苏州市旅游条例

（2005年8月24日苏州市第十三届人民代表大会常务委员会第十九次会议制定 2005年9月23日江苏省第十届人民代表大会常务委员会第十八次会议批准 自2006年1月1日起施行）

目 录

第一章 总则

第二章 旅游规划与资源利用

第三章 旅游促进与发展

第四章 经营规范与权益保护

第五章 旅游安全

第六章 法律责任

第七章 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、旅游经营者和旅游从业人员的合法权益，促进旅游业的发展，根据有关法律、法规，结合本市实际，制定本条例。

第二条 本市行政区域内的旅游规划与资源利用、旅游促进与发展及旅游经营与权益保护、旅游安全与旅游监督管理等活动适用本条例。

第三条 各级人民政府应当加强对旅游工作的领导，将旅游业的发展纳入国民经济和社会发展计划，加大对旅游业的投入和扶持，建立旅游工作协调机制，处理旅游业发展中的重大问题，促进旅游业与相关产业的协调发展。

第四条 市和县级市、区旅游行政主管部门负责本行政区域内旅游业的指导、管理和监督工作。

交通、价格、工商、公安、城管、质监、卫生、园林、宗教、文化、安监等相关行政管理部门应当按照各自职责，保障和促进旅游业的发展。

第五条 旅游行业协会应当强化行业自律，规范行业行为，维护行业合法权益，并可以根据会员需求，提供市场拓展、旅游促销、市场信息发布、旅游产品推介、行业培训和交流等服务。

第六条 各级人民政府应当对促进旅游业发展做出显著成绩的单位和个人给予表彰和奖励。

第二章 旅游规划与资源利用

第七条 开发旅游资源，应当坚持统一规划、合理开发、严格保护、可持续发展的原则。

第八条 市和县级市、区旅游行政主管部门应当根据城市总体规划和本地旅游资源状况，会同有关部门编制旅游发展规划，征求上级旅游行政主管部门意见后，报本级人民政府批准实施。

第九条 旅游行政主管部门应当根据旅游发展规划，会同有关部门组织或者指导编制旅游区（点）专项规划。

第十条 城市开发和建设，应当兼顾旅游资源保护、功能开发和配套服务设施建设。

第十一条 各类旅游建设项目，应当符合旅游发展规划，其规模和风格应当与旅游环境相协调。

开发旅游区（点），新建、扩建、改建星级旅游饭店、旅游度假区等大型旅游建设项目，相关行政管理部门在审批前，应当书面征求旅游行政主管部门的意见。

对不符合旅游发展规划和专项规划、与旅游环境不相协调的设施和建筑，旅游等行政管理部门可以提请当地人民政府依法处理。

第三章 旅游促进与发展

第十二条 市和县级市、区人民政府应当根据旅游业发展的需要，设立旅游发展专项资金，用于城市旅游形象宣传、旅游公益设施建设和重大旅游促进活动等。

各级人民政府应当对涉及旅游的道路交通、安全保障、环境保护、供水供电等配套设施的建设给予资金支持。

第十三条 旅游行政主管部门应当在旅游区（点）和旅游集散地为旅游者和旅游经营者提供公益性信息咨询服务。

旅游、信息、电信、邮政、金融、工商、公安等部门应当为旅游电子商务提供相应的保障和公共服务，鼓励和扶持企业建立旅游电子商务平台，开发网上信息查询、预订和支付等服务功能，实现网上旅游交易。

在城市规划和建设中应当使用符合国际旅游城市标准的交通、旅游、市政服务等公共信息图形符号和语言标识。

第十四条 旅游行政主管部门应当会同质量技术监督管理部门组织实施旅游业的国家标准、行业标准和地方标准。

鼓励旅游经营者制定企业标准。

第十五条 旅游行政主管部门应当会同教育等行政管理部门加强旅游院校和旅游学科建设，促进旅游科研教学、职业培训和人才交流工作，培养旅游专业人才，提高旅游经营者及其从业人员的素质。

第十六条 旅游行政主管部门应当会同有关部门利用园林、古城、水乡等旅游资源，引导、扶持开发观光旅游、休闲度假旅游、专项旅游等特色旅游项目。

扶持开发具有地方特色和文化内涵的旅游商品，培育特色旅游商品的研发、生产、营销基地。

第十七条 交通行政主管部门制定交通规划和交通服务规范，审定交通运力，安排交通线路和站点，应当与旅游业发展相协调。

第十八条 价格行政主管部门制定或者调整旅游区（点）的门票价格，应当征求旅游等行政管理部门的意见。

第十九条 鼓励境内外各类组织或者个人，利用专业会议、博览交易、文艺演出、体育赛事、科技教育交流等活动，促进旅游业的发展。

第二十条 旅游资源及设施依法可以有偿出让经营权的，应当遵循公开、公正、公平和诚实守信的原则，通过拍卖、招标等方式进行。

旅游等行政管理部门应当对依法出让经营权的旅游资源及设施加强监督检查。

鼓励境内外投资者采取参股、兼并、收购等方式投资建设旅游设施，开发旅游资源。

第二十一条 国家机关、企事业单位和社会团体经批准的公务活动，可以委托旅行社等旅游经营者安排交通、住宿、餐饮、会务等事务。

第四章 经营规范与权益保护

第二十二条 旅游经营者及其从业人员应当依法经营，遵循诚实信用、公平竞争、规范服务的原则，遵守职业道德。

第二十三条 旅游经营者应当在经营场所或者收费地点的显著位置公布服务项目名称、服务主要内容和服务价格。

第二十四条 从事旅行社业务的网络旅游经营者和市内一日游经营者，应当依法取得《旅行社业务经营许可证》。

旅行社设立的分社、门市部等分支机构，应当接受当地旅游行政主管部门的监督管理。

第二十五条 从事导游、领队活动的人员，应当依法取得导游证、领队证。

旅行社聘用导游服务公司注册的导游、领队人员的，应当与该公司签订书面合同，约定双方的权利义务。旅行社不得聘用无证导游、领队人员。

第二十六条 旅行社因接待旅游者，与其他旅行社或者住宿、餐饮、交通、购物、旅游区（点）等相关旅游经营者发生业务往来的，应当订立合同。

旅行社与旅游者订立书面合同，应当明确服务项目、质量、价格、违约责任等事项。订立旅游书面合同，可以参照旅游行政主管部门推荐的合同示范文本；旅游者有特殊需求的，可以与旅行社特别约定。旅行社安排旅游者购物和增加旅游自费项目的，应当征得旅游者同意，在合同中明确项目和费用。旅行社将旅游者转给其他旅行社出团的，应当征得旅游者的书面同意。

第二十七条 旅游者在旅游合同约定的购物场所购买商品，发现商品中掺杂、掺假，以假充真，以次充好，以不合格商品冒充合格商品，或者商品失效、变质的，旅行社应当协助旅游者退换或者先行赔偿；旅行社赔偿后，可以依法向商品销售者追究违约责任。

第二十八条 旅游等行政管理部门应当督促、指导旅游经营者实行标准化、规范化服务。

旅游行政主管部门对达到旅游业国家标准、行业标准和地方标准的旅游经营者，定期向社会公示。

未达到旅游服务质量等级标准的旅游经营者，不得假冒等级标志和称谓。

第二十九条 各级人民政府应当组织旅游、交通、价格、工商、公安、质监、卫生、文化、安监等行政管理部门，加强对旅游市场的管理和服务质量的监督检查。

旅游行政主管部门应当建立健全旅游投诉制度，公布投诉电话，依法及时处理投诉。

旅游等行政管理部门应当及时将旅游经营者的违法行为信息记入企业信用信息系统。

第五章 旅游安全

第三十条 旅游等行政管理部门应当组织开展旅游安全宣传教育活动，监督检查旅游经营者落实安全管理制度和防范措施。

第三十一条 举办旅游节庆或者以旅游名义举办公众咨询、展览、促销、交易会、赛事等活动的，按照“谁主办，谁负责”的原则，举办方应当制定安全保卫方案和应急预案，按照有关规定报批。有关行政管理部门审批前，应当书面征求旅游行政主管部门的意见。

政府举办的大型旅游活动，由政府组织旅游、公安、安监、交通、城管、卫生、贸易等部门共同实施。

第三十二条 旅游经营者应当建立安全管理责任制，明确安全管理机构或者专门人员，配备安全设备和设施，制定旅游安全应急预案，保障旅游者的人身、财产安全。

发生旅游安全事故，旅游经营者及其从业人员应当及时采取处理措施，并向事故发生地的人民政府或者旅游、公安、安监等行政管理部门报告。

第三十三条 旅游经营者应当使用具有旅游客运资质的车船运送旅游者。

涉及人身安全的特种旅游项目和客运索道、游乐项目，其设备、设施应当符合国家安全标准，定期检测、维护和保养，保证运营安全。

第三十四条 旅行社应当依照法律、行政法规的规定投保旅行社责任险。提倡旅游者参加人身意外伤害保险。

第三十五条 旅游从业人员在旅游服务中，对可能发生危及旅游者人身、财产安全的情况，应当事先向旅游者作出说明和警示。

旅游者应当自觉遵守有关安全规定，加强自我保护。

第三十六条 旅游区（点）内具有一定危险性的区域和旅游项目，应当设置明显的警示标志，并采取必要的防护措施。

旅游区（点）可以根据接待承载能力，实行游客总量控制并公示。游客总量达到控制标准时，旅游经营者应当及时进行疏导，并采取分时进入或者限制进入等措施。

第六章 法律责任

第三十七条 对违反本条例的行为，有关法律、法规已有处罚规定的，从其规定。

第三十八条 违反本条例第二十八条第三款规定的，由旅游行政主管部门责令改正，并可以处三千元以上一万元以下罚款；情节严重的，责令停业整顿。

第三十九条 违反本条例第三十三条第一款规定的，由旅游行政主管部门责令改正，并可以处一千元以上一万元以下罚款；情节严重的，处一万元以上三万元以下罚款。

第四十条 旅游行政主管部门及其工作人员玩忽职守、滥用职权、徇私舞弊的，由其所在单位或者上级主管部门对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法给予行政处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第七章 附则

第四十一条 本条例所称旅游业，是指利用旅游资源和设施，为旅游者提供游览、住宿、餐饮、交通、购物、娱乐、信息等服务的综合性产业。

本条例所称旅游资源，是指可以为发展旅游业开发利用，具有经济效益、社会效益和环境效益的自然资源、历史人文资源和其他社会资源。

本条例所称旅游经营者，是指依法从事旅行社、旅游食宿、旅游区（点）、旅游运输、旅游商品、旅游娱乐、网络旅游、旅游中介服务等各种旅游经营活动的单位和个人。

本条例所称旅游从业人员，是指与旅游经营者建立劳动关系，为旅游者提供旅游服务的人员。

第四十二条 本条例自2006年1月1日起施行。1999年10月1日起施行的《苏州市旅游管理条例》同时废止。