**《秦皇岛市旅游市场管理条例（草案）》**

**第一章 总则**

**第一条【立法目的】** 为了规范旅游市场秩序，维护旅游者和旅游经营者的合法权益，促进旅游业的健康发展，推动一流国际旅游城市建设，根据有关法律、法规，结合本市实际，制定本条例。

**第二条【适用范围】** 本市行政区域内开展旅游活动、为旅游活动提供相关服务的经营活动以及对旅游市场的监督管理，适用本条例。

**第三条【基本原则】** 旅游市场的管理应当坚持政府主导、属地管理、部门联动、行业自律、各司其职、齐抓共管的原则，营造诚信经营、公平竞争、文明有序的旅游市场环境。

**第四条【政府职责】** 市、县（区）人民政府应当制定旅游市场综合监管责任清单，建立健全旅游综合协调、旅游案件联合查办、旅游投诉统一受理等综合监管机制，统筹旅游市场秩序规范管理工作。

**第五条【部门职责】** 旅游主管部门负责旅游市场监管的综合协调工作，依法查处旅行社、导游等旅游经营者以及旅游从业人员侵害旅游者合法权益的违法行为，受理、转办旅游服务质量投诉案件。

公安、网信、发展和改革、市场监督管理、城市管理综合执法、应急管理、交通运输、海洋渔业、生态环境、卫健、体育等部门应当按照各自法定职责，做好旅游市场相关管理工作。

**第六条【行业组织】** 旅游行业组织应当发挥引导、服务、交流、协调等作用，发布本市旅游产品和服务的诚信旅游指导价，加强行业自律，规范行业竞争，推动行业诚信建设，维护会员合法权益。

**第七条【管理和服务平台】** 市人民政府应当建立完善旅游管理及公共信息服务平台，强化旅游行业监管和公共服务能力，提供景区、线路、交通、食宿、购物、安全、气象、客流量预警、医疗急救、旅游公共服务设施翻译规范、消费警示和投诉方法等必要信息和咨询服务。

**第二章 经营及执业资质**

**第八条【旅行社设立规范】** 申请设立旅行社应当具有使用面积不少于五十平方米的经营场地，位于方便识别和出入的公众场所；有旅行社从业经历或者相关专业经历的经理人员和计调人员；持有导游证、并与旅行社签订劳动合同的导游不低于旅行社在职员工总数百分之二十，且人数不少于三名。

**第九条【旅行社服务网点设立规范】** 旅行社服务网点应当位于方便识别和出入的公共场所且使用面积不少于九平方米；服务网点名称、标牌应当包括设立社名称、服务网点所在地地名等，不得含有使消费者误解为是旅行社或者分社的内容，不得使用易使消费者误解的简称。

旅行社分社不得设立服务网点，服务网点不得再设立服务网点。

**第十条【网络旅游经营】** 旅行社通过网络经营旅游产品和服务的，应当在其网站首页或者从事经营活动的主页的醒目位置公开其营业执照登载的信息或者其营业执照的电子链接标识，并标明其业务经营许可证信息。

网络交易平台为旅行社提供交易服务的，应当审核旅游经营者的营业执照和业务经营许可证等信息；未经核实，不得提供交易服务。

**第十一条【禁止违规经营】** 教育机构、培训中介机构、俱乐部、车友会、驴友会、保险公司以及其他召集旅游者的单位和个人，未取得旅行社业务经营许可的，不得擅自制定和安排游览、踏青、探险、研学等旅游行程，收取或者变相收取费用，开展提供交通、住宿、餐饮、导游（或领队）等服务的旅游经营活动。

# 第十二条【经营资质查验】 在机场、车站、码头、宾馆、民宿、饭店、餐馆等场所开展旅游出行宣传的，相关单位应当查验其旅行社业务经营许可。

上述单位不得为未取得旅行社业务经营许可的单位和个人从事旅游经营活动提供便利。

**第十三条【景区及营地开办规范】** 在本市开办景区及开展旅游经营的各类营地应当具备经市、县（区）人民政府或旅游主管部门批准的开发建设规划；已建成的景区和营地，应当经市旅游、应急管理、生态环境等部门书面同意后方可从事旅游接待。

**第十四条【民宿开办规范】** 鼓励发展特色民宿。县（区）人民政府应当依照国家、省、市有关规定并结合本地实际，划定民宿开办区域，根据保障安全、简化程序、便民利民的原则，加强对民宿日常经营活动的服务指导和监督管理。

本条例所称民宿，是指经营者利用自己拥有所有权或使用权的住宅或者其他民用建筑开办的，为旅游者提供体验当地自然景观、特色文化与生产生活方式的小型住宿设施。

**第十五条【旅游标准化服务】** 旅行社、景区、宾馆饭店提供的设施或者服务不得使用超越评定的质量等级、星级进行宣传，未获得质量等级、星级的，不得使用等级、星级标志进行宣传和经营，误导旅游者。

**第十六条【导游执业规范】** 凡在本市执业的导游应当接受市旅游主管部门组织的政策法规、旅游安全、职业技能及有关本市自然地理、历史文化等内容的岗前培训，每年累计参加时间不得少于二十四小时。

**第十七条【景区讲解员执业规范】** 景区讲解员需具有高中以上学历及适应景区导游讲解需要的基本知识和语言表达能力。

未取得导游证的人员在景区内为旅游者提供有偿导游讲解服务的，应当通过市旅游主管部门组织的培训和考核，并持与景区或者相关管理机构签订的劳动合同领取景区讲解员证后，方可从事景区导游讲解活动。

景区讲解员进行导游讲解活动，应当经景区或者相关管理机构委派，并使用规范的导游词，不得掺杂封建迷信和低级庸俗等内容。

**第三章 经营服务**

**第十八条【旅行社经营服务规范一】** 旅行社在旅游行程开始前，应当在旅游主管部门规定的旅游监管服务平台完整、准确填报旅游团队、旅游车辆使用等信息。

旅行社接待旅游团队应当选择有经营资质和经等级评定或认定合格的旅游经营者、旅游从业人员为服务提供方和业务合作方。

**第十九条【旅行社经营服务规范二】** 旅行社不得一次性将两条线路以上旅游套餐产品进行捆绑销售，不得一次性收取两个以上包价旅游产品的旅游费用，不得以低于旅游主管部门或旅游行业协会公布的诚信旅游指导价百分之三十以上的价格招徕游客，不得以低于成本价要求地接社提供服务，不得要求导游垫付或者向导游收取接团费用。

**第二十条【旅行社经营服务规范三】** 旅行社经与旅游者协商一致或者应旅游者要求安排购物活动、增加另行付费旅游项目的，应当写入旅游合同，且不得安排属于非法营业或者未向社会公众开放的购物场所和项目，不得有包厢式、封闭式推介和销售行为，不得获取回扣等不正当利益，不得影响其他不参加相关活动的旅游者的行程安排。

旅游者不同意参加旅行社指定的具体购物场所或者另行付费旅游项目活动的，旅行社及其从业人员不得因此拒绝订立旅游合同，也不得提高旅游团费或者另行收取费用。

旅游者在与旅行社书面合同约定的场所内购买商品、接受服务，经营者提供的商品或者服务不符合有关法律、法规规定的，经营者依法承担民事责任，旅行社应当协助旅游者维护其合法权益。

**第二十一条【旅行社经营服务规范四】** 旅行社组织前往长城、浴场、公园、栈道（桥）等本市有多个同类景区或者景区内有多个同类收费景点的团队旅游活动，应当在旅游合同中明示所游览景区或者景点的具体名称。

列入旅游行程中的收费景区，不安排进入游览的，应当在旅游合同注明，不得采用“车游”、“眺望”等模糊或者不确定用语故意误导、欺骗旅游者。

**第二十二条【邮轮旅游】** 旅行社、邮轮公司提供邮轮旅游服务的，应当向境内旅游者提供中文文本的正规合同、船票和服务说明等资料。

**第二十三条【门票价格规范一】** 制定和调整景区门票价格，应当征求旅游主管部门意见，并按照规定召开价格听证会。

景区门票价格与其质量等级相适应，一般不高于“景观质量”单项得分与质量等级的乘积，新建开放的景区按照最低等级景区掌握；新建动物园、水族馆、旅游演艺等初期投入及运营成本较高的旅游项目，在景区质量等级申请和评定期间，可给予不超过3年的“评级缓冲期”，“评级缓冲期”内可以适当放宽门票核定标准。

**第二十四条【门票价格规范二】** 景区应当在醒目位置公示门票价格、门票价格优惠范围和幅度，以及缆车、观光车、游船等交通运输服务价格和投诉举报电话等信息。

景区应当印制面向不同旅游者的普通门票、联票、月票、优惠票、免费票等票据，各种票据应当在明显位置印刷价格，标明票价中所包含的服务项目、内容和使用方法，并遵守下列规定：

（一）除价格主管部门统一规定的门票价格减免优惠政策外，景区对旅行社等团购门票实行的价格优惠率最高不得超过门票价格的百分之二十，对未在旅游公共信息和咨询平台进行备案的团队旅游实行的价格优惠率不得超过门票价格的百分之十；

（二）不得长期以门票价格优惠进行不正当竞争；如有特殊需要，景区可以向价格主管部门申请实行价格减免优惠，但每次优惠时段不得超过一星期，每年实行价格优惠不得超过四次；

（三）不得使用虚假的或者使人产生误解的标价内容及标价方式进行价格欺诈；

（四）不得收取未予标明的费用，不得强制服务或捆绑搭售保险、商品等；

（五）不得在票面上加盖数字印章标示价格或使用其他代用票；

（六）法律、行政法规的其他规定。

**第二十五条【旅游安全规范】** 旅游景区应当在景区内危险区域设置警示标志，提示旅游者注意防范风险。

任何单位或者个人不得违反安全警示和旅游资源保护规定，在未经开发的旅游资源区域（包括旅游景区未开放区域）组织或者实施登山、涉水、穿越等风险性较高的旅游活动。

**第二十六条【旅游客运】** 旅游客运车辆、船舶等应当在显著位置明示旅游客运专用标识、经营者和驾驶人信息、服务监督电话等事项；旅游客运车辆应当按规定设置“导游专座”，禁用折叠座椅，车内通道不得堆放行李和其他障碍物。
　　旅游客运经营者及其从业人员应当按照与旅行社约定的旅游线路和标准提供运输服务，不得中途擅自将旅游者交给他人运输或者终止运输，不得擅自变更起始地、目的地和线路，不得搭载与旅游团队无关的人员。

旅游客运经营者不得为未在旅游管理和服务平台进行团队旅游信息备案的旅行社、未取得旅行社经营许可的单位或者个人提供交通服务。

**第二十七条【旅游秩序】** 禁止在景区、机场、车站、码头等公共场所以及周边道路进行乞讨、占卜或者以强拉硬拽、尾随阻拦、言语纠缠等滋扰方式招揽旅游者乘车、住宿或者推销其他旅游项目和产品。

**第四章 监督管理**

**第二十八条【旅游投诉】** 旅游者投诉[旅游服务质量](https://baike.sogou.com/lemma/ShowInnerLink.htm?lemmaId=103410536&ss_c=ssc.citiao.link)，可以向旅游主管部门投诉，也可以向相关职能部门投诉。

对旅游投诉，能够当场处理的，应当及时处理；情况复杂不能当场处理的，应当在五个工作日内做出是否受理的决定；不予受理的，应当说明理由。

旅游主管部门受理的投诉，属于其他部门职权的，应当在五个工作日内转交有关职能部门，承接办理的职能部门应当在二十五日内办结，并将办理结果告知投诉者和同级旅游主管部门。特殊情况确需延期的，应当告知投诉者理由，但延长期限不得超过三十日。

**第二十九条【鼓励举报】** 鼓励社会各界对旅游市场违法违规行为的检举、举报；对于检举、举报内容经调查属实且影响较大的，市、县（区）人民政府旅游主管部门应当给予奖励。

**第三十条【文明旅游】** 旅游者在旅游活动中，应当自觉遵守中国公民国内旅游文明行为公约，不得参与黄、赌、毒及扰乱旅游秩序的活动，不得损害当地居民、旅游经营者、旅游从业人员的合法权益，不得干扰他人的旅游活动，不得随意发布与事实不符并影响旅游目的地形象的不良信息。

**第三十一条【旅游监察】** 旅游主管部门依法对旅游经营者和旅游从业人员的旅游经营行为实施监督检查，有权对涉嫌违法的合同、票据、账簿以及其他相关资料进行查阅、复制。

**第五章 法律责任**

**第三十二条【法律责任一】** 对违反本条例规定的行为，法律、法规已有规定的，从其规定。

**第三十三条【法律责任二】** 旅行社违反本条例第十一条第一款规定，通过网络经营旅行社业务，未在其线上宣传媒介显著位置明示旅行社相关信息的，由旅游主管部门责令改正，并处以五千元罚款。网络交易平台经营者违反本条例第十一条第二款规定，由网信部门责令改正；拒不改正或者情节严重的，处五万元以上五十万元以下罚款，并可以责令暂停相关业务、停业整顿、关闭网站，对直接负责的主管人员和其他直接责任人员处一万元以上十万元以下罚款。旅游者通过网络交易平台购买旅游产品或者服务，其合法权益受到损害的，可以要求网络交易平台经营者赔偿。

**第三十四条【法律责任三】** 违反本条第十六条规定，景区、宾馆饭店使用超越评定的质量等级、星级进行宣传，或者未获得质量等级、星级而使用等级、星级标志进行宣传和经营，误导旅游者的，由旅游主管部门责令改正，没收违法所得，并处以一万元以上五万元以下罚款；违法所得五万元以上的，并处以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。

**第三十五条【法律责任四】** 导游人员违反本条例第十七条规定，未经市旅游主管部门组织的政策法规、旅游安全、职业技能及有关本市自然地理、历史文化等内容的岗前培训从事导游活动的，由旅游主管部门责令改正，并处以一千元罚款。

**第三十六条【法律责任五】** 违反本条例第十八条规定，未取得景区讲解员资格在景区内提供有偿导游讲解服务的，由旅游主管部门进行劝阻和警告，拒不改正的，可以处以五百元罚款。

**第三十七条【法律责任六】** 旅行社违反本条例第十九条第一款规定，未通过旅游公共服务网络平台向旅游主管部门进行团队旅游信息备案的，由旅游主管部门责令限期改正；逾期未改正或者一年内累计被责令改正三次以上的，对旅行社处以二千元以上一万元以下罚款。

**第三十八条【法律责任七】** 旅游社违反本条例第二十条规定，以低于诚信旅游指导价百分之三十以上的价格招徕游客，或者以低于成本价要求地接社提供服务、要求导游垫付或者向导游收取接团费用的，由旅游主管部门[没收旅行社违法所得](https://baike.sogou.com/lemma/ShowInnerLink.htm?lemmaId=8017998&ss_c=ssc.citiao.link)，责令停业整顿三个月，情节严重的，吊销[旅行社业务经营许可证](https://baike.sogou.com/lemma/ShowInnerLink.htm?lemmaId=71071490&ss_c=ssc.citiao.link)，并处以三十万元罚款，违法所得三十万元以上的，处违法所得五倍罚款，并列入旅游经营服务不良信息，向社会公布。对旅行社直接负责主管人员和其他直接责任人员，没收违法所得，处以二万元罚款；被吊销旅行社业务经营许可证的旅行社法人代表和主要管理人员，自处罚之日起未逾三年的，不得从事旅行社业务，同时列入旅游经营服务不良信息，向社会公布。

**第三十九条【法律责任八】** 旅行社、邮轮公司提供邮轮服务资料不符合本条例第二十三条规定的，由旅游主管部门责令改正，并处以五千元罚款。

**第四十条【法律责任九】** 违反本条第二十六条第二款规定，擅自进入未开发开放区域进行游览活动，影响景区资源安全和人身安全的，由旅游主管部门责令改正；拒不改正的，给予警告或者一千元以上三千元以下的罚款；对旅游资源或旅游服务设施业已造成损害的，依法承担赔偿责任；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

**第四十一条【法律责任十】** 违反本条例第二十八条规定，在景区、机场、车站、码头等公共场所以及周边道路进行乞讨、占卜或者以强拉硬拽、尾随阻拦、言语纠缠等滋扰方式招揽旅游者乘车、住宿或者推销其他旅游项目和产品的，由公安机关依法查处。

**第四十二条【法律责任十一】** 违反本条例第三十一条规定，旅游者在旅游过程中违反法律法规、公序良俗，造成恶劣社会影响的，由旅游主管部门列入旅游不文明行为记录并向社会公布。因监护人存在重大过错导致被监护人发生旅游不文明行为，将监护人纳入旅游不文明行为记录。对情节严重、影响恶劣的不文明行为，旅游主管部门应当向公安、海关、边检、交通运输、征信机构等部门进行通报，实施联合惩戒。

**第六章 附则**

**第四十三条【县区范围】** 本条例所称县（区）包括秦皇岛经济技术开发区和北戴河新区。

**第四十四条【生效日期】** 本条例自 年 月 日起施行。