

济南市旅游管理条例

(2007 年 1 月 18 日济南市第十三届人民代表大会常务委员会第二十八次会议通过 2007 年 3 月 21 日山东省第十届人民代表大会常务委员会第二十六次会议批准)

目 录

第一章 总 则

第二章 旅游资源的保护与开发

第三章 旅游市场培植与产业促进

第四章 旅游经营管理

第五章 监督检查

第六章 法律责任

第七章 附 则

第一章 总 则

第一条 为保护和合理开发利用旅游资源，保障旅游者和旅游经营者的合法权益，维护旅游市场秩序，促进旅游业的可持续发展，根据有关法律、法规，结合本市实际，制定本条例。

第二条 本市行政区域内旅游资源的开发、利用和保护，旅游经营者的经营活动，旅游者的旅游活动以及相关的监督管理适用本条例。

第三条 市、县（市、区）旅游行政管理部门（以下统称旅游行政管理部门）负责本行政区域内旅游业促进与发展，旅游资源保护与开发以及旅游经营与服务活动的指导和监督管理。

规划、园林、文化、民族宗教、财政、市政公用、交通、工商、物价等有关部门按照各自职责，保障和促进旅游业的发展。

第四条 发展本市旅游业应当突出齐鲁文化和泉城特色，坚持旅游资源保护与开发利用相结合，坚持经济效益与社会效益、环境效益相统一。

第五条 市、县（市、区）人民政府应当加强对旅游工作的领导，把旅游业的发展纳入国民经济和社会发展规划，建立完善综合协调机制，制定促进旅游业发展的政策措施，改善旅游发展环境，促进旅游业与相关产业协调发展。

鼓励国内、外公民、法人和其他组织依法开发、利用和保护本市旅游资源。

第六条 市、县（市、区）人民政府应当对促进旅游业发展作出突出贡献的单位和个人给予表彰和奖励。

第二章 旅游资源的保护与开发

第七条 旅游行政管理部门应当按照国家有关规定编制旅游发展规划，报同级人民政府批准后组织实施。

第八条 市旅游行政管理部门应当会同有关部门对本市行政区域内的旅游资源按照国家标准进行普查、分类和评价，编制旅游资源名录，建立旅游建设项目库。旅游资源名录、旅游建设项目库经市人民政府批准后向社会公布。

对列入旅游资源名录的旅游资源，旅游行政管理部门和其他有关部门应当依法加强管理，所涉及的有关单位和个人应当接受其指导和监督。

第九条 对列入旅游资源名录的旅游资源的开发、利用以及新建旅游建设项目必须进行环境影响评价。配套建设的环境保护设施，应当与旅游资源开发建设项目的主体工程同时设计、同时施工、同时投入使用。

第十条 新建、改建、扩建旅游景区（点）和新建星级饭店、

大型游乐场所等旅游建设项目，应当符合城市规划及旅游发展规划，并征求旅游行政管理部门的意见。

第十一条 开发利用旅游资源应当遵守有关法律、法规和规章，符合历史文化名城保护规划，保持其特有的历史风貌。

第十二条 禁止建设有损自然景观、人文景观和有害旅游者身心健康的旅游景区（点）。

第三章 旅游市场培植与产业促进

第十三条 市、县（市、区）人民政府应当根据本行政区域旅游业发展的需要，设立旅游发展专项资金，列入本级财政预算。

旅游发展专项资金用于旅游发展规划编制，旅游资源的普查、分类和评价，旅游宣传促销，旅游资源保护以及非经营性旅游项目的开发。

第十四条 旅游行政管理部门应当制定国内、外旅游市场开发计划并组织实施。

第十五条 市旅游行政管理部门应当组织设计具有泉城特色的旅游形象标志，编纂旅游宣传资料，介绍齐鲁文化和济南的历史沿革、自然资源、风土人情、名胜古迹、特色产品、旅游服务设施以及组织协调旅游整体形象宣传和大型旅游活动。

第十六条 旅游行政管理部门应当会同有关部门和单位，组

织开发泉水旅游、历史文化旅游、红色旅游、乡村旅游、温泉度假、宗教文化旅游、综艺演出等旅游项目；鼓励依托本市社会资源、自然资源开发、挖掘具有齐鲁文化和泉城特色的传统工艺产品、传统技艺、传统名吃和土特产品。

第十七条 旅游行政管理部门应当在公共交通枢纽、旅游集散站等地设置旅游咨询服务设施，为旅游者提供旅游信息。

在国家规定的节假日期间，市旅游行政管理部门应当通过公共媒体，向社会发布本地主要旅游景区（点）的旅客流量，主要酒店、宾馆入住情况和铁路、公路、民航交通情况等旅游信息。

第十八条 市、县（市、区）人民政府应当建立旅游预警机制，制定应急预案，对可能发生的自然灾害和突发事件及时发布旅游预警信息。

第十九条 市、县（市）人民政府有关部门规划和建设公共交通网络，应当根据旅游发展规划和旅游业发展的需要，开通旅游景区（点）公共交通线路，配套建设公共交通停车场（站）和旅游集散站。

第二十条 旅游景区（点）、星级饭店、旅游集散站应当设置有中、英等文字的导向标志或者解说标牌，其内容应当符合国家有关标准。

第二十一条 鼓励、引导旅游行业协会的建设和发展。

旅游经营者可以依法成立或者加入相关行业协会。

旅游行业协会应当制定行业规范，实施行业自律，推行诚信服务，维护会员的合法权益，向政府及其有关部门提出促进旅游业发展的建议。

第二十二条 旅游行政管理部门应当加强区域合作，建立区域双向互动旅游权益保障协调机制，维护旅游经营者和旅游者的合法权益。

任何单位和个人不得阻碍本市以外的旅行社组织当地旅游团队或者受委托接待境外旅游团队直接来本市进行旅游活动。

第四章 旅游经营管理

第二十三条 设立旅行社，应当依法取得《旅行社业务经营许可证》和营业执照。旅行社设立非法人分社、门市部（包括营业部）应当依照国家有关规定办理工商登记手续，并自登记之日起三十日内向所在地的县（市、区）旅游行政管理部门备案。

导游人员应当依法取得导游证，受旅行社委派，佩戴导游证方可从事导游活动。旅游景区（点）导游人员从事导游活动应当

依照省人民政府有关规定执行。

第二十四条 旅行社组织旅游应当与旅游者签订合同, 明确约定行程安排、服务项目、价格标准、违约责任等事项; 并应当依法为旅游者办理旅游意外保险。

旅行社及其导游人员应当按照合同约定为旅游者提供服务。未征得旅游者同意, 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。

第二十五条 实行饭店星级评定和复核制度。饭店星级评定与复核按照国家有关规定办理。未被评定星级或者已被取消星级的饭店, 不得使用星级称谓从事经营活动; 星级饭店不得使用不真实星级称谓从事经营活动。

第二十六条 实行旅游景区等级评定制度。旅游景区等级评定按照国家有关规定办理。未被评定等级或者已被取消等级的旅游景区, 不得使用等级称谓从事经营活动; 等级景区不得使用不真实等级称谓从事经营活动。

第二十七条 旅游经营者应当公开服务项目和收费标准, 保证服务质量、产品质量, 不得擅自设置收费项目、提高收费标准。

第二十八条 经营客运架空索道、缆车、大型游乐场等涉及人身安全的特种旅游项目, 其设施、设备必须具有产品合格证, 经质量技术监督部门检验合格后, 方可运营。

旅游经营者应当加强设施、设备、车船的日常维护和保养，保证安全运转。对可能出现危险情况的旅游设施和游览地应当采取安全保护措施，设置警示标志。

发生旅游安全事故，旅游经营者应当立即采取处理措施，并同时向旅游、安监、公安等部门报告。

第二十九条 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旅游合同或者约定；
- （二）对服务范围、内容、标准等做虚假的、引人误解的宣传；
- （三）隐瞒真实情况，提供质价不符的服务；
- （四）出售以假充真、以次充好的商品；
- （五）强行向旅游者兜售物品或者索取小费及其他财物；
- （六）危害旅游者人身和财产安全；
- （七）其他侵害旅游者合法权益的行为。

第三十条 旅游者应当遵守法律、法规，履行旅游合同约定的义务，尊重旅游地的民族风俗习惯及宗教信仰，保护旅游资源、生态环境，爱护旅游设施，遵守旅游秩序和安全、卫生管理规定。不得违反社会公德，刻划、涂污或者以其他方式损坏景物、旅游

设施，妨碍他人合法权益。

第五章 监督检查

第三十一条 旅游行政管理部门和其他有关部门应当依法加强对旅游市场的管理和旅游服务质量的监督检查。进行行政执法检查时，执法人员不得少于两人，并应当主动出示有效执法检查证件和本执法部门主要负责人签署的执法检查通知书。执法检查通知书的内容应当包括检查依据、检查时间、检查事项、实施检查的人员及其负责人。行政执法检查不得干扰正常的经营活动，不得侵犯旅游者和旅游经营者的合法权益。

旅游行政管理部门及其工作人员，不得从事或者参与旅游经营活动。

第三十二条 旅游行政管理部门应当健全旅游投诉制度，公布投诉电话和其他联系方式，接受投诉。

旅游行政管理部门接到投诉后，能够当场处理的，应当当场作出处理决定；不能当场处理的，应当在法定时限内作出处理决定，并答复投诉者；对应当由其他部门处理的，应当及时转交有关部门，并告知投诉者。

第三十三条 旅游行政管理部门应当建立旅游经营者信用档案，对违法行为的处理结果定期予以公布。

第六章 法律责任

第三十四条 未取得《旅行社业务经营许可证》从事旅行社业务的，由旅游行政管理部门责令停止非法经营，没收违法所得，并处一万元以上五万元以下罚款。

第三十五条 旅行社未为旅游者办理旅游意外保险，由旅游行政管理部门责令限期改正，有违法所得的，没收违法所得；逾期不改的，责令停业整顿十五天至三十天，可以并处五千元以上二万元以下罚款；情节严重的，吊销其《旅行社业务经营许可证》。

第三十六条 无导游证进行导游活动的，由旅游行政管理部门责令改正并予以公告，处一千元以上三万元以下罚款；有违法所得的，并处没收违法所得。

第三十七条 星级饭店服务质量降低或者达不到相应标准的，由评定机构降低其星级或者取消其星级称谓。

未被评定星级或者已被取消星级的饭店使用星级称谓以及星级饭店使用不真实星级称谓从事经营活动的，由旅游行政管理部门责令停止违法行为，并处以三千元以上三万元以下罚款。

第三十八条 旅游景区服务质量降低或者不符合相应等级标准的，由评定机构降低其等级或者取消其等级称谓。

未被评定等级或者已被取消等级的旅游景区使用等级称谓以及等级景区使用不真实等级称谓从事经营活动的，由旅游行政管理部门责令停止违法行为，并处以三千元以上三万元以下罚款。

第三十九条 因旅游经营者过错，给旅游者造成财产损失或者人身伤害的，应当依法承担民事责任；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第四十条 旅游者刻划、涂污或者以其他方式损坏景物、设施或者乱扔垃圾应当依法承担法律责任。

第四十一条 拒绝、阻碍旅游行政管理部门及执法人员依法执行公务，应当给予治安处罚的，由公安机关依照《中华人民共和国治安管理处罚法》的规定予以处罚；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第四十二条 旅游行政管理部门的工作人员玩忽职守、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。

第七章 附 则

第四十三条 本条例自 2007 年 5 月 1 日施行。济南市人民代表大会常务委员会颁布，于 2000 年 1 月 1 日起施行的《济南市旅游管理条例》同时废止。