

重庆市人民代表大会常务委员会公告

[2016]第44号

《重庆市旅游条例》已于2016年9月29日经
重庆市第四届人民代表大会常务委员会第二十八
次会议通过,现予公布,自2017年1月1日起施

重庆市人民代表大会常务委员会

2016年9月29日

重庆市旅游条例

(1997年11月28日重庆市第一届人民代表大会常务委员会第五次会议通过 根据2004年6月28日重庆市第二届人民代表大会常务委员会第十次会议《关于取消部分地方性法规中行政许可项目的决定》第一次修正 2006年5月19日重庆市第二届人民代表大会常务委员会第二十四次会议第一次修订 根据2010年7月23日重庆市第三届人民代表大会常务委员会第十八次会议《关于修改部分地方性法规的决定》第二次修正 根据2014年9月25日重庆市第四届人民代表大会常务委员会第十三次会议《关于修改〈重庆市旅游条例〉的决定》第三次修正 2016年9月29日重庆市第四届人民代表大会常务委员会第二十八次会议第二次修订)

目 录

第一章 总 则

第二章 旅游发展与促进

第三章 旅游规划与资源保护

第四章 旅游者的权利和义务

第五章 旅游经营与服务

第六章 旅游安全

第七章 旅游监督管理

第八章 法律责任

第九章 附 则

第一章 总 则

第一条 为了保障旅游者和旅游经营者的合法权益,规范旅游市场秩序,保护和合理利用旅游资源,促进旅游业持续健康发展,根据《中华人民共和国旅游法》等法律、行政法规,结合本市实际,制定本条例。

第二条 在本市行政区域内和本市组织到市外的旅游活动、为旅游活动提供相关服务的经营活动以及相关监督管理活动,适用本条例。

第三条 旅游业发展应当遵循社会效益、经济效

益和生态效益相统一的原则,倡导健康、文明、环保旅游。

第四条 市、区县(自治县)人民政府应当加强对旅游工作的组织和领导,将旅游业发展纳入国民经济和社会发展规划,建立旅游工作综合协调机制,协调解决旅游业发展、旅游形象推广、旅游公共服务和旅游市场综合监管的重大问题。

景区、旅游度假区、乡村旅游所在地的乡(镇)人民政府、街道办事处应当配合有关部门做好本辖区的旅游工作。

第五条 市、区县(自治县)旅游主管部门负责对本行政区域的旅游业发展和监督管理进行统筹协调,对旅游经营活动进行指导和监督。

有关部门依据各自职责,做好旅游业发展和监督管理的相关工作。

第六条 旅游行业组织应当实行自律管理,为会员提供服务,维护行业的合法权益和公平竞争秩序,接受旅游主管部门的指导和监督。

第二章 旅游发展与促进

第七条 市、区县(自治县)人民政府应当制定并组织实施有利于旅游业持续健康发展的产业政策和措施,改善旅游业发展环境,实现旅游业信息化,促进旅游业与相关产业融合发展。

市、区县(自治县)人民政府应当因地制宜,突出特色,推进全域旅游。

第八条 市、区县(自治县)人民政府应当根据旅游业发展的需要,在年度财政预算中安排旅游发展专项资金。

市、区县(自治县)人民政府应当对涉及旅游的道

路交通、安全保障、环境卫生、供水供电、自然和文化遗产保护等配套设施的建设资金给予支持。

第九条 市、区县(自治县)人民政府鼓励社会资金投入旅游基础设施、配套设施建设和环境改造。

新建或者改造景区时,应当根据规划要求,完善景区的道路、通信、供电、供水、照明、餐饮、住宿、娱乐、购物、消防、安全、医疗、环卫、公厕、停车、电动汽车充电等设施、无障碍设施以及自驾车房车营地,提高景区的接待能力和服务质量。

第十条 市、区县(自治县)人民政府应当引导金融机构创新发展符合旅游业特点的信贷产品和模式,加大旅游业信贷支持力度。

鼓励和支持旅游企业按照国家有关规定面向资本市场融资,扩大旅游投融资渠道。鼓励和支持保险机构创新旅游保险产品和服务。

第十一条 市、区县(自治县)人民政府应当推进本行政区域旅游信息化建设。

旅游主管部门应当建立旅游统计、旅游信息收集和发布体系,准确及时提供旅游信息服务。

旅游主管部门应当在交通枢纽站、商业中心和旅游者集中场所为旅游经营者和旅游者无偿提供旅游公共信息和咨询服务,及时发布旅游高峰期主要景区的游客流量、游客限流措施、交通、气象、住宿等旅游信息。对境内外景区发生的自然灾害、流行性疾病或者其他可能危及旅游者人身财产安全的情况,旅游主管部门应当及时向旅游经营者和旅游者发布警示信息。

第十二条 本市实行旅游服务标准化管理。涉及人身财产安全的旅游服务活动,没有国家标准和行业标准的,市标准化主管部门会同旅游主管部门或者有关部门制定地方标准,并组织实施。

旅游经营者提供的产品、服务和设施,应当符合法律、法规规定和强制性标准要求。

鼓励旅游经营者制定严于国家标准、行业标准和地方标准的企业标准。

第十三条 旅游主管部门应当组织本行政区域的旅游形象宣传和重大旅游促进活动。

第十四条 鼓励教育机构与旅游企业合作,发展重点特色专业,设立培训基地,培养和引进旅游人才。

旅游主管部门和有关部门应当加强对旅游经营者和从业人员职业素养培训,组织开展旅游服务规范、标准、技能的培训,提高旅游服务质量。

第十五条 鼓励旅游经营者依托本市社会资源开发旅游产品,创新文化旅游、温泉旅游、邮轮旅游、会展旅游、体育旅游、乡村旅游、研学旅游、自驾旅游、健康旅游、工业旅游和都市旅游等旅游产品,实现旅游业与相关产业融合发展。

鼓励利用有关专业会议和会展、博览交易、科技交流、体育赛事、文艺演出、民族节庆、民族民间文化等活动,开展旅游宣传营销,促进旅游业的发展。

第十六条 鼓励利用自然资源、民风民俗等,开发乡村和农业观光等旅游项目,推进乡村旅游发展。

旅游主管部门及有关部门应当推动乡村旅游规范化、特色化发展,支持村民自治组织、农村集体经济组织等参与发展本地特色旅游。

旅游资源所在地的居民和农村集体经济组织可以采用入股、租赁、合作等方式参与所在地旅游资源的开发和经营。

第十七条 鼓励和支持依法对温泉资源的保护、开发和利用,发展温泉养生、休闲、度假、医疗等旅游项目。

第十八条 鼓励旅游经营者建立旅游电子商务平

台,为旅游者提供交通、住宿、餐饮、游览、购物、娱乐等网络信息查询、预订和支付等服务。

有条件的景区应当提供免费无线网络接入服务。

第十九条 鼓励单位和个人根据本市旅游资源的特点和市场需要,研究开发、升级换代、推广销售具有本地特色的旅游商品,加强知识产权保护,培育体现地方特色的旅游商品品牌。

第三章 旅游规划与资源保护

第二十条 市、区县(自治县)人民政府应当按照国民经济和社会发展规划的要求组织编制旅游发展规划。旅游发展规划应当与土地利用总体规划、城乡规划、环境保护规划以及其他自然资源和文物等人文资源的保护和利用规划相互衔接。

市、区县(自治县)人民政府根据旅游发展规划应当编制重点旅游资源开发利用的专项规划。

第二十一条 区县(自治县)人民政府编制旅游发展规划应当征求市旅游主管部门的意见,必要时可以举行公开听证。

对跨区县(自治县)且适宜进行整体利用的旅游资源进行利用时,应当由市人民政府组织编制或者由区县(自治县)人民政府协商编制统一的旅游发展规划。

第二十二条 任何单位和个人不得擅自改变旅游发展规划和专项规划;确需修改的,应当按照原编制程序进行。

第二十三条 市、区县(自治县)人民政府应当根据土地利用总体规划,结合旅游发展规划,合理预留旅游建设用地。对全市重点旅游项目建设用地予以优先保障。

第二十四条 旅游资源的开发和旅游项目、旅游

设施的新建、改建和扩建,应当符合旅游发展规划和专项规划,并按照基本建设程序的有关规定办理审批、核准或者备案手续。有关部门在审批、核准时应当征求旅游主管部门的意见。

第二十五条 开发旅游资源和建设旅游设施,应当依法进行环境影响评价,制定旅游资源开发保护和治理修复方案,实现可持续发展。

利用自然保护区以及森林、湿地等自然资源开发的旅游项目、风景名胜区及其规划确定的外围保护地带内的各项建设项目,应当加强对自然资源和生物多样性的保护,不得破坏生态、污染环境、毁损景观、妨碍游览。

鼓励旅游经营者使用新能源、新材料、新技术,开发生态旅游产品,实现低碳、环保旅游。

第二十六条 利用民族文化资源、历史文化风貌区、优秀历史建筑以及其他历史人文资源开发旅游项目,应当保持其特有的民族特色、传统格局和历史风貌,不得擅自改建、迁移、拆除。

第二十七条 旅游主管部门应当会同有关部门定期对本行政区域内的旅游资源进行普查、评估,建立旅游资源档案和旅游项目库,为投资者提供信息和服务。

第二十八条 国有旅游资源可以实行特许经营权制度。

国有旅游资源经营权依法出让的,应当遵循公开、公平和公正的原则,通过拍卖、招标等方式进行,并签订特许经营协议。特许经营协议应当包括开发时限、经营期限、经营区域、经营范围、双方的权利义务、违约责任和争议解决方式等内容。

旅游经营者在经营期内违反旅游发展规划或者专项规划,造成旅游资源严重破坏的,依法收回国有

旅游资源经营权。

第四章 旅游者的权利和义务

第二十九条 旅游者的人身健康、财产安全和个人信息受法律保护,任何单位和个人不得侵犯。

旅游者应当履行法定和约定义务,遵守社会公德和旅游文明行为规范。

第三十条 旅游者对旅游经营者的资质、相关旅游产品和服务及价格等享有真实、完整的知情权,有权对旅游经营者及其从业人员的违法行为或者未按约定提供产品和服务进行举报、投诉。

第三十一条 残疾人、老年人、未成年人、现役军人、烈属、革命伤残军人、军队离退干部、全日制在校学生等特定旅游者,在旅游活动中依照法律、法规和本市有关规定,享受门票和相关服务费用减免等便利和优惠。

第三十二条 旅游者应当文明旅游,不得实施不文明行为。

旅游者应当自觉遵守国家和本市有关安全规定。参加高风险旅游项目的,应当遵守旅游经营者的安全制度和操作规程。

旅游者对有关部门、机构或者旅游经营者采取的安全防范和应急处置措施,应当予以配合。

第五章 旅游经营与服务

第三十三条 从事旅游经营活动的单位或者个人,应当依法取得营业执照;法律、法规规定需经旅游主管部门或者有关部门许可的,应当取得相应的经营许可。

从事旅游服务的交通工具和营运线路应当取得交通主管部门的客运经营许可。

第三十四条 旅游经营者应当遵守法律、法规,遵守自愿、平等、公平、诚信的原则和职业道德。

旅游经营者应当公开服务项目、内容和收费标准。

旅游经营者应当依法接受旅游主管部门或者有关部门的监督管理,依法及时准确地向旅游主管部门或者有关部门报送有关旅游信息。

第三十五条 旅游经营者不得有下列行为:

- (一)超越核定范围经营旅游业务;
- (二)对旅游服务信息、服务范围、产品内容和标准等作虚假宣传;
- (三)强买强卖,或者销售假冒伪劣的旅游商品;
- (四)违反法律、法规或者强制性标准规定提供服务;
- (五)使用未取得旅游服务品质等级称谓或者标志进行经营活动;
- (六)租用未取得客运经营许可的交通工具;
- (七)组织或者提供违反法律法规和社会公德的服务项目或者活动;
- (八)擅自泄露或者公开旅游者个人信息;
- (九)其他侵害旅游者合法权益的行为。

第三十六条 旅行社组织旅游活动,应当与旅游者签订书面旅游合同。国家和本市已经制定旅游合同示范文本的,应当优先使用旅游合同示范文本。

旅游者与旅行社协商一致,可以在合同中约定下列事项:

- (一)因航空、铁路、船舶等交通运营的延误、取消等原因影响行程的处理;
- (二)因不可抗力影响旅游合同履行的处理;
- (三)需要约定的其他事项。

第三十七条 旅行社不得以不合理的低价组织旅游活动,诱骗旅游者,不得通过安排购物或者另行付费旅游项目获取回扣等不正当利益。旅行社组织、接待旅游者,不得指定具体购物场所,不得安排另行付费旅游项目,但是,经双方协商一致或者旅游者要求的除外。

旅行社与旅游者在书面合同中约定安排购物和另行付费旅游项目的,应当以显著的方式明示;未事先约定但旅游者要求安排的,旅行社应当与旅游者协商一致,并签订补充协议后,方可安排。

安排购物场所和另行付费旅游项目的,应当遵守下列规定:

- (一)不得影响其他旅游者行程安排;
- (二)事先向旅游者明示约定的购物场所、另行付费的旅游项目的基本信息,同时告知可能存在的风险;
- (三)不得向旅游者指定或者推荐未向社会其他公众开放经营的购物场所、另行付费的旅游项目。

旅游者在与旅行社约定的购物场所购买到假冒伪劣商品或者失效、变质商品的,旅游者可以要求旅行社负责退(换)商品或者先行赔偿;旅行社赔偿后,有权向旅游商品的经营者追偿。

第三十八条 旅行社将已经订立的旅游合同委托其他旅行社履行的,应当征得旅游者的书面同意;旅游者不同意的,应当返还旅游者预付的旅游费用;给旅游者造成损失的,应当按照合同约定予以赔偿。

受委托的旅行社履行旅游合同,服务内容和标准不得低于原约定的内容和标准。旅行社不得将不同游览行程、不同服务标准的游客合并同一团队接待。

第三十九条 旅行社因组织旅游活动与其他旅行社或者交通、住宿、餐饮、景区等经营者发生业务往来的,应当签订合同,约定双方权利义务。组织出

境旅游的,应当按照国家有关规定选择相应资质的旅行社。

因其他旅行社或者交通、住宿、餐饮、景区等经营者的原因,致使合同不能履行或者不能完全履行,给旅游者造成损失的,按照合同约定赔偿。未约定的,由组团旅行社先行赔偿。

第四十条 旅行社委托其他旅行社代理销售包价旅游产品,或者接受其他旅行社的委托代理销售包价旅游产品,应当遵守下列规定:

(一)具有销售包价旅游产品的相应业务经营资质;

(二)签订书面委托代理合同,约定代理销售的内容和形式、代理费及其支付方式、违约责任、投诉受理机制、应急处置程序等内容;

(三)向旅游者明示委托代理关系。

代理社与旅游者订立包价旅游合同、收取旅游费用,应当在包价旅游合同中载明委托社、代理社的基本信息和代理销售的内容。

第四十一条 网络旅游经营者应当按照国家和本市有关规定向旅游者提供经营地址、联系方式、安全注意事项和风险提示及投诉受理渠道等信息;涉及由其他经营者实际提供服务的,应当在相关产品主页面的显著位置标明,并向旅游者提供该经营者的名称、经营地址、联系方式等信息。旅行社从事网络旅游经营的,应当书面告知其所在区县(自治县)旅游主管部门。

网络旅游经营者为旅游者提供的旅游服务信息应当真实、可靠,提供交通、住宿、餐饮、游览、娱乐等代订服务的,应当选择具有相应经营资质的经营者作为服务供应商。

网络旅游经营者应当与旅游者订立纸质或者电子形式的合同,收取旅游服务费或者其他相关费用的,应

当提供纸质或者电子形式的发票。

第四十二条 通过网络经营包价旅游、代理销售包价旅游产品等旅行社业务的,应当依法取得旅行社业务经营许可,并在其网站主页的显著位置标明其业务经营许可证信息。

第四十三条 旅行社设立的分社和服务网点属于旅行社的分支机构。分社、服务网点的员工应当与旅行社订立书面劳动合同。旅行社分社、服务网点的经营责任和后果由旅行社承担。

旅行社设立的分社不得超越旅行社的经营范围;旅行社业务经营许可不得以设立分社的形式转让。旅行社设立的服务网点业务范围仅限于向旅游者提供招徕、咨询。

旅行社不得以挂靠等形式设立分社和服务网点。旅行社分社和服务网点不得从事旅游法律、法规规定外的旅游经营活动。

第四十四条 旅行社应当按照国家有关规定交纳旅游服务质量保证金,用于旅游者权益损害赔偿和垫付旅游者人身安全遇有危险时紧急救助的费用。

旅行社服务质量保证金应当专款专用,任何单位和个人不得侵占、挪用。

第四十五条 市外旅行社在本市设立的办事机构应当向旅游主管部门备案,并接受监督管理。

第四十六条 景区经营者应当保持景区的环境整洁、美观,景区内及其主要出入口不得擅自摆摊设点。摊点服务人员不得强迫或者变相强迫旅游者购买商品、接受服务。

第四十七条 景区应当在醒目位置使用符合国家规定的中文和外国文字指示标志牌及公共信息图形符号。

旅游经营者应当按照国家和本市有关规定,设置

无障碍设施、标志,收集和提供无障碍旅游信息,为残疾人旅游提供方便和照顾。

第四十八条 利用公共资源建设的景区门票价格及景区内交通运输服务价格实行政府定价或者政府指导价,严格控制价格上涨,不得通过增加另行收费项目等方式变相涨价。拟收费或者提高价格的,应当举行听证会,征求旅游者、经营者和有关方面的意见,论证其必要性、可行性。

景区提高门票价格应当提前六个月公布。

景区内设有收费旅游点或者旅游项目的,经营者应当分别设置单一门票和联票、套票,并同时向旅游者公示,由旅游者选购;不得强行向旅游者销售联票、套票,或者以有偿搭配其他产品、服务的方式售票。

第四十九条 旅游从业人员的合法权益受法律保护。

旅游从业人员应当依法取得相应从业资格。旅游从业人员不得超越资格等级进行宣传;未取得等级的,不得使用相应等级的标识和称谓。

导游、领队执业应当佩戴导游证、领队证、等级标识,携带委派旅行社的团队行程单。

配备专职讲解员的景区,不得拒绝随团导游的讲解服务。

第五十条 旅行社应当依照法律、法规的规定,与其聘用的导游、领队订立书面劳动合同,支付劳动报酬,并缴纳社会保险费。鼓励导游行业协会或者旅行社为导游、领队执业投保人意外伤害保险。

旅行社临时聘用导游、领队为旅游者提供服务的,应当与导游、领队订立临时聘用合同,约定双方的权利义务,并及时支付包价旅游合同中载明的服务费用。

旅行社安排导游、领队为团队旅游提供服务的,

不得要求导游、领队垫付或者向导游、领队收取任何费用。

第五十一条 旅游从业人员不得有下列行为:

(一)欺骗或者误导旅游者;

(二)强迫、变相强迫或者诱导旅游者购买物品或者接受服务;

(三)向旅游者索要小费、包价旅游合同以外的费用或者物品;

(四)向旅游经营者索要或者收受回扣;

(五)殴打、谩骂或者以其他形式侮辱旅游者;

(六)强行滞留旅游者或者在旅游途中甩团、甩客;

(七)其他侵害旅游者合法权益的行为。

第五十二条 内河邮轮旅游业务的旅游经营者和邮轮码头经营者应当以显著方式提醒旅游者邮轮旅游的安全注意事项、风险警示、礼仪规范、投诉电话等内容。

发生邮轮延误、不能靠港、变更停靠港等情况的,相关经营者应当及时向旅游者发布信息,告知解决方案,对旅游者进行解释、劝导,旅游者应当予以配合。

除旅游合同约定以及因航运管理或者人身安全保障需要外,内河邮轮旅游业务的旅游经营者不得限制旅游者在中途停靠的港口、码头下船活动。

旅游者在内河邮轮旅游活动中或者在发生、解决纠纷时,不得影响航运、港口与码头经营和管理的正常秩序,不得损害相关经营者和其他旅游者的合法权益。

第五十三条 创建市级旅游度假区,由旅游度假区管理机构向区县(自治县)旅游主管部门提出申请,由区县(自治县)人民政府组织初评,初评合格的,送市旅游主管部门组织评定。

市旅游主管部门负责对市级旅游度假区进行监督管理。不符合标准的,责令限期整改;经整改仍不合格

的,由市旅游主管部门取消市级旅游度假区等级。

第六章 旅游安全

第五十四条 市、区县(自治县)人民政府统一负责旅游安全工作。

旅游主管部门和交通、商务、公安、消防、卫生计生、质监、安监、食药监、园林绿化和林业等部门在各自职责范围内依法承担本行业、本领域安全监督管理责任。

第五十五条 旅游建设项目的安全设施应当与主体工程同时设计、同时施工、同时投入使用。

安全设施未经负有安全生产监督管理职责的部门依法验收合格的旅游建设项目,不得投入使用。

第五十六条 市、区县(自治县)人民政府应当依法将旅游应急管理纳入政府应急管理体系,制定旅游安全应急预案,开展应急演练,建立旅游安全突发事件、高峰期大客流应对处置与救援机制。

发生自然灾害、流行疾病或者其他可能危及旅游者人身财产安全的,市或者区县(自治县)人民政府及其有关部门应当及时发布旅游安全预警信息;突发事件发生后,及时组织开展救援。

第五十七条 景区开放前,景区主管部门应当会同有关部门依法组织对景区应当具备的开放条件进行评估,并听取旅游主管部门的意见。

第五十八条 景区应当公布景区主管部门核定的最大承载量,建立门票预约制度,制定和实施旅游者流量控制方案,并设置监控系统和分流系统;在旅游旺季通过旅游公共服务信息平台、游客中心以及景区入口处等,公布景区的实时流量和最大承载量,对景区游客进行最大承载量控制。

旅游者数量达到最大承载量百分之八十时,景区应当启动交通调控、人口调控等措施控制旅游者流量,提前向社会公告并向区县(自治县)人民政府报告,景区和区县(自治县)人民政府应当及时启动疏导、分流等措施。

第五十九条 旅游经营者对旅游活动中可能出现危及旅游者人身财产安全的情况或者景区内具有危险性的区域或者项目,应当以明示的方式事先说明或者设立警示标志,包括项目和设备的正确使用方法、安全防范措施、不宜参加人群、安全应急方案等。

旅游经营者应当加强对旅游设施设备的日常维护保养,定期对提供的产品和服务进行安全检验、监测和评估,对直接为旅游者提供服务的从业人员开展经常性安全风险防范及应急救助技能培训,防范旅游安全事故发生。

旅游经营者组织、接待老年人、未成年人、残疾人等旅游者,应当采取相应的安全保障措施。

第六十条 经营高空、高速、水上、潜水、探险等高风险旅游项目,应当按照国家和本市有关规定取得经营许可,并以明示的方式事先向旅游者作出说明或者警示。

高风险旅游项目经营者提供的服务、产品和设施应当符合强制性标准。高风险旅游项目的设备、设施,应当经有关部门按照国家有关安全标准和规定的程序认定后方可投入使用。

高风险旅游项目经营者应当配备专业救援人员。

高风险旅游项目经营者应当提醒旅游者办理旅游意外保险;旅游者投保的,高风险旅游项目经营者应当为其及时办理。

第六十一条 突发事件或者旅游安全事故发生后,旅游经营者及旅游从业人员应当立即采取必要的

救助和处置措施,依法及时向旅游、安监、公安、卫生计生、外事、侨务等有关部门及事故发生地的人民政府报告,并对旅游者作出妥善安排。

第六十二条 在禁止通行、没有道路通行或者景区游览路线以外的区域,任何单位或者个人不得违反规定组织登山、穿越等风险性较高的旅游活动。

发生旅游意外事故,产生旅游事故救援费用的,旅游活动组织者及被救助者应当承担实际产生的救援费用。

第六十三条 旅行社、住宿、旅游交通以及高风险项目等经营者应当依法投保责任保险。

旅行社应当提示旅游者投保人身意外伤害保险。

第七章 旅游监督管理

第六十四条 市、区县(自治县)人民政府应当建立旅游市场综合监管机制,维护旅游市场秩序。

旅游主管部门应当会同有关部门实施执法联动,实现信息共享,加强对旅游市场的管理和旅游服务质量的监督检查,依法查处旅游开发、经营、服务中的违法行为。

有关部门按照各自职责,依法查处违反旅游发展规划或者专项规划、生态环保、社会治安、食品卫生、产品质量和交通安全、消防安全、设施安全等违法行为。

第六十五条 本市建立统一旅游投诉制度,市、区县(自治县)旅游投诉受理机构应当向社会公布旅游投诉监督电话、网站等。

旅游投诉受理机构接到投诉后,应当在五个工作日内进行审查,对符合受理条件的,予以受理;对不符合受理条件的,应当书面通知投诉者并说明理由;对依法应当由有关部门处理的,移交有关部门处理并书面

告知投诉者。旅游投诉应当在受理之日起六十日内处理完毕并书面告知投诉者。

第六十六条 本市实行旅游经营服务不良信息、旅游者不文明行为记录管理制度,加强旅游诚信体系建设。

市、区县(自治县)旅游主管部门应当依法采集旅游经营者的不良信息并及时向社会公示。

市、区县(自治县)旅游主管部门应当将旅游者在旅游过程中违反法律、法规及公序良俗,或者旅游从业人员在从事旅游经营管理和服务过程中违反法律、法规、公序良俗和职业道德,造成严重社会不良影响的行为,纳入不文明行为记录,并向社会公开。

第六十七条 本市实行旅游服务质量等级评定制度。

旅游服务质量等级评定由旅行社、景区、旅游饭店、温泉旅游企业、内河邮轮以及导游等单位或者个人自愿申请,由旅游主管部门按照有关规定和标准组织实施,评定结果向社会公布。

第八章 法律责任

第六十八条 旅游经营者有下列行为之一的,由旅游主管部门或者有关部门责令改正,没收违法所得,并处五千元以上五万元以下的罚款;违法所得五万元以上的,并处违法所得一倍以上五倍以下罚款;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,处两千元以上两万元以下罚款:

(一)对旅游服务信息、服务范围、产品内容和标准等作虚假宣传的;

(二)强买强卖或者销售假冒伪劣的旅游商品的;

(三)使用未取得旅游服务品质等级称谓或者标志进行经营活动的。

有关部门执法活动中,发现旅游经营者违反法律、法规或者服务质量未达到相应的质量标准,应当通知其限期整改;经整改仍不符合要求的,应当建议授予其质量等级的机构降低或者取消其质量等级,并将处理结果在十日内公告。

第六十九条 旅游经营者租用未取得客运经营许可的交通工具的,由旅游主管部门责令改正,没收违法所得,并处五千元以上五万元以下的罚款;违法所得五万元以上的,并处违法所得一倍以上五倍以下罚款;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,处两千元以上两万元以下罚款。

第七十条 违反本条例第三十八第二款规定的,由旅游主管部门处两千元以上一万元以下的罚款。

第七十一条 违反本条例第四十三条规定的,由有关部门处五千元以上五万元以下的罚款。

第七十二条 在景区内或者主要出入口擅自摆摊设点的,由景区所在地的区县(自治县)人民政府确定的部门或者组织责令改正;拒不改正的,对个人处五十元以上五百元以下的罚款;对单位处五百元以上两千元以下的罚款,并可暂扣占道经营物品。

第七十三条 违反本条例第五十二条第三款规定的,由旅游主管部门处一千元以上五千元以下的罚款。

第七十四条 违反本条例第六十三条第一款规定的,由旅游主管部门责令改正,处一万元以上五万元以下罚款;拒不改正的,由旅游主管部门或者有关部门吊销业务经营许可证。

第七十五条 旅游从业人员有下列行为之一的,

由旅游主管部门责令改正,处一千元以上一万元以下的罚款,有违法所得的,并处没收违法所得:

(一)欺骗或者误导旅游者的;

(二)强迫、变相强迫或者诱导旅游者购买物品或者接受服务的;

(三)向旅游者索要小费、包价旅游合同以外的费用或者物品的;

(四)向旅游经营者索要或者收受回扣的;

(五)强行滞留旅游者或者在旅游途中甩团、甩客的。

第七十六条 旅游主管部门或者其他有关部门有下列情形之一的,对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法给予处分;构成犯罪的,依法追究刑事责任:

(一)在旅游管理中失职、渎职,对应当查处的违法行为不予受理或者不依法查处的;

(二)违法实施行政许可或者行政处罚的;

(三)向旅游经营者摊派或者违法收费、检查的;

(四)徇私枉法、以权谋私、贪污受贿的;

(五)其他违反法律、法规的行为。

第九章 附 则

第七十七条 本条例所称旅游资源,是指可以为发展旅游业开发利用,具有经济效益、社会效益和环境效益的自然资源、历史人文资源和其他社会资源。

本条例所称旅游业,是指利用旅游资源和设施招徕、接待旅游者,为旅游者提供餐饮、住宿、交通、游览、购物、娱乐和信息等服务的综合性产业。

第七十八条 本条例自2017年1月1日起施行。