

昆明市旅游业监察条例

(2016年8月31日昆明市第十三届人民代表大会常务委员会第三十九次会议通过
2016年9月29日云南省第十二届人民代表大会常务委员会第二十九次会议批准 根据
2019年6月28日昆明市第十四届人民代表大会常务委员会第十九次会议通过
2019年7月25日云南省第十三届人民代表大会常务委员会第十二次会议批准的《昆明
市人民代表大会常务委员会关于修改〈昆明市科学技术进步与创新条例〉等六件地方性
法规的决定》修正)

目 录

第一章 总 则

第二章 监察职责和程序

第三章 经营行为规范

第四章 法律责任

第五章 附 则

第一章 总 则

第一条 为了加强旅游业管理,规范旅游市场秩序,保障旅游者、旅游经营者和旅游从业人员的合法权益,促进旅游业的持续健康发展,根据《中华人民共和国旅游法》《云南省旅游条例》等有关法律、法规,结合本市实际,制定本条例。

第二条 凡在本市行政区域内从事旅游业监察和经营活动的单位、个人,应当遵守本条例。

第三条 市旅游行政主管部门负责全市旅游业监察工作的管理,县(市、区)旅游行政主管部门按照管理权限负责本行政区域内旅游业监察工作的管理。

旅游行政主管部门所属的旅游监察机构具体负责本行政区域内的旅游业监察业务工作,其经费纳入同级财政预算。

其他相关部门,在各自的职责范围内做好旅游业监察工作。公安旅游警察机构负责维护旅游市场秩序,依法开展旅游市场监管综合执法等工作。

第四条 旅游业监察实行行政执法监察与社会监督相结合、监察与指导相结合、教育与处罚相结合的原则。

第五条 任何单位和个人对违反有关旅游法律、法规、规章的行为,均有权举报和投诉。

第二章 监察职责和程序

第六条 旅游行政主管部门履行下列监察职责:

- (一)宣传旅游法律、法规、规章,倡导文明旅游;
- (二)检查旅游法律、法规、规章的执行情况;
- (三)会同有关部门督促、检查旅游经营者的安全生产工作,指导旅游行业协会自主建立旅游安全风险金救助机制;
- (四)实行旅游经营诚信公告制度;
- (五)管理和监督旅游监察机构及其工作人员。

第七条 旅游监察机构行使下列职权:

(一)受理对违反有关旅游法律、法规、规章行为的举报和投诉;

(二)向有关单位和个人调查了解案情,制作笔录;

(三)对旅游经营活动及场所进行检查;

(四)扣押用于涉嫌违法活动的财物、旅行社业务经营许可证、导游证,并依法予以处理;

(五)查阅、复制与涉嫌违法经营活动有关的合同、发票、账册、单据、记录、文件、业务函电和其他相关资料;

(六)其他旅游业监察职责。

未成立旅游监察机构的县(市、区),由旅游行政主管部门行使前款职权。

第八条 旅游业监察采用年度审查、日常检查、联合检查、电子信息检查和案件专查等方式。

第九条 旅游监察机构可以向旅游经营者和旅游从业人员发出《旅游监察询问通知书》《旅游监察协查通知书》《旅游投诉配合处理通知书》,接到通知书的单位和个人应当按照要求办理。

第十条 旅游业监察人员应当经过培训考核,取得行政执法证后,方可从事旅游业监察工作。

第十一条 旅游业监察机构及其工作人员应当遵守下列规定:

(一)忠于职守、秉公执法、文明监察;

(二)提供旅游法律、法规、规章的咨询服务;

(三)保守工作秘密和行政相对人的商业秘密和信息;

(四)不得参与任何形式的旅游经营活动;

(五)接受旅游行政主管部门监督和社会监督。

第十二条 旅游业监察人员进行监察时,应当两人以上共同进行,并出示有效执法证件;违者,当事人有权拒绝监察。

第十三条 查处违反有关旅游法律、法规、规章的行为,依照下列程序进行:

(一)登记立案;

(二)调查取证;

(三)听取申辩,符合听证规定的,举行听证;

(四)依法作出处理决定;

(五)送达处理决定文书。

第十四条 对违法行为的处罚决定,应当自立案之日起45日内作出;案情复杂的,经旅游行政主管部门负责人批准,可以延期,延长期限不得超过45日。

第十五条 旅游业监察人员办理旅游监察案件,有下列情形之一的,应当回避;当事人也有权要求其回避:

(一)本人或者其近亲属是本案当事人;

(二)本人或者其近亲属与本案有利害关系;

(三)与本案当事人有其他关系,可能影响案件公正处理。

旅游监察机构人员的回避,由旅游监察机构负责人决定;旅游监察机构负责人的回避,由旅游行政主管部门负责人决定。

第三章 经营行为规范

第十六条 旅游经营者和旅游从业人员应当依照国家标准、行业标准、地方标准和行业规范提供旅游服务。

第十七条 旅游经营者应当接受旅游行政主管部门及其旅游监察机构的监督管理,遵守下列规定:

(一)建立健全旅游服务质量管理机制,加强对旅游从业人员的法制教育、职业道德教育和职业技能培训;

(二)制定旅游者安全保护制度和应急预案;

(三)以书面或者电子填报等方式如实向旅

游行政主管部门及其旅游监察机构提供旅游经营情况、从业人员信息、团队信息、财务报表等相关资料；

(四)通过网络宣传和经营旅行社业务的,应当向市旅游行政主管部门备案；

(五)通过网络销售的旅行社产品应当载明包价旅游合同规定的内容。

第十八条 旅游经营者和旅游从业人员应当接受旅游监察机构对旅游市场、旅游安全和旅游服务质量的检查,配合对旅游案件的调查处理。

第十九条 旅行社使用的法人印章、合同专用章及电子签章应当向市旅游行政主管部门备案。

旅行社应当在旅游合同、旅游行程单和转并旅游团队合同上加盖法人印章或者合同专用章、电子签章。

旅行社应当填写统一格式的旅游团队运行计划表,并加盖法人印章或者电子签章,由导游、领队人员携带备查。

第二十条 旅行社和导游服务公司不得以质量保证金、押金等形式向导游、领队人员收取费用。

旅行社不得接受未经许可经营旅行社业务的单位或者个人委托的转并团业务。

第二十一条 旅游经营者或者旅游从业人员不得有下列行为：

(一)出租、出借旅游等级标志、导游证等有关证件；

(二)利用宗教、民俗活动或者其他方式误导、欺骗、胁迫旅游者消费；

(三)向旅游者索取合同约定之外的费用；

(四)未经旅游者书面同意转并旅游团队；

(五)降低旅游服务质量标准或者提供的旅游服务不符合规范要求；

(六)旅行社以不合理的低价组织旅游活动,诱骗旅游者,并通过安排购物或者另行付费旅游项目,强迫或者变相强迫旅游者消费的；

(七)不按旅游合同的约定或者旅游团队运行计划表提供服务,擅自改变或者误导、欺骗旅游者改变合同内容；

(八)对旅游服务范围、内容、标准等作虚假或者使人误解的宣传；

(九)强行滞留旅游团队、甩团或者甩客；

(十)搭载与旅游团队无关的人员；

(十一)将行业管理信息平台的授权账号转借他人使用；

(十二)其他扰乱旅游市场秩序或者侵害旅游者合法权益的行为。

第二十二条 旅游客运经营者和驾驶人员在承运旅游团队时,不得有下列行为：

(一)未经车船所在公司委派承揽旅游客运业务；

(二)无故变更旅游客运线路或者更换客运车辆、船舶。

第二十三条 任何单位和个人不得非法销售从景区、景点团购的优惠门票或者相关凭证。

第二十四条 旅游景区、景点应当设立旅游服务质量管理和旅游投诉机构,并在明显位置公示旅游咨询、投诉和救助电话。

第二十五条 景区、景点旅游经营者应当根据景区规划设置地域界限、服务设施和游览导向的标志;对可能给旅游者造成危险的旅游设施和游览地,应当采取必要的防护措施,设立明显提示或者警示标志。

第二十六条 发生突发事件或者旅游安全事故时,旅游经营者和旅游从业人员应当立即采取必要的救助和处置措施,依法履行报告义务,并对旅游者作出妥善安排,配合有关部门做好善

后处理工作。

第四章 法律责任

第二十七条 旅游经营者或者旅游从业人员不按照本条例第九条规定的通知书要求办理的,由旅游监察机构对旅游经营者处以2000元罚款,对旅游从业人员处以1000元罚款。

第二十八条 违反本条例第十七条、第十八条规定的,由旅游监察机构责令限期改正;逾期不改的,对旅游经营者处以5000元以上2万元以下罚款,对旅游从业人员处以1000元以上5000元以下罚款。

第二十九条 违反本条例第十九条规定的,由旅游监察机构对旅行社处以2000元以上1万元以下罚款。

第三十条 违反本条例第二十条第一款规定的,由人力资源和社会保障部门依法处理。

违反本条例第二十条第二款规定的,由旅游监察机构对旅行社处以1万元以上5万元以下罚款。

第三十一条 违反本条例第二十一条第(一)项、第(二)项、第(三)项、第(五)项、第(九)项、第(十一)项规定的,由旅游监察机构没收违法所得,对旅游经营者并处1万元以上5万元以下罚款,对旅游从业人员并处2000元以上1万元以下罚款。

违反本条例第二十一条第(六)项规定的,由旅游监察机构对旅游经营者处以3万元以上15万元以下罚款;对旅游从业人员处以2000元以上1万元以下罚款。

违反本条例第二十一条第(四)项、第(七)项、第(八)项、第(十)项、第(十二)项规定的,由旅游监察机构对旅游经营者处以3000元以上1万元以下罚款;对旅游从业人员处以1000元以上5000元以下罚款。

第三十二条 违反本条例第二十二条规定情形之一的,由旅游监察机构处以3000元以上1万元以下罚款。

第三十三条 违反本条例第二十三条规定的,由旅游监察机构没收违法所得,对单位并处5000元以上1万元以下罚款;对个人并处1000元罚款。

第三十四条 违反本条例第二十四条、第二十五条规定的,由旅游监察机构责令限期改正;逾期不改的,处以2000元以上1万元以下罚款。

第三十五条 违反本条例第二十六条规定的,由旅游监察机构处以3000元以上1万元以下罚款;违反有关法律、法规规定的,依法承担相应的法律责任。

第三十六条 旅游业监察人员有下列行为之一的,由旅游行政主管部门给予行政处分;构成犯罪的,依法追究刑事责任:

- (一)玩忽职守或者滥用职权;
- (二)利用职权徇私舞弊、谋取私利;
- (三)违反本条例第十一条第(三)项、第(四)项规定;
- (四)违反法律、法规、规章罚款、收费。

第三十七条 旅游行政主管部门及其旅游监察机构、旅游业监察人员违法行使职权,给行政相对人的合法权益造成损害的,依法承担赔偿责任。

第五章 附 则

第三十八条 本条例所称旅游业监察,是指市、县(市、区)旅游行政主管部门及其旅游监察机构,依法对旅游经营者和旅游从业人员的经营活动、旅游综合服务质量、旅游安全进行监督管理。

第三十九条 本条例自2017年1月1日起施行。