太原市旅游条例

(2008年10月30日太原市第十二届人民代表大会常务委员会第十一次会议通过　2008年11月28日山西省第十一届人民代表大会常务委员会第七次会议批准）

第一章　总则

第一条　为促进旅游业发展，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，根据有关法律、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旅游，从事旅游开发、经营、服务、管理的单位和个人以及进入旅游景区、景点的其他人员，均应遵守本条例。

第三条　发展旅游业应当遵循统一规划，合理开发，规范管理，可持续发展的原则，坚持经济效益、社会效益和环境效益相统一。

第四条　市旅游行政管理部门负责全市旅游业的管理和监督工作。旅游执法质量监督管理机构负责旅游市场的监督检查，受理旅游投诉。旅游发展信息机构负责旅游信息的收集、整理、保存、公开工作。

县（市、区）管理旅游工作的部门负责本行政区域内旅游业的管理和监督工作。

政府其他有关部门在各自职责范围内做好旅游业的管理和监督工作。

本条第一款、第二款规定的部门统称为旅游管理部门。

第二章　规划与建设

第五条　旅游管理部门应当组织编制本行政区域内的旅游发展规划，经同级人民政府批准公布后实施。

旅游发展规划应当符合城市总体规划、土地利用总体规划的要求，并与文物保护、风景名胜区、自然保护区等相关规划相协调。

下级旅游发展规划应当符合上级旅游发展规划要求。

第六条　旅游区（点）开发单位或者旅游景区管理机构应当组织编制旅游区（点）规划。经所在地县（市、区）旅游管理部门会同有关部门审查，报同级人民政府批准公布后实施。

跨县（市、区）行政区域的旅游区（点）规划由市旅游管理部门组织编制，报市人民政府批准公布后实施。

第七条　旅游发展规划、旅游区（点）规划报请同级人民政府批准前，应当由市旅游管理部门组织专家评审。

第八条　编制旅游发展规划、旅游区（点）规划应当征求有关部门和上一级旅游管理部门意见。

编制旅游发展规划、旅游区（点）规划应当委托具有旅游规划设计资质的单位编制。

第九条　新建、改建、扩建旅游建设项目，应当符合旅游发展规划，其建筑规模和风格应当与周围景观相协调。

有关行政管理部门审批旅游建设项目，应当征求旅游管理部门的意见。

第十条　旅游管理部门应当会同有关部门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。

第十一条　公交客运线路及其设施的配置应当与旅游线路及其设施的配置相协调。

建设、交通等部门应当根据旅游发展的需要，制定公共客运规划、安排公共线路和设置站点。

第三章　促进与发展

第十二条　市、县（市、区）人民政府应当建立旅游业发展领导协调机制，解决旅游业发展中的重大问题。

第十三条　市人民政府应当将旅游促销经费列入年度预算，主要用于城市形象宣传、国内外市场开发等。旅游促销经费应当随着财政收入的增长逐年增长。

县（市、区）人民政府应当根据本行政区域内旅游业发展的需要安排相应的促销经费。

第十四条　旅游管理部门应当制定旅游宣传促销计划，组织对本行政区域内旅游整体形象的宣传，策划、实施大型旅游节庆活动，指导旅游区（点）、旅游饭店等旅游经营单位的宣传促销工作，开发旅游市场。

第十五条　旅游区（点）应当安排一定数额的经费用于宣传促销。

第十六条　市、县（市、区）人民政府应当设立旅游发展专项资金，用于旅游公共信息化建设、旅游景区及配套设施建设、重点旅游项目贴息贷款和旅游特色产品开发等。

第十七条　市人民政府应当设立旅游奖励专项资金，对招徕接待境内外游客等作出突出贡献的旅行社和旅游区（点）给予奖励。

第十八条　市、县（市、区）人民政府应当鼓励、支持开发具有太原历史、文化内涵和本地特色的景区、景点以及旅游纪念品、土特产品、工艺品及其它旅游消费品。

第十九条　旅游资源开发、利用坚持谁投资谁受益的原则，依法保护投资者的合法权益。

鼓励国内外的投资者按照旅游发展规划多渠道、多形式投资开发旅游资源，建设旅游项目，依照国家规定参与旅游经营活动。

第二十条　旅游管理部门指导旅游区（点）开发工作，提供咨询调研、资源评估、规划编制、质量等级评定和市场开发等服务。

第二十一条　旅游管理部门和相关行政管理部门应当为旅游电子商务提供相应的保障和服务。

鼓励企业建立旅游电子商务平台，开发网上信息查询、预定和支付等服务功能，实现网上旅游交易。

第二十二条　鼓励利用有关专业会议、博览交易、文艺演出、体育赛事、科技交流等活动，促进旅游业的发展。

第二十三条　旅游管理部门和相关行政管理部门应当扶持旅游经营者依托煤炭博览、陈醋制作等具有本地特色的工业、农业、商业、体育、科技、文化和教育等社会资源开发旅游产品，实现旅游业与相关产业的结合。

第二十四条　国家机关、企业、事业单位和社会团体经审批获准的公务活动，可以委托旅行社安排交通、住宿、餐饮、会务等事项。

前款规定的旅行社，应当通过招标方式确定。

第二十五条　市人民政府应当制定旅游惠民措施，为旅游者提供便利。

第四章　旅游者

第二十六条　旅游者享有下列权利：

（一）知悉旅游经营者所提供的产品及服务的真实情况；

（二）自主选择旅游经营者及其服务的方式和内容；

（三）要求旅游经营者按照合同约定提供质价相符的服务；

（四）拒绝强制交易行为和合同约定或者约定以外的收费服务；

（五）人格尊严、民族风俗习惯和宗教信仰受到尊重；

（六）法律、法规规定或者旅游合同约定的其他合法权利。

第二十七条　旅游者应当履行下列义务：

（一）履行合同条款的约定；

（二）爱护旅游资源、旅游环境和旅游设施；

（三）遵守旅游区（点）有关安全、卫生等管理规定；

（四）遵守社会公德，尊重旅游地的民族风俗习惯和宗教信仰；

（五）法律、法规规定的其他义务。

第二十八条　旅游者合法权益受到侵害，或者与旅游经营者发生争议，可以通过下列途径解决：

（一）双方协商；

（二）向消费者协会投诉；

（三）向旅游、工商、物价、卫生等行政管理部门投诉；

（四）有仲裁协议的申请仲裁机构仲裁；

（五）向人民法院提起诉讼。

第五章　旅游经营者

第二十九条　旅行社设立营业部，应当依照国家规定办理相关手续，并自设立之日起15日内向本市所在地的旅游管理部门备案。

第三十条　旅行社应当建立安全管理责任制，制定旅游安全应急预案，确定专职或者兼职安全管理人员，参加和组织安全教育培训活动。

旅行社对可能危及旅游者人身和财物安全的事宜，应当作出真实的说明和明确的警示，并采取防止危害发生的措施。

发生旅游安全事故后，旅行社应当立即启动应急预案，并向所在地人民政府及相关部门报告。发生人身安全事故的，旅行社应当及时组织抢救，事后按责任处理费用。

第三十一条　旅行社组织旅游活动，应当与旅游者订立书面旅游合同，明确旅游路线、游览景点、食宿标准、交通工具及标准、旅游价格、违约责任、免责事项和自费项目等；安排旅游者购物的，还应当在合同中载明购物场所、时间及次数。

旅行社应当按照合同约定提供服务。未征得旅游者书面同意，不得违反合同约定改变行程安排，减少服务项目，降低服务标准，加收服务费用。不得强迫或者变相强迫旅游者参加额外付费项目。

第三十二条　旅行社不得将已签订旅游合同的旅游者擅自转给其他旅行社接待。因特殊情况确需转团的，须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。旅游者不同意转团的，旅行社除返还预付的旅游费用外，还应当按旅游者预付旅游费用的20%给予补偿。合同有约定的，按照合同约定执行。

第三十三条　旅行社经营旅游团队业务，同团同标准的合同价格应当相对一致。在同团同标准服务中，合同价差不得超过10%。超过部分旅行社应当退还给旅游者。

第三十四条　旅行社地接旅游团队业务，应当足额收取地接团费。旅行社因没有足额收取团费发生纠纷时，不得非法滞留游客或者降低服务标准。

第三十五条　旅行社应当事先与现役军人、老年人、残疾人、全日制在校学生等旅游者就旅游区（点）享受减免门票费的事项进行合同约定；未事先约定的，应当按照价格主管部门批准的旅游区（点）个人门票全价退还。

第三十六条　导游人员进行导游活动，应当佩戴导游证。

导游人员进行导游活动，必须经旅行社委派。导游人员不得私自承揽或者以其他任何方式直接承揽导游业务，进行导游活动。

第三十七条　导游人员在引导旅游者旅行、游览过程中，应当就可能发生危及旅游者人身、财物安全的情况，向旅游者作出真实说明和明确警示，并按照旅行社的要求采取防止危害发生的措施。

第三十八条　导游人员进行导游活动，不得向旅游者兜售物品或者购买旅游者的物品，不得以明示或者暗示的方式向旅游者索要小费。

导游人员进行导游活动，不得欺骗、胁迫旅游者消费或者与经营者串通欺骗、胁迫旅游者消费。

第三十九条　旅行社组织旅游，应当租用取得旅游客运资质的旅游运输企业的旅游汽车，签订旅游运输合同，明确运行计划，约定运输路线、运输价格、车辆的要求以及违约责任等事项。

第四十条　旅游客运企业及其驾驶人员应当按照合同约定的旅游行程计划提供规范的客运服务，不得甩客，不得擅自揽客，不得擅自变更或者终止客运服务。

旅游客运企业向旅行社派出的旅游车辆应当具备完整的旅游客运营运手续，并悬挂道路交通运输管理机构制作的旅游车辆专用标识。

第四十一条　旅游经营者及其从业人员不得有下列行为：

（一）制售假冒伪劣旅游商品，纠缠、胁迫旅游者购买商品、接受服务，向旅游者索取额外费用，向其他旅游经营者私自索取或者收受回扣；

（二）擅自使用其他旅游经营者的名称经营旅游业务；

（三）制作、发布虚假旅游信息，向旅游者隐瞒真实情况或者提供质价不符的服务;

（四）炒卖客房和旅游运输票证，在旅途中甩团、甩客；

（五）擅自增加或者减少旅游项目，变更约定的接待计划或者中止旅游服务活动；

（六）私自组织接待旅游团队；

（七）以零团费、负团费等低于成本的价格销售旅游产品；

（八）法律、法规禁止的其他行为。

第六章　管理与监督

第四十二条　旅游区（点）应当合理设置停车场、公厕等服务设施，设置通讯、紧急救援地域界限标志和符合国家标准的公共信息图形符号、中外文对照说明牌等；对具有一定危险性的区域或者项目，应当设立明显的提示或者警示标志，并采取必要的保护设施。

第四十三条　旅游区（点）不得以任何方式拒绝旅游团队的导游员在该区（点）从事导游讲解活动。

第四十四条　价格主管部门应当根据旅游区（点）的质量等级确定相应的门票价格。

旅游区（点）应当按照规定明码标价。对现役军人、老年人、残疾人、全日制在校学生等特定对象实行门票减免。

第四十五条　旅游管理部门应当会同发展与改革等部门加强旅游项目的管理，对旅游项目的实施情况进行监督。

第四十六条　旅游管理部门应当加强对本行政区域内旅游经营者的统计和企业财务会计工作的指导，督促旅游经营者依法及时、准确上报旅游统计、财务报表。

旅行社、旅游区（点）、旅游饭店应当按时向旅游管理部门上报旅游统计、财务报表。不得虚报、瞒报、拒报、迟报，不得伪造、篡改。

县（市、区）旅游管理部门应当依法对旅游统计、财务报表进行汇总、分析，并报市旅游管理部门。

第四十七条　旅游管理部门应当组织对本行政区域内旅游行业人力资源的普查，编制人力资源培养规划，制定年度计划，组织开展本行政区域的旅游教育培训工作。

市旅游管理部门应当对本行政区域内的旅游专业院校的实习内容和实习基地进行业务指导。

第四十八条　县（市、区）旅游管理部门应当按照规定向市旅游管理部门推荐本行政区域内符合相关标准的旅游星级饭店、绿色旅游饭店、乡村旅游客栈、旅游景区、工农业旅游示范点和工农业旅游点。

从事旅游经营业务一年以上的参观游览区（点）和餐饮住宿单位，可以向旅游管理部门申报质量等级评定。

旅游景区、工农业旅游示范点、工农业旅游点及旅游星级饭店、绿色旅游饭店和乡村旅游客栈的标志、称谓和悬挂标牌，应当经旅游质量等级评定机构评定授予后，方可使用。

第四十九条　旅游管理部门应当健全旅游投诉制度，设立并公布投诉电话，接受旅游者的投诉。

旅游管理部门受理旅游投诉的范围是：对本市监管旅行社的投诉；对本市行政区域内的旅游星级饭店、绿色旅游饭店、乡村旅游客栈及旅游景区、工农业旅游示范点和工农业旅游点的投诉；对本市导游人员的投诉。

旅游管理部门在接到旅游者投诉后，对属于本部门管理的，应当自收到投诉之日起7个工作日内答复投诉者。投诉方申请调解的，应当在30个工作日内组织调解。对属于其他部门的，应当在两个工作日内转交有关部门处理。

第五十条　旅行社应当接受旅游管理部门对其服务质量、旅游安全、对外报价、财务账目等经营情况的监督检查。

旅游管理部门在旅游执法检查中有权询问当事人和有关人员，有权查阅、复制相关文件和资料，有权暂扣对可能被转移或者隐匿的文件、资料，当事人和有关人员应当如实提供有关资料和情况，不得拒绝、阻碍或者隐瞒。对可能转移、篡改销毁证据的物品，旅游执法人员经批准可对其先行登记保管，案件处理完毕后予以退还。

第五十一条　任何单位和个人有权对破坏旅游资源和侵犯旅游者合法权益的行为进行监督。

第七章　法律责任

第五十二条　违反本条例规定，旅行社设立营业部未向旅游管理部门备案的，由旅游管理部门责令改正。

第五十三条　违反本条例规定，旅行社拒绝接受旅游管理部门安全检查或者有下列行为之一的，由旅游管理部门责令限期改正；逾期不改正的，责令停业整顿3天至15天，可并处3000元以上1万元以下罚款：

（一）未建立旅游安全管理制度或者未制定应急预案的；

（二）未确定专职或者兼职安全管理人员的；

（三）未组织安全培训教育活动的。

第五十四条　违反本条例规定，旅行社租用未取得旅游客运资质的汽车从事旅游活动的，由旅游管理部门责令限期改正；逾期不改正的，责令停业整顿15天至30天，可并处5000元以上2万元以下罚款；情节严重的，吊销《旅行社业务经营许可证》。

第五十五条　违反本条例规定，旅游客运企业及其驾驶人员甩客或者擅自揽客，擅自变更或者终止客运服务，向旅游经营者违法派车的，由交通行政主管部门依法处罚。

第五十六条　违反本条例规定，旅行社及其从业人员有下列行为之一的，由旅游管理部门或者有关行政管理部门责令限期改正，有违法所得的，没收违法所得；逾期不改正的，责令停业整顿，可并处5000元以上2万元以下罚款：

（一）擅自改变旅游路线，或者减少服务项目、降低服务标准、加收服务费用、强迫旅游者参加额外付费项目的；

（二）纠缠、胁迫旅游者购买商品、接受服务或者向旅游者索取额外费用的；

（三）炒卖客房或者旅游运输票证的；

（四）强行滞留旅游团队，或者甩团、甩客的。

第五十七条　违反本条例规定，有下列行为之一的，由工商、旅游管理部门依照《中华人民共和国商标法》和《中华人民共和国反不正当竞争法》等有关法律、法规的规定处罚：

（一）擅自使用其他旅行社名称的；

（二）制作发布虚假旅游信息或者向旅游者隐瞒真实情况的；

（三）以零团费、负团费等低于成本的价格销售旅游产品的。

第五十八条　违反本条例规定，旅行社、旅游区（点）、旅游饭店虚报、瞒报、拒报、迟报、伪造、篡改旅游统计报表的，由旅游管理部门予以警告，可并处1000元以上3000元以下罚款。

第五十九条　违反本条例规定，未经评定，擅自使用旅游景区、工农业旅游示范点、工农业旅游点及旅游星级饭店、绿色旅游饭店、乡村旅游客栈的质量等级标志、称谓和悬挂其标牌的，由旅游管理部门没收非法标牌，并处以3000元以上1万元以下罚款。

第六十条　旅游管理部门、其他有关行政管理部门及其工作人员，玩忽职守，滥用职权，徇私舞弊的，依法给予行政处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第八章　附则

第六十一条　本条例自2009年5月1日起施行。《太原市旅游管理条例》同时废止。