厦门经济特区旅游管理条例

（１９９７年１１月１１日厦门市第十届人民代表大会常务委员会第三十三次会议通过　根据２００３年７月１５日厦门市第十二届人民代表大会常务委员会第五次会议《厦门市人民代表大会常务委员会关于修改＜厦门市旅游管理条例＞、＜厦门市专利保护规定＞的决定》修正 根据２００４年６月４日厦门市第十二届人民代表大会常务委员会第十二次会议《厦门市人民代表大会常务委员会关于修改〈厦门象屿保税区条例〉等十二部法规的决定》第二次修正 根据２０１０年７月２９日厦门市第十三届人民代表大会常务委员会第二十三次会议《厦门市人民代表大会常务委员会关于修改＜厦门市城市园林绿化条例＞等二十部经济特区法规名称的决定》第三次修正）

　目 录

第一章　总则

第二章　旅游资源的保护与开发

第三章　旅游经营与管理

第四章　旅游者的权利与义务

第五章　法律责任

第六章　附则

第一章　总则

　　第一条　为加强旅游管理，保护和合理开发利用旅游资源，建立统一开放、竞争有序的旅游市场，维护旅游者和旅游经营者的合法权益，促进旅游业的发展，遵循有关法律、行政法规的基本原则，结合本市实际，制定本条例。

　　第二条　在本市行政区域内进行旅游、从事旅游经营与管理活动的法人、其他组织和个人，必须遵守本条例。

　　第三条　本条例所称旅游业，是指以旅游资源为载体，以旅游设施为条件，招徕、接待旅游者的综合性服务行业。

　　第四条　发展旅游业应当坚持社会效益、经济效益和环境效益相统一，突出地方特色，发挥旅游资源优势，营造文明、有序、整洁、优美的旅游环境。

　　第五条　市人民政府应当把旅游业作为重点产业纳入国民经济和社会发展计划，加大对旅游业的投入，加强旅游基础设施建设，协调有关部门，共同改善旅游环境，促进旅游业与相关行业的发展。

　　第六条　市旅游行政管理部门是本市旅游业的主管部门，依法对旅游业实行监督管理。

　　市旅游行政管理部门负责编制旅游业发展规划和年度计划，报市人民政府批准。

　　有关行政管理部门依法履行各自职责，协同旅游行政管理部门做好旅游业的管理工作。

　　第七条　市人民政府设立旅游发展专项资金，用于支持旅游基础设施建设，扶持旅游资源和名优旅游商品的开发及本市整体形象的宣传等。

　　第八条　鼓励和支持发展旅游职业教育，制定和实施旅游职业教育发展规划，不断完善培养初、中、高级旅游人才的职业教育体系，提高旅游教育、培训水平，培养适应旅游产业发展的专业人才。

第九条　加强旅游法律、法规的宣传，增强市民的旅游意识和保护旅游资源的自觉性，发挥新闻传播机构与社会舆论对旅游发展和旅游服务质量的监督作用，促进旅游业的发展。

第二章　旅游资源的保护与开发

　　第十条　本条例所称旅游资源，是指能对旅游者产生吸引力，可以为旅游业开发利用，并能产生经济效益和社会效益的自然资源与人文资源。

　　第十一条　各级人民政府应当采取有效措施保护和合理开发利用旅游资源。禁止任何单位和个人破坏、擅自开发旅游资源。

　　第十二条　旅游资源的开发和利用必须因地制宜、注重特色、增加文化内涵，符合厦门城市总体规划和旅游业发展规划。

　　第十三条　鼓励国内外的组织和个人投资开发旅游资源，建设旅游项目，具体办法由市人民政府制定。

　　第十四条　旅游景区、景点的管理机构，应当从收入中划出一定比例的资金专项用于保护管理区域内的旅游资源。

第十五条　兴建旅游饭店、度假村、游乐场（园）等旅游建设项目，须先征得市旅游行政管理部门书面意见后，再按照有关规定办理建设审批手续。

第三章　旅游经营与管理

　　第十六条　旅游经营者必须依法从事旅游经营活动，其合法权益受法律保护，任何单位和个人不得侵犯。

　　本条例所称旅游经营者，是指专门或者主要从事旅游经营活动的法人、其他组织和个人。从事旅游经营活动，应当遵循自愿、平等、诚实信用、公平竞争的原则，遵守商业道德。

　　第十七条　旅游经营者享有下列权利：

　　（一）拒绝非法设定的收费、罚款和摊派；

　　（二）拒绝无合法检查证件人员的检查；

　　（三）抵制任何部门推销其指定的商品；

　　（四）检举、控告侵犯其合法权益的单位和个人；

　　（五）依法成立行业协会；

　　（六）法律、法规规定的其他权利。

　　第十八条　旅游经营者应当履行下列义务：

　　（一）接受有关行政管理部门对其服务质量、旅游安全、服务收费和其他经营情况的监督管理；

　　（二）为旅游者提供的服务必须符合国家标准或者行业标准；

　　（三）尊重旅游者自主选择商品和服务的权利，不得强制旅游者购买商品或者接受服务；

　　（四）按照国家和行业有关旅游安全的规定，建立安全管理责任制，配备必需的安全设施，保障旅游者人身、财产安全；

　　（五）按照有关规定报送旅游统计报表等资料；

　　（六）建立岗位培训制度，加强对从业人员的职业道德和业务技能培训，从业人员必须经培训合格后方可上岗；

　　（七）法律、法规规定的和旅游合同约定的其他义务。

　　第十九条　鼓励旅游经营者开发旅游新产品，提高旅游品质，拓宽宣传促销渠道，发挥口岸辐射作用，增进旅游合作与交流。

　　第二十条　设立旅行社和法律、法规规定应当办理审批的其他从事旅游业务的企业，应当向市旅游行政管理部门提出申请。申请人取得经营许可证或者批准文件后，再申请企业设立登记。

　　第二十一条　旅游经营者不得采用付给司机、导游等人员介绍费的方式招徕客源。

　　禁止旅游服务人员向旅游者索取或者变相索取小费。

　　第二十二条　旅行社应当按照国家规定向旅游行政管理部门缴纳质量保证金。

　　第二十三条　旅行社应当依法与旅游者订立书面旅游合同，明确双方的权利、义务，严格履行合同约定的服务标准，不得擅自改变、取消服务项目，降低服务标准。

　　第二十四条　旅行社从事旅游业务经营活动，必须投保旅行社责任险。

　　第二十五条　旅行社对其经营的主要旅游线路，在对外促销报价时应当报市旅游行政管理部门、市价格行政管理部门备案。市旅游行政管理部门、市价格行政管理部门应当定期向社会公布主要旅游线路的参考价格，并对不正当定价进行公布和监督。

　　禁止旅行社以低于正常成本的价格进行招徕和竞销。

　　第二十六条　从事导游服务、旅游咨询业务的，必须接受市旅游行政管理部门的资质审查。

　　未取得旅游行政管理部门颁发的导游证并经旅行社、旅游景区景点或者导游服务机构委派，任何人不得从事有偿导游活动。

　　第二十七条　导游人员应当持证上岗，佩带胸卡，按照接待计划和导游服务国家质量标准为旅游者提供服务。

　　旅行社应当履行导游服务质量的监督管理责任。

　　第二十八条　对饭店实行星级评定制度，星级评定标准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。

　　未经评定星级的饭店，不得使用星级或者类似星级的称谓进行宣传促销活动。

　　第二十九条　饭店聘请饭店管理公司管理，或者饭店下属的餐厅、娱乐场所等部门交由其他单位或者个人承包经营、租赁、管理的，应当签订书面合同，合同中应当有旅游服务质量的保证条款，并将合同等相关资料在合同签订之日起十五日内报市旅游行政管理部门备案。

　　第三十条　以营利为目的、常年提供给非特定旅游者休息、住宿的公寓、别墅，应当参照饭店业的管理办法，接受旅游、公安等行政管理部门的行业管理。

　　第三十一条　星级饭店加收服务费，必须在明显的位置告示。

　　第三十二条　旅游行政管理部门对旅行社、旅行车（船）队、旅游区（点）的质量等级管理实行公告制度。

　　第三十三条　旅游景区、景点范围内的购物、餐饮、卫生、安全等服务设施，应当符合规划、环境保护要求，合理布局、加强管理。

　　旅游景区、景点应当设置中英文对照说明牌和指示牌，使用符合国家标准的公共信息图形符号。

　　第三十四条　旅游经营者提高服务价格和收费标准，应当给予旅行社组织的团队旅游者三个月的价格缓调期。

　　第三十五条　市旅游行政管理部门和有关行政管理部门应当依照国家有关旅游安全的规定，完善旅游安全监督管理制度，加强对旅游安全的宣传、教育，检查监督旅游经营者旅游安全防范设施。

　　第三十六条　市旅游行政管理部门应当依照有关规定受理本市行政区域内有关旅游安全的投诉事宜，并参与旅游安全事故的处理工作。

　　第三十七条　旅游行政管理部门和有关部门、组织对旅游经营者的服务质量进行监督管理，受理旅游者对旅游经营者服务质量的投诉。

第三十八条　旅游行政管理部门和有关行政管理部门的工作人员在执行公务时，必须出示有效证件，文明执法，并为旅游经营者保守商业秘密。

第四章　旅游者的权利与义务

　　第三十九条　旅游者的合法权益受法律保护，任何单位和个人不得侵犯。

　　第四十条　旅游者进行旅游活动时，享有下列权利：

　　（一）要求旅游经营者全面、如实地提供服务的内容、标准、费用等有关情况；

　　（二）自主选择旅游经营者和旅游商品，拒绝旅游经营者的强制销售行为；

　　（三）人格尊严、民族风俗习惯受到尊重，人身、财产安全得到保障；

　　（四）合法权益受到损害时，要求旅游经营者停止违约、侵权行为并赔偿损失；

　　（五）法律、法规规定的和旅游合同约定的其它权利。

　　国（境）外旅游者在本市住宿、餐饮、购物、娱乐、医疗、交通和购买景点门票，享受与境内旅游者相同待遇，享有同等服务、同质同价的权利。

　　第四十一条　旅游者进行旅游活动时，应当讲究文明，遵守社会公德，并履行下列义务：

　　（一）遵守景区、景点有关卫生、安全的规定，尊重旅游区域的民族风俗习惯和宗教信仰；

　　（二）爱护旅游资源、环境和旅游设施；

　　（三）遵守旅游秩序；

　　（四）法律、法规规定的和旅游合同中约定的其他义务。

　　第四十二条　旅游者合法权益受到损害时，可向旅游行政管理部门和有关部门、组织投诉，或直接向人民法院提起诉讼。

　　第四十三条　旅游者要求停止违约、侵权行为的，旅游经营者应当即时做出答复；旅游者要求赔偿损失的，旅游经营者应当自接到索赔要求之日起七日内作出答复。

　　接到旅游者投诉的旅游行政管理部门和有关部门、组织，应当自接到投诉之日起七日内作出是否受理的决定，并书面通知投诉人。

除保证金赔偿案件应当在受理之日起九十日内处理终结外，其他投诉案件，应当在受理之日起三十日内处理终结。

第五章　法律责任

　　第四十四条　旅游经营者违反本条例第二十条规定，未取得经营许可证或者批准文件，非法经营旅行社或者其他从事旅游业务企业的，由市旅游行政管理部门责令停止非法经营，没收违法所得，并处五千元以上二万元以下的罚款。

　　第四十五条　旅游经营者违反本条例第二十四条、第二十六条第一款规定的，由市旅游行政管理部门责令其改正或者限期改正，拒不改正或者逾期不改正的，责令停业整顿十五日以上三十日以下，可并处五千元以上二万元以下的罚款。

　　第四十六条　旅游经营者违反本条例第十八条第四项未按规定建立旅游安全管理责任制的和第二十一条第一款规定的，由市旅游行政管理部门责令其限期改正，给予警告。

　　逾期不改正的，责令停业整顿十五日以上三十日以下，可并处五千元以上二万元以下的罚款。

　　第四十七条　旅游经营者违反本条例第十八条第二项、第五项、第六项和第二十八条第三款、第二十九条、第三十三条第二款规定的，由市旅游行政管理部门责令改正或者限期改正，有违法所得的，没收违法所得，拒不改正或者逾期不改正的，可并处一千元以上一万元以下的罚款。

　　第四十八条　旅游经营者违反本条例第二十六条第二款规定的，由市旅游行政管理部门给予警告，可并处一千元以上五千元以下的罚款。

　　第四十九条　违反本条例第二十一条第二款规定的，由市旅游行政管理部门没收违法所得，并处以索取小费三倍的罚款。

　　第五十条　违反本条例第二十七条第一款规定，导游人员不持证上岗、佩带胸卡的，由市旅游行政管理部门责令其改正，可处五十元以上一百元以下的罚款。

　　导游人员严重失职的，市旅游行政管理部门可扣留其导游证三十日以上六十日以下，并处二百元以上一千元以下的罚款；情节严重的，吊销其导游证。

　　第五十一条　被处罚的当事人对处罚决定不服的，可以依法申请复议或者向人民法院起诉。

　　当事人逾期不申请复议，不起诉，又不履行行政处罚决定的，由作出处罚决定的机关依法申请人民法院强制执行。

　　第五十二条　因旅游者过错造成旅游资源或者旅游设施、设备损坏的，旅游者应当承担赔偿责任。

　　第五十三条　旅游行政管理部门的工作人员滥用职权、玩忽职守、徇私枉法、收受贿赂，构成犯罪的，依法追究刑事责任；尚不构成犯罪的，依照国家有关规定给予行政处分。

第五十四条　旅游行政管理部门及其工作人员违法行使职权侵犯旅游经营者、旅游者合法权益造成损害的，应当依法赔偿。

第六章　附则

　　第五十五条　本条例的具体应用问题由厦门市人民政府负责解释。

　　第五十六条　本条例自１９９８年１月１日起施行。