徐州市旅游管理条例

（2003年9月29日徐州市第十三届人民代表大会常务委员会第七次会议制定 2003年10月25日江苏省第十届人民代表大会常务委员会第六次会议批准 根据2010年10月29日徐州市第十四届人民代表大会常务委员会第二十一次会议通过 2010年11月19日江苏省第十一届人民代表大会常务委员会第十八次会议批准的《关于集中修改〈徐州市无偿献血管理条例〉等7件法规的决定》修正）

目 录

第一章 总则

第二章 旅游资源开发与保护

第三章 旅游经营与管理

第四章 旅游者权利与义务

第五章 法律责任

第六章 附则

第一章 总则

第一条 为了保护和合理开发利用旅游资源，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 在本市行政区域内进行旅游资源开发和设施建设、从事旅游经营、参与旅游活动、实施旅游管理的组织和个人，应当遵守本条例。

第三条 市、县（市）、贾汪区人民政府旅游管理部门（以下简称旅游管理部门）负责本行政区域内的旅游管理工作，其他有关行政管理部门应当依法各司其职，配合旅游管理部门做好旅游管理和服务工作。

第四条 市、县（市）、区人民政府应当将旅游业纳入国民经济和社会发展计划，制定旅游规划和旅游发展政策，加强旅游基础设施建设，改善旅游环境，培育和规范旅游市场，发展旅游经济。

第五条 市人民政府增列旅游发展资金，并根据旅游业发展需要和财力情况逐步增加。县（市）、区人民政府可以根据本地区旅游业发展需要增列旅游发展资金。

旅游发展资金用于旅游规划、公益性旅游项目建设、旅游资源保护和城市旅游宣传等，财政、审计部门对使用情况进行监督。

第六条 市、县（市）、区人民政府按照谁投资谁收益的原则，鼓励和支持其他投资主体参与开发、经营旅游业和具有地方特色的旅游商品。

第二章 旅游资源开发与保护

第七条 开发旅游资源，应当遵循统一规划、合理开发、保护环境、永续利用的方针，坚持自然景观、人文景观、历史文化与现代科学技术相结合，突出旅游特色，发展旅游产业。

第八条 旅游管理部门应当会同有关部门对本行政区域旅游资源进行调查，并建立旅游资源档案和重点旅游项目储备库。

第九条 旅游管理部门根据本地区旅游资源状况和城市总体规划，会同有关部门编制旅游规划，征求上级旅游管理部门意见，报同级人民政府批准后实施。

县（市）、贾汪区旅游规划经同级人民政府批准后，报市人民政府备案。

第十条 旅游项目建设应当符合旅游规划的要求。旅游项目建设前应当进行可行性论证，立项时应当书面征求旅游管理部门意见。

任何单位和个人不得违反旅游规划进行旅游资源开发。

第十一条 旅游管理部门应当会同有关部门设置旅游线路，在城市主要交通集散地设置旅游地图、旅游宣传牌，在通往景区的干道设置游览导向标志。

第三章 旅游经营与管理

第十二条 旅游经营者应当依法取得经营资格。

旅游业从业人员按照国家规定必须具有岗位或者职业资格证书的，取得相应的资格证书后，方可上岗。

第十三条 旅游经营者应当公开旅游服务项目和服务标准，实行明码标价，保证服务质量。

旅游经营者不得有下列侵害旅游者合法权益的行为：

（一）不履行或者不完全履行与旅游者签订的合同；

（二）不按照国家标准、行业标准提供服务或者提供质价不符的服务；

（三）对服务范围、内容、标准等作虚假的宣传；

（四）诱导、胁迫旅游者购买商品或者接受事先没有约定的收费性服务；

（五）出售假冒伪劣商品；

（六）危害旅游者人身和财产安全；

（七）法律、法规规定的其他侵害旅游者合法权益的行为。

第十四条 旅游经营者应当建立安全管理制度。配置必要的旅游安全设施和设备，保障旅游者的人身、财产安全。

对可能发生危险的区域和旅游设施，旅游经营者应当设置明显的提示或者警示标志，并采取必要的安全防护措施。

发现危险情况或者旅游者的人身、财产受到损害时，旅游经营者应当及时采取救助措施，并立即向当地政府或者有关管理部门报告。

第十五条 设立旅行社按照国务院《旅行社条例》的规定向市旅游管理部门提出申请，由市旅游管理部门报有权部门审批。

申请人在取得旅行社业务经营许可证后，方可向工商行政管理部门申请领取营业执照。未取得旅行社业务经营许可证的，不得从事旅游业务。

旅行社应当按照旅行社业务经营许可证核定的业务范围开展经营活动。

第十六条 旅行社变更经营范围的，应当经原审批的旅游管理部门审核批准后，到工商行政管理部门办理变更登记手续。

旅行社变更名称、经营场所、法定代表人等事项，或者停业、歇业的，应当到工商行政管理部门办理相应的变更登记或者注销登记，并在登记办理完毕之日起十个工作日内报原审批的旅游管理部门备案。

第十七条 旅行社根据业务经营需要，可以设立分社、门市部等分支机构。旅行社分支机构应当接受其所在地旅游管理部门的监督管理。

第十八条 旅行社应当与旅游者签订合同，提倡使用国家或者省制作的合同示范文本。

未征得旅游者同意，旅行社不得有改变行程安排、减少服务项目、降低服务标准、加收服务费用等违反合同约定的行为。

第十九条 旅行社向旅游者提供的旅游服务信息必须真实可靠。

旅游广告应当标明旅行社名称、旅行社业务经营许可证号码。

第二十条 旅行社应当与旅游消费场所建立合法、公开的佣金收授制度。

导游人员不得与旅游消费场所经营者互相串通，私拿私授回扣。

第二十一条 导游人员从事导游活动，应当依法取得导游证，无导游证的不得从事导游活动。

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

导游人员进行导游活动时，应当佩带导游证，举止文明，语言规范，服务质量符合国家标准。

第二十二条 按照国家规定评定的星级饭店，必须按照星级标准提供服务。未评定星级的饭店不得使用星级称谓从事经营和宣传促销活动。

星级饭店实行定期复核制度，并接受旅游管理部门的监督检查。

第二十三条 旅游景区景点的经营者应当遵守国家和省、市有关门票价格管理的规定，门票价格应当公示。

公园、爱国主义教育基地等公益性旅游设施的经营管理者，应当按照国家和省、市规定，对特定对象减免门票费，并公示特定对象的范围。

第二十四条 旅游景区内饭店、商店、游乐设施等的设置应当合理规划，不得影响旅游景观。

旅游景区内禁止下列行为：

（一）擅自摆摊设点；

（二）纠缠旅游者购买商品；

（三）圈地、占点妨碍旅游者观光、摄影。

第二十五条 旅游管理部门应当会同统计等有关部门，建立旅游统计、信息发布和预报制度。

第二十六条 旅游管理部门应当建立健全旅游投诉制度，设立并公布投诉电话。

旅游管理部门接到旅游者的投诉，经审查符合受理条件的，应当及时调查处理，在十五日内作出处理决定，并答复投诉者；不符合受理条件的，应当在五日内告知投诉者，并说明理由。对应当由其他行政管理部门处理的，应当在五日内移交有关部门，有关部门应当在接到投诉之日起十五日内将处理结果答复投诉人，并告知旅游管理部门。

第四章 旅游者权利与义务

第二十七条 有下列情形之一的，旅游者有权向旅游管理部门投诉：

（一）旅游经营者不履行或者不完全履行合同的；

（二）旅游经营者没有提供质价相符的旅游服务的

（三）旅游经营者在经营或者服务过程中造成旅游者人身伤害、财产损失的；

（四）旅游经营单位职工私自收受回扣和索要小费的；

（五）其他损害旅游者合法权益的。

第二十八条 旅游者应当履行下列义务：

（一）遵守有关法律、法规和社会公德；

（二）爱护名胜古迹、文物和旅游设施；

（三）遵守旅游秩序、遵守安全和卫生管理规定；

（四）尊重旅游地民族风俗和宗教信仰；

（五）履行旅游合同约定的义务。

因旅游者的过错造成旅游资源和旅游设施损坏的，旅游者应当依法承担赔偿责任。

第五章 法律责任

第二十九条 旅游管理部门或者其他有关单位及其工作人员有下列行为之一的，对负有直接责任的主管人员和其他直接责任人员，由其所在单位或者有权机关给予行政处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

（一）未及时处理旅游者投诉并将调查处理的有关情况告知旅游者的；

（二）发现违法行为不及时予以查处的；

（三）不依法使用旅游发展资金的；

（四）利用职务便利收取他人财物或者其他好处的。

第三十条 旅游经营者违反本条例第十四条第二款规定的，由旅游管理部门责令其改正，并可处以一百元以上五百元以下的罚款。

第三十一条 违反本条例第十三条第二款第（一）项、第（二）项、第十五条第二款、第三款、第二十一条、第二十四条第二款第（三）项规定的，由旅游管理部门依照国务院《旅行社条例》、《导游人员管理条例》和《江苏省旅游管理条例》的有关规定予以处罚。

第三十二条 市旅游管理部门可以委托区旅游管理部门实施本条例规定的行政处罚。

第三十三条 违反本条例规定，属于其他行政管理部门职责范围的，分别由相关行政管理部门依照有关法律、法规的规定予以处罚。

第六章 附则

第三十四条 本条例自2003年12月1日起施行。1999年12月31日徐州市人民政府颁布的《徐州市旅游管理办法》同时废止。