呼和浩特市旅游管理条例

(2004年8月27日呼和浩特市第十二届人民代表大会常务委员会第三次会议通过 2004年11月26日内蒙古自治区第十届人民代表大会常务委员会第十二次会议批准 根据2016年3月30日内蒙古自治区第十二届人民代表大会常务委员会第二十一次会议关于批准《呼和浩特市人民代表大会常务委员会关于修改部分地方性法规的决定》的决议修正）

目 录

第一章 总 则

第二章 旅游规划与发展

第三章 旅游经营与管理

第四章 旅游者和旅游经营者的权利和义务

第五章 法律责任

第六章 附 则

第一章 总 则

第一条 为了加强旅游业管理，合理开发、利用和保护旅游资源，规范旅游市场秩序，维护旅游者和旅游经营者的合法权益，促进旅游业发展，根据有关法律、法规，结合本市实际，制定本条例。

第二条 在本市行政区域内开发旅游资源，经营旅游业务，从事旅游业管理，进行旅游活动，适用本条例。

第三条 发展旅游业应当遵循旅游资源开发、利用与保护并重，社会效益、经济效益、环境效益相统一的原则，发挥旅游资源的区位优势，突出民族特色和地方特点。

第四条 市人民政府旅游行政主管部门负责全市旅游监督管理工作。旗县区人民政府旅游行政主管部门负责本行政区域内旅游监督管理工作。

市、旗县区人民政府有关部门按照各自职责，做好有关的旅游监督管理工作。

第二章 旅游规划与发展

第五条 市、旗县区人民政府应当把旅游业的发展纳入本地区国民经济和社会发展计划，制定优惠政策，鼓励国内外组织和个人投资开发旅游资源，经营旅游业务。

第六条 市、旗县区人民政府应当设立旅游发展专项资金，列入年度财政预算，并逐年增加，专项用于旅游宣传促销、旅游规划的编制和旅游基础设施的建设。

第七条 旅游发展规划应当与土地利用总体规划、生态保护规划、城市建设总体规划和文化产业等相关产业发展规划相协调。

市旅游发展规划，由市人民政府发展改革行政主管部门和旅游行政主管部门会同有关部门，根据自治区旅游发展规划编制，报市人民政府批准后实施。旗县区人民政府旅游行政主管部门根据市旅游发展规划，编制本地区旅游发展规划，并征求市人民政府旅游行政主管部门意见后，报同级人民政府批准实施。

第八条 市、旗县区人民政府旅游行政主管部门负责本行政区域内旅游资源的普查、评估，建立旅游资源档案，指导旅游资源的开发、建设和保护。

第九条 制定公共客运规划、安排公共客运线路和设置站点，应当有利于旅游业发展。旅游线路应当纳入城市交通线网规划。

第三章 旅游经营与管理

第十条 旅游经营者，应当依法取得经营资格。

旅游从业人员应当经有资质的部门进行业务培训，取得培训合格证书后，持证上岗。

国家规定必须具有岗位资格或者职业资格的，应当取得相应资格证书后，持证上岗。

第十一条 旅游经营者应当建立内部管理制度，完整保存业务档案，并按照有关法律法规的规定向旅游行政主管部门和有关部门如实报送财务、统计报表。

第十二条 旅游经营者应当与从业人员签订劳动合同，对从业人员进行职业道德教育，并配合有关部门组织从业人员参加旅游业务技能培训。

第十三条 旅游经营者可以依法成立或者加入旅游行业协会。行业协会应当制定行业服务规范，加强行业自律，为会员提供服务，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等活动，促进旅游业的发展。

第十四条 对旅游区(点)实行A级评定和复核制度。

评定A级的旅游区(点)，应当按照国家标准提供服务。

未评定A级的旅游区(点)，不得使用A级称谓或者标志进行宣传、经营。

第十五条 尚未纳入市、旗县区旅游发展规划，本条例颁布实施之前己经接待旅游者的旅游区(点)，应当接受旅游行政主管部门审查，并达到下列标准:

(一)停车场设置合理，各种标志规范、清晰;

(二)设有咨询、投诉接待室和投诉、救援电话;

(三)配备与接待量相适应的环卫设施和清洁人员，垃圾箱标识明显，与环境相协调，厕所设置合理，内部清洁;

(四)购物场所布局与环境相协调，旅游商品有本景区(点)、本地区特色，经营规范，管理有序;

(五)餐饮卫生符合国家规定;

(六)讲解员人数及语种能够满足旅游者需要，讲解词科学、准确、文明;

(七)空气、噪声、水等环境质量达到国家标准。

第十六条 在旅游区(点)及其规划控制区内禁止下列行为:

(一)随意摆摊设点，乱堆杂物;

(二)倾倒垃圾、污水，超标准排放污染物;

(三)采石、开矿、挖沙、毁林、烧荒、捕猎、放牧、筑坟;

(四)其他破坏旅游资源和生态环境的行为。

第十七条 开办旅行社，应当向市人民政府旅游行政主管部门提出申请，经审批取得《旅行社业务经营许可证》，并经工商行政管理部门核准登记，领取营业执照。未取得《旅行社业务经营许可证》的，不得经营旅行社业务或者变相经营旅行社业务。

第十八条 旅行社应当按照《旅行社业务经营许可证》核定的经营范围开展经营活动，不得超范围经营。

第十九条 旅行社组织旅游活动，应当与旅游者签订书面合同，明确旅游行程安排、服务项目、收费标准、违约责任等事项。旅游者有特殊需求的，可以与旅行社特别约定。

未经旅游者同意，旅行社不得擅自改变旅游计划、增加或者减少服务项目。

旅行社不得擅自将已经签订合同的旅游者转给其他旅行社接待;因特殊情况需要转团的，应当征得旅游者书面同意，并承担相应增加的旅游费用或者返还减少支出的旅游费用。

第二十条 具备旅游业务经营条件的饭店、商场、度假村、游乐场等，可以向市人民政府旅游行政主管部门提出申请，取得旅游接待标志。

旅行社应当优先在具有旅游接待标志的饭店、商场、度假村和游乐场，安排旅游团队的住宿、就餐、购物和游乐活动。

第二十一条 导游人员应当取得国家导游资格证书，与旅行社签订合同，并向市人民政府旅游行政主管部门申请取得导游证后，持接待旅游团队计划，佩戴导游证上岗。

旅行社不得委派未取得导游证的人员从事导游业务。

导游人员应当向旅游者提供规范化的服务，不得超出合同约定强行安排有偿服务活动或者收受回扣。

第二十二条 旅游饭店(宾馆)实行星级评定和复核制度。

星级饭店(宾馆)应当按照国家标准提供服务。

非星级饭店(宾馆)不得使用星级称谓和标志进行宣传、经营。

第二十三条 具备旅游汽车出租条件的经营者，可以向市人民政府旅游行政主管部门申请，取得旅游车辆标志牌。

旅行社接待旅游团队，应当优先租赁和使用有旅游车辆标志牌的汽车。

第二十四条 承揽旅游出租汽车业务的司机，应当遵守“旅游出租汽车服务规范”。“旅游出租汽车服务规范”由市人民政府旅游行政主管部门会同交通行政主管部门制定。

第二十五条 旅游经营者应当建立安全管理责任制，提高从业人员的安全意识和事故防范技能，配备必要的设备设施，定期检查、维护。

旅游经营者对旅游活动中可能危及旅游者人身、财产安全的情况，应当向旅游者作出说明和明确警示，并采取必要措施，防止危害的发生。

第二十六条 经营涉及旅游者人身安全的客运索道、缆车、船艇、游乐设施等特种旅游项目，其设备设施应当经国家指定的检测部门检测合格，取得安全许可证后，方可运营。

第二十七条 发生旅游安全事故时，旅游经营者应当立即采取救护措施，并及时向事故所在地的人民政府及旅游、公安、卫生等有关部门报告。有关部门应当积极协助，为紧急救援提供便利。

第二十八条 旅游行政主管部门对旅游区(点)质量等级、旅行社类别、旅游饭店(宾馆)星级实行公告制度。

第二十九条 旅游行政主管部门及其工作人员应当依法履行职责，对旅游经营办证申请及其他申办事项，法律、法规有规定期限的，应当在规定期限内予以答复;没有规定期限的，应当在三十个工作日内予以答复。

第三十条 旅游行政主管部门应当建立健全旅游投诉受理制度，公布旅游投诉电话，认真处理旅游投诉。

旅游行政主管部门接到旅游投诉后，应当在二十四小时内作出是否受理的书面答复。经审查决定受理的，应当在四十五日内作出处理决定，并书面答复投诉者;对不属于本部门管理的，应当在五个工作日内转交有关部门处理，并告知投诉者。

第四章 旅游者和旅游经营者的权利和义务

第三十一条 旅游者在旅游活动中享有下列权利:

(一)了解旅游经营者提供服务的内容、标准、费用等方面的真实情况;

(二)自主选择旅游经营者及其提供服务的方式和内容；

(三)按照旅游合同获得质价相符的服务，拒绝旅游经营者的强制交易行为和合同以外的收费服务；

(四)获得符合保障人身、财产安全的服务；

(五)人格尊严、宗教信仰和民族风俗习惯受到尊重；

(六)合法权益受到损害时，获得相应赔偿；

(七)法律、法规规定的其他权利。

第三十二条 旅游者在旅游活动中应当履行下列义务：

(一)遵守法律、法规和社会公德，尊重旅游经营者的合法经营权利和旅游从业人员的人格尊严;

(二)保护旅游资源、生态环境和文物古迹，爱护旅游设施;

(三)尊重旅游地的民族风俗习惯和宗教信仰;

(四)维护旅游秩序，遵守旅游安全和卫生规定;

(五)履行旅游合同，不向旅游从业人员提出违反其职业道德的要求;

(六)法律、法规规定的其他义务。

第三十三条 旅游经营者在旅游活动中享有下列权利:

(一)拒绝任何单位和个人强行推销的商品、强行安置的人员和设置与旅游经营业务无关的项目的要求，拒绝违规的收费、罚款和摊派;

(二)拒绝向不遵守法律、法规和社会公德，且不听从劝诫的旅游者提供服务;

(三)拒绝旅游行政执法人员未出示证件实施检查;

(四)法律、法规规定的其他权利。

第三十四条 旅游经营者在旅游活动中应当履行下列义务:

(一)遵守法律、法规和职业道德，遵循自愿、平等、公平、诚实信用的原则;

(二)公开服务项目和收费标准，不以任何手段欺骗或者误导旅游者，不经营国家明令禁止的服务项目;

(三)保护旅游者生命财产安全，配合国家有关部门，做好旅游接待工作中的国家安全和保密工作;

(四)法律、法规规定的其他义务。

第五章 法律责任

第三十五条 旅游区(点)未编制建设规划，或者旅游建设规划未经旅游行政主管部门和有关行政主管部门审核通过的，由旅游行政主管部门会同有关行政管理部门责令限期改正，并给予警告。

第三十六条 违反本条例规定，有下列情形之一的，由旅游行政主管部门会同有关部门予以处罚:

(一)在旅游区(点)及其规划控制区内倾倒垃圾、污水，烧荒、捕猎、放牧、筑坟的，给予警告，责令限期恢复，可以并处300元以上5000元以下的罚款;

(二)在旅游区(点)及其规划控制区内采石、开矿、挖沙、毁林或者超标准排放污染物，造成旅游区(点)生态环境、旅游景观和旅游资源破坏的，给予警告，责令限期恢复，可以并处2000元以上2万元以下的罚款，情节严重的，处以2万元以上5万元以下的罚款;

(三)未取得《旅行社经营许可证》从事旅游经营的，有违法所得的，没收违法所得，可以并处1万元以上5万元以下的罚款;

(四)经营特种旅游项目未取得安全许可证的，责令限期改正，有违法所得的，没收违法所得，可以并处1万元以上2万元以下的罚款。

第三十七条 违反本条例规定，有下列行为之一的，由旅游行政主管部门给予警告，责令限期改正;逾期不改正的，可以并处200元以上2000元以下的罚款:

(一)未依照有关法律、法规的规定向旅游行政主管部门和有关部门如实报送财务、统计报表，或者不接受、不配合监督检查的;

(二)未评定A级的旅游区(点)使用A级称谓或者标志进行宣传、经营的;

(三)非星级饭店(宾馆)使用星级称谓或者标志进行宣传、经营的。

第三十八条 旅行社有下列行为之一的，由旅游行政主管部门责令限期改正，有违法所得的，没收违法所得，可以并处1000元以上5000元以下的罚款:

(一)超出核定范围经营的;

(二)擅自改变旅游计划，增加或者减少旅游项目的;

(三)未经旅游者书面同意，擅自将已经签订合同的旅游者转给其他旅行社接待的;

(四)委派未取得导游证的人员从事导游业务的。

第三十九条 未取得导游证或者未取得接待旅游团队计划，从事导游业务的，由旅游行政主管部门责令改正，有违法所得的，没收违法所得，可以并处2000元以上4000元以下的罚款。

第四十条 旅游经营者对旅游活动中可能危及旅游者人身、财产安全的情况，未向旅游者作出说明和明确警示或者未采取防护措施的，由旅游行政主管部门会同有关部门，给予警告，并责令限期改正;拒不改正的，责令停业整顿;造成旅游者人身伤害或者财产损失的，依法承担民事责任;构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第四十一条 当事人对行政处罚决定不服的，可以依法申请复议或者提起诉讼;逾期既不申请复议，又不提起诉讼，也不履行处罚决定的，作出处罚决定的机关可以申请人民法院强制执行。

第四十二条 国家机关工作人员在旅游业管理和监督检查中玩忽职守、滥用职权、徇私舞弊，依法给予行政处分;构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第六章 附 则

第四十三条 本条例自2005年1月1日起施行。