不改正的，责令停业整顿，并处以三万元以上五万元以下罚款。

第六十三条 违反本条例第四十九条第二款规定的，由旅游行政主管部门责令改正，并处以五千元以上一万元以下罚

款；情节严重的，处以一万元以上三万元以下罚款。

第六十四条 违反本条例规定应予以处罚的，由相关部门依法予以处罚。

第六十五条 国家机关工作人员在旅游业管理和行政执法中玩忽职守、滥用职权、徇私舞弊的，由有关部门依法给予处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第九章 附 则

第六十六条 本条例自 2010 年 7 月 1 日起施行。1996 年 12 月 14 日青岛市人民代表大会常务委员会公布的《青岛市旅游管理条例》、1997 年 4 月 4 日青岛市人民代表大会常务委员会公布的《青岛市旅游投诉规定》同时废止。

青岛市人民代表大会常务委员会 关于报请批准《青岛市旅游条例》的报告

山东省人民代表大会常务委员会：

为了开发、利用和保护旅游资源，维护旅游市场秩序，保障旅游者和旅游经营者的合法权益，促进旅游业的发展，青岛市人民政府根据有关法律、法规的规定，结合青岛实际，拟定了《青岛市旅游条例（草案）》，提请青岛市人大常委会审议。青岛市第十四届人民代表大会常务委员会第十四次会议进行了初审，之后，青岛市人大常委会作了广泛深入的调查研究和论证修改，并征求了山东省人大常委会有关

部门的意见。青岛市第十四届人民代表大会常务委员会第十七次会议审议通过了《青岛市旅游条例》。现根据《中华人民共和国地方各级人民代表大会和地方各级人民政府组织法》、《中华人民共和国立法法》和山东省人大常委会的有关规定，报请批准。

青岛市人民代表大会
常务委员会主任 张若飞

2010 年 3 月 26 日