厦门经济特区旅游条例

(2019年10月25日厦门市第十五届人民代表大会常务委员会第二十八次会议通过）

目 录

第一章　总则

第二章　规划与促进

第三章　设施与服务

第四章　规范与监管

第五章　法律责任

第六章　附则

第一章 总则

第一条 为了保障旅游者和旅游经营者的合法权益，规范旅游市场秩序，促进旅游业持续健康发展，遵循《中华人民共和国旅游法》等有关法律、行政法规的基本原则，结合厦门经济特区实际，制定本条例。

第二条 市人民政府应当将旅游业作为重要支柱产业。

推进全域旅游发展，突出厦门旅游休闲度假和对台交流口岸优势，坚持政府引导、市场运作、社会参与，促进旅游业现代化、集约化、品质化、国际化，建设国际滨海花园旅游名城。

第三条 市、区人民政府应当加强对旅游工作的组织和领导，建立健全旅游综合协调机制，解决旅游业发展中的重大问题。

市、区旅游主管部门负责本行政区域内旅游工作的行业指导、宣传推广、公共服务和监督管理；其他部门按照各自职责，依法做好促进旅游业发展和相关监督管理工作。

第四条 旅游行业组织应当加强行业自律，规范行业行为，反映行业和会员的合理诉求，调解旅游纠纷，主动发挥引导、服务、交流、协调、监督作用。

第二章 规划与促进

第五条 市、区人民政府应当加强规划引领，制定相关鼓励政策推进旅游全域化建设和发展。

市旅游主管部门应当根据国民经济和社会发展规划以及国土空间规划，会同自然资源和规划主管部门以及其他相关部门组织编制市全域旅游专项规划，报市人民政府批准后实施。市人民政府应当定期组织对市全域旅游专项规划的实施情况进行评估，并将评估结果向社会公布。

区人民政府组织编制本区域旅游发展规划，应当符合市全域旅游专项规划，并征求市旅游主管部门意见。

第六条 市、区人民政府设立旅游发展专项资金，重点支持旅游资源保护、旅游公共服务体系建设、旅游重大项目建设、旅游形象宣传、高端旅游及旅游新业态培育、厦台旅游交流合作、旅游人才培训等。

第七条 市、区人民政府应当制定政策措施，引进高层次、紧缺型旅游人才，扶持有关院校培养旅游人才，提升旅游从业人员综合素质。

第八条 市人民政府应当在土地供应计划中统筹安排旅游项目用地、用海指标，保证旅游项目用地、用海的合理需求。

第九条 市、区人民政府应当发挥山海岛城自然禀赋和人文历史资源优势，突出鼓浪屿、闽南建筑、华侨文化、嘉庚文化、音乐文化、滨海风光等地域特色，展现文明、开放、美丽、温馨的城市形象，鼓励开发具有厦门特色的旅游产品和旅游新业态。

第十条 市、区人民政府推动旅游业与文化等相关产业融合发展，丰富海峡旅游、滨海旅游、闽南文化旅游等特色产品内涵，促进会展旅游、休闲旅游、乡村旅游、康养旅游、研学旅行、工业旅游等业态发展，完善旅游产品供给体系，满足旅游者多元化需求。

第十一条 市旅游主管部门应当会同相关部门组织发掘本市旅游资源的文化内涵，支持各区依托本地传统文化资源，开展特色节庆活动，扶持开发厦门漆线雕技艺、珠绣技艺等非物质文化遗产以及具有地方特色和文化内涵的老字号品牌等旅游商品。

鼓励发展文化创意、影视制作、演艺娱乐和动漫游戏。支持各类文艺院团、演出制作机构与演出中介机构、演出场所等以多种形式参与旅游演艺项目。

第十二条 市人民政府应当明确部门职责，采取措施推进发展邮轮、游船、游艇、帆船等涉海旅游项目，促进邮轮旅游目的地建设。市自然资源和规划、港口等部门应当协同推进邮轮母港、游艇码头等海上旅游公共设施的规划和建设，完善旅游服务功能、配套设施以及岸电设施。

第十三条 市旅游主管部门和市会展主管部门应当加强旅游与会展资源整合和国际化营销，引进、举办具有国际影响力的品牌展会，促进发展会展旅游。

第十四条 市、区人民政府应当积极推进旅游休闲度假体系建设，创建国家级旅游度假区，鼓励发展城市体验式旅游、美食旅游等特色休闲旅游产品，提升中山路、环岛路、沙坡尾、五缘湾、集美学村、天竺山、环东海域、大嶝小镇等城市休闲空间的度假功能。

鼓励单位与职工结合工作安排和个人需要分段灵活安排带薪年休假、错峰休假。

第十五条 市、区人民政府应当将乡村旅游与乡村振兴有机结合，统筹项目规划，建设旅游特色村镇、田园综合体，加强乡村旅游道路及引导标识、停车场、充电桩、通讯网络、给排水、环境卫生、消防、绿化以及其他基础设施和公共服务设施建设。

旅游主管部门应当会同农业农村主管部门引导乡村旅游转型升级，开展乡村旅游标准化评定，对乡村旅游服务提供培训、指导。

农村集体经济组织可以利用存量集体建设用地和闲置农房发展休闲农业和乡村旅游产业。

第十六条鼓励发展研学旅行，加强研学实践教育基（营）地建设。机场、车站、码头、景区、高等院校、文博单位、科研机构、文化遗产地、非物质文化遗产展示场所等，应当为研学旅行提供优惠或者便利服务。

第十七条 鼓励利用符合条件的工业园区、工业展示区、工业历史遗迹等开发工业旅游，为旅游者提供科普、文化展示、工艺演示、产品体验、休闲活动等综合配套服务。

第十八条 鼓励发展夜间旅游经济。

市商务主管部门应当会同旅游、自然资源和规划等有关部门以及区人民政府，结合夜间景观、区位布局、商业设施、特色餐饮、文创产品等优势要素，加强规划引领和产业扶持力度，丰富夜间旅游业态和产品供给，引导发展夜间旅游消费集聚区。

鼓励有条件的景区在保证安全、避免扰民的情况下开展夜间游览服务，推行夜间门票制度。鼓励有条件的公共文化服务设施延长场馆开放时间、开展互动体验活动。发挥品牌餐饮企业作用，建设夜间美食街区。丰富夜间文化演出市场，加强演艺项目与本地文化资源的融合，提升旅游演艺产品多元化、规模化、品质化水平。引导旅行社等宣传推广夜间旅游线路和项目。

第十九条 市旅游主管部门应当完善闽西南协同发展区等区域旅游协作机制，会同漳州、泉州、三明、龙岩等市旅游主管部门协商编制区域旅游发展专项规划，协调解决规划实施中的重大问题，实现资源互补、客源互送、市场共建、利益共享。

第二十条 市人民政府应当完善厦台旅游常态化交流合作机制，推动对台青少年研学旅行、自驾互通等旅游业态创新发展。

台湾同胞可以在本市从事旅游经营活动，导游、领队可以在本市换证执业。中国（福建）自由贸易试验区厦门片区内的台资旅行社可以按照规定经营大陆居民出国（境）团队旅游业务。

澎湖、金门、马祖的导游可以带领台湾旅游团到本市开展导游讲解活动。

在本市长期居住的台湾同胞，可以享受本市居民旅游优惠待遇。

第三章 设施与服务

第二十一条 市、区人民政府应当根据规划组织建设旅游集散服务中心，为旅游者提供旅游信息、交通换乘、旅游投诉、旅游救援等服务。旅游集散服务中心实行统一设置和规范化、标准化管理。

市、区旅游主管部门应当在公共交通枢纽、景区和主要商业街区等旅游者集聚区域，组织设置旅游咨询站点或者设施，为旅游者提供旅游信息咨询服务。

第二十二条 市、区人民政府应当按照市全域旅游专项规划，鼓励和引导社会资本按照国家标准建设自驾车、房车露营地。

开展旅游经营的自驾车、房车露营地纳入景区序列登记管理，开展住宿业务的露营地应当实行实名登记管理。

乡村旅游点、景区、公园等在停车场建设或者提升改造时，应当根据规划结合实际条件建设一定比例的房车停车位，并配备电源、照明、给排水和垃圾收集设施。

第二十三条 市、区人民政府应当完善通往主要景区、乡村旅游点、旅游特色村镇的道路交通以及周边停车场建设。

交通运输主管部门应当保障旅游客运省、市际运力投放，会同旅游主管部门加强公共交通旅游专线建设，完善旅游公共交通线路运营，加强公共交通与旅游目的地的衔接，方便旅游者出行。

第二十四条 车站、机场、码头、景区等应当设置方便旅游者使用的停车场或者上下客站点。

公安机关交通管理部门应当会同交通运输、旅游等主管部门，根据道路以及通行条件，为旅游车辆在车站、机场、码头、景区等区域通行提供便利，并设置团队旅游车辆上下客站点或者临时停车点。

第二十五条 车站、机场、码头、景区、宾馆饭店等应当按照国家和省、市标准，设置和配备无障碍设施、母婴设施、医疗救护设施、大件行李寄存设施、垃圾分类设施等。

第二十六条 景区、旅游线路沿线、交通集散点、乡村旅游点、旅游街区等主要为旅游者服务的活动场所，应当建设符合国家标准的旅游厕所，按照规定设置第三卫生间。

第二十七条 市旅游主管部门应当会同市公安机关交通管理部门以及交通运输、市政园林等主管部门对旅游交通标志进行统一规划设置和改造提升。

车站、机场、码头、景区等区域应当按照国家相关标准规范设置多国语言的引导、解说标识标牌，其内容应当符合相关法律、法规和标准。

第二十八条 市旅游主管部门应当利用现代信息技术，完善全域旅游基础信息数据库，并与有关部门的信息实现互联互通，推进智慧旅游发展。

市、区旅游主管部门应当建设和完善旅游公共服务网络平台，向旅游者提供景区、旅游线路、食宿、购物、交通、厕所、医疗、特殊天气预警等线上全域导览信息，以及消费警示、投诉等旅游服务功能，推动实现旅游服务、旅游体验和旅游营销的智慧化。

第二十九条 经营高空、高速、水上、潜水、探险等高风险旅游项目的，经营者提供的服务、产品和设施应当符合国家强制性标准。高风险旅游项目的设施设备，应当按照国家有关标准和规定的程序认定后方可投入使用。高风险旅游项目经营者应当配备专业救援人员和设施。

第三十条 市、区人民政府应当将旅游应急管理纳入政府应急管理体系，制定应急预案，建立旅游突发事件应对机制。

旅游经营者应当建立健全旅游安全管理制度，制定旅游安全事故应急预案，开展旅游安全教育培训，组织安全应急演练。

第四章 规范与监管

第三十一条 旅行社、景区、宾馆饭店提供的设施或者服务不得使用超越评定的质量等级、星级进行宣传，未获得质量等级、星级的，不得使用等级、星级标志进行宣传和经营，误导旅游者。

旅行社及其服务网点牌匾名称应当与其登记注册的企业名称相同，不得以旅游集散服务中心、游客集散中心、票务中心等与本企业名称不一致的名义进行宣传和经营，误导旅游者。

禁止在景区、机场、车站、码头等公共场所以及周边道路强拉硬拽或者以尾随、阻拦、言语反复纠缠等滋扰方式招揽旅游者乘车、住宿或者推销其他旅游项目。

第三十二条 旅行社在旅游行程开始前，应当在旅游主管部门规定的旅游监管服务平台完整、准确填报旅游团队、旅游车辆使用等信息。

第三十三条 市旅游主管部门和旅游行业组织应当对本市导游进行职业道德、业务知识、职业技能和文明礼仪培训，对在其他地区取得导游资格证而申请在本市执业的人员，进行有关本市自然地理、历史文化和旅游管理政策法规等内容的岗前培训。

第三十四条 导游在执业过程中应当履行下列义务：

㈠佩戴导游证并携带电子旅游行程单；

㈡接待十人以上旅游团队时，手持组团社或者接待社旗；

㈢非自由活动时段且无正当理由，应随团活动；

㈣配合旅游主管部门依法实施的监督检查；

㈤向旅游者告知旅游文明行为规范、不文明旅游可能产生的法律后果。

第三十五条 景区可以设置讲解员，并进行管理和培训。讲解员不得在所属景区范围外提供有偿讲解服务。

景区应当规范讲解内容，A级景区应当组织编写介绍本景区的标准文本。进入景区开展讲解活动的导游和讲解员应当依据相关标准文本内容进行讲解。

鼓励景区聘请专家学者和社会知名人士担任讲解员，开办专题讲座，提升讲解文化品质。

旅游经营者和旅游从业人员应当按照旅游翻译规范，为旅游者提供外文服务。

第三十六条 邮轮公司、旅行社为旅游者提供邮轮旅游服务，应当向境内旅游者提供中文文本的合同、船票和服务说明等资料，并以显著方式提醒旅游者注意邮轮旅游的安全注意事项、风险警示、礼仪规范、民事责任与义务、免责事项、投诉电话、法律救助渠道等内容。邮轮码头应当协助在公共场所宣传明示有关内容。

发生邮轮延误、不能靠港、变更停靠港等情况的，邮轮公司、旅行社应当及时向旅游者发布信息，告知解决方案，对旅游者进行解释、劝导。邮轮旅游纠纷按照有关法律规定和合同约定处理。

旅游者在邮轮旅游活动中或者在解决纠纷时，不得影响港口、码头的正常秩序，不得损害邮轮公司、旅行社和其他旅游者的合法权益。

第三十七条 鼓励发展乡村民宿。

思明区、湖里区人民政府应当划定民宿开办区域，报市人民政府批准后向社会公布。

开办民宿应当具备国家有关部门规定的基本条件，具体由区人民政府根据国家、省、市有关规定结合本区实际制定，并向社会公布。

鼓浪屿家庭旅馆的管理办法由市人民政府另行制定。

第三十八条 民宿经营者依法办理商事登记后，应当向所在地镇人民政府（街道办事处）进行备案并提供民宿经营承诺书。所在地镇人民政府（街道办事处）将备案信息推送至公安机关以及消防救援机构、建设、住房、生态环境、市政园林、市场监督管理、旅游等相关部门，由公安机关接入旅馆业治安管理信息系统。

第三十九条 民宿实行属地管理。区人民政府应当建立综合协调机制，处理民宿发展的相关事宜。有关部门应当按照职责，根据保障安全、简化程序、便民利民的原则，加强对民宿日常经营活动的服务指导和监督管理：

㈠公安机关负责指导民宿安装、维护旅馆业治安管理信息系统，负责民宿的日常治安管理；

㈡消防救援机构负责指导民宿消防安全隐患整治和民宿消防安全培训工作；

㈢建设主管部门负责制定民宿消防安全相关技术要求，监督指导建设工程消防施工质量；

㈣住房主管部门负责监督指导经营单位和业主开展民宿建筑结构安全鉴定；

㈤其他有关部门依照职责做好相关工作。

第四十条 旅行社组织、接待旅游者，不得指定具体购物场所；经双方协商一致或者旅游者要求，且不影响其他旅游者行程安排，并在签订的书面合同中对此作出特别提示的，可以安排旅游者到当地向社会公众开放的合法购物场所自愿购物。

购物场所应当遵守下列规定：

㈠不得采取包厢式、封闭式销售；

㈡不得欺骗、误导旅游者消费；

㈢不得强制旅游者进行交易；

㈣不得以回扣、人头费或者奖励费等财物或者其他手段贿赂旅行社、导游、旅游客运车辆驾驶人员。

旅行社违反规定安排旅游者购物的，旅游者在旅游行程结束后三十日内，可以依法要求旅行社为其办理退货并先行垫付退货货款。

第四十一条 通过网络经营旅行社业务的，应当依法取得旅行社业务经营许可，并在其线上宣传媒介显著位置明示旅行社名称、许可证编号、社会统一信用代码等信息。

第三方网络交易平台为旅游经营者提供交易服务的，应当核实其营业执照和经营许可信息，保证旅游产品和服务信息的真实、准确。

第四十二条 旅游主管部门负责查处旅行社、导游等旅游经营者以及旅游从业人员侵害旅游者合法权益的违法行为，受理、转办旅游服务质量投诉案件。建立旅游投诉由12345统一受理与分办机制。其他相关部门履行下列监管职责：

㈠市场监督管理部门负责查处旅游市场虚假广告、虚假或者引人误解的宣传、销售假冒伪劣商品、利用格式条款侵害旅游者合法权益、商业贿赂和未按照规定明码标价、价格欺诈以及违反食品安全管理等违法行为；

㈡公安机关负责查处旅游市场强迫消费、敲诈勒索、倒买倒卖车船票、使用假导游证从事导游活动、在公共场所拉客揽客扰乱公共秩序等违法行为；

㈢交通运输主管部门负责旅游客运市场监管，查处出租车、旅游包车及其驾驶人员违反道路客运规定等相关违法经营行为；

㈣海事部门负责对涉海旅游船舶的交通安全监督，维护海上通航秩序和海上交通安全，查处涉海旅游船舶违反海上交通安全的行为；

㈤港口部门负责制定涉海旅游经营性船舶及其码头、停靠点的运营规范和日常管理要求，对旅游客运码头的建设、经营开展行业管理，查处码头客运设施未经验收合格擅自投入使用的违法行为，对水上旅游客运经营活动和游艇经营海上休闲活动进行监督管理，查处非法经营水上旅游客运的行为；

㈥体育主管部门负责开展高危险性体育经营项目的行政许可工作，组织查处高危险性体育项目经营活动中的违法违规行为；

㈦海洋发展部门负责休闲渔船行业管理工作，加强休闲渔船安全生产和经营活动监督检查，渔政渔港监督部门负责查处渔船非法从事经营性海上休闲活动的行为。

相关部门应当按照职责分工加强日常监管。旅游主管部门应当会同相关部门建立旅游市场联合执法机制，开展旅游市场秩序整治，对旅游市场和旅游服务质量进行监督检查，依法查处旅游违法行为。

第四十三条 旅游主管部门依法对旅游经营者和旅游从业人员的旅游经营行为实施监督检查，有权对涉嫌违法的合同、票据、账簿以及其他相关资料进行查阅、复制。

第五章 法律责任

第四十四条 违反本条例第三十一条第一款规定，景区、宾馆饭店使用超越评定的质量等级、星级进行宣传，或者未获得质量等级、星级而使用等级、星级标志进行宣传和经营，误导旅游者的，由旅游主管部门责令改正，没收违法所得，并处以一万元以上五万元以下罚款；违法所得五万元以上的，并处以违法所得一倍以上五倍以下罚款；情节严重的，责令停业整顿。

违反本条例第三十一条第二款规定，旅行社及其服务网点使用旅游集散服务中心、游客集散中心、票务中心等与企业名称不一致的名义进行宣传和经营，误导旅游者的，由旅游主管部门责令改正，并处以一万元以上五万元以下罚款。

违反本条例第三十一条第三款规定，在景区、机场、车站、码头等公共场所以及周边道路强拉硬拽或者以尾随、阻拦、言语反复纠缠等滋扰方式招揽旅游者乘车、住宿或者推销其他旅游项目的，由公安机关依法查处。

第四十五条 违反本条例第三十二条规定，旅行社未按照旅游主管部门规定在相关旅游监管服务平台完整、准确填报旅游团队、旅游车辆使用等信息的，由旅游主管部门责令限期改正；逾期未改正或者一年内累计被责令改正三次以上的，对旅行社处以二千元以上一万元以下罚款。

第四十六条 违反本条例第三十四条第一项至第三项规定，导游未履行携带电子旅游行程单、接待十人以上旅游团队时手持组团社或者接待社旗、随团活动等义务的，由旅游主管部门责令改正，并处以二百元罚款。

违反本条例第三十四条第四项规定，导游无正当理由，拒不配合旅游主管部门监督检查的，由旅游主管部门予以警告。

第四十七条 违反本条例第三十七条第三款规定，未达到民宿开办条件的，由公安机关、建设、住房等主管部门责令限期整改，拒不整改、经整改仍未达到开办条件，以及存在安全隐患、其他违法情形的，由公安机关、建设、住房等主管部门以及消防救援机构依法查处。

第四十八条 违反本条例第四十条第一款规定，旅行社未经协商一致或者未经旅游者要求安排旅游购物，或者安排的购物场所未向社会公众开放的，由旅游主管部门责令改正，没收违法所得，责令停业整顿，并处以三万元以上三十万元以下罚款；违法所得三十万元以上的，并处以违法所得一倍以上五倍以下罚款；情节严重的，依照法律规定处罚。

第四十九条 违反本条例第四十一条第一款规定，通过网络经营旅行社业务，未在其线上宣传媒介显著位置明示旅行社名称、许可证编号、社会统一信用代码的，由旅游主管部门责令改正，并处以一万元以上三万元以下罚款。

第五十条 旅行社因违反相关法律法规，在一年内累计受到旅游主管部门行政处罚三次以上的，由旅游主管部门责令停业整顿一个月至三个月。

导游因违反相关法律法规，在两年内累计受到旅游主管部门行政处罚三次以上的，由旅游主管部门暂扣导游证三个月至一年。

第六章 附则

第五十一条 本条例自2020年1月1日起施行。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、2004年6月4日、2010年7月29日有关厦门市人民代表大会常务委员会的决定修正的《厦门经济特区旅游管理条例》同时废止。

附件