

西宁市旅游市场管理条例

(2024 年 6 月 21 日西宁市第十七届人民代表大会常务委员会第二十一次会议通过 2024 年 7 月 25 日青海省第十四届人民代表大会常务委员会第九次会议批准)

目 录

- 第一章 总 则
- 第二章 管理与监督职责
- 第三章 经营与服务规范
- 第四章 旅游安全管理
- 第五章 旅游纠纷处理
- 第六章 法律责任
- 第七章 附 则

第一章 总 则

第一条 为了规范旅游市场秩序，提升旅游服务水平，维护旅游者、旅游经营者和旅游从业人员的合法权益，促进旅游业持续健康发展和国际生态旅游目的地中心城市建设，根据《中华人

民共和国旅游法》《青海省旅游条例》等有关法律、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活动以及旅游经营服务、旅游市场监督管理，适用本条例。

第三条 旅游市场管理应当坚持政府主导、属地管理、部门联动、行业自律、社会参与的原则。

第四条 市、县（区）人民政府应当加强对旅游工作的组织领导、监督管理和服务保障，制定旅游发展规划，建立健全综合协调机制，明确各相关部门旅游市场监督管理责任，促进旅游产业高质量发展。

乡（镇）人民政府、街道办事处协助市、县（区）人民政府及其有关部门做好文明旅游宣传、旅游市场秩序维护、旅游突发事件应急处置、旅游纠纷协调处理等相关工作。

开发区、园区管委会应当配合相关部门做好旅游市场的有关管理工作。

第五条 市、县（区）人民政府应当推进智慧旅游公共服务体系建设，建立数字化信息服务平台并及时更新，提升旅游行业公共服务能力，无偿提供旅游市场相关信息和咨询服务。

第六条 旅游市场行业组织应当加强行业自律，建立行业诚信规则和诚信档案，发挥提供服务、规范行为等作用，维护行业合法权益和公平竞争，并接受文化旅游、民政等主管部门的指导和监督。

第七条 倡导绿色、安全、诚信、文明的旅游活动。

旅游者、旅游经营者、旅游从业人员应当遵守文明旅游行为规范,了解和尊重当地风俗习惯,维护旅游秩序、保护旅游资源、爱护生态环境。

第二章 管理与监督职责

第八条 文化旅游主管部门应当依法履行下列职责:

- (一) 统筹协调旅游市场秩序监管工作,牵头拟订旅游发展规划;
- (二) 根据职责权限对旅行社的经营行为和导游、领队的服务行为实施管理和监督;
- (三) 负责旅游行业信用体系建设;
- (四) 指导旅游市场经营主体服务质量评估;
- (五) 负责旅游经济运行数据监测;
- (六) 参加旅游市场安全事故的调查;
- (七) 法律、法规规定的其他职责。

第九条 市场监督管理部门应当依法履行下列职责:

- (一) 对纳入《特种设备目录》的大型游乐设施等特种设备进行监督检查;
- (二) 查处旅游市场价格违法行为、旅游市场网络交易违法行为、旅游经营者侵害消费者合法权益的行为;

(三) 查处制售假冒伪劣旅游商品、发布虚假旅游广告、商业贿赂等不正当竞争行为；

(四) 法律、法规规定的其他职责。

第十条 林业和草原主管部门应当依法履行下列职责：

(一) 对森林公园、湿地公园、自然保护区、风景名胜区、自然遗产地等自然保护地的安全及森林草原防火进行监督管理；

(二) 对各类自然保护地的旅游线路划定、游客容量、设施建设等进行监督管理；

(三) 根据职责权限对城市公园的安全、接待游客最大承载量等进行监督管理；

(四) 法律、法规规定的其他职责。

第十一条 应急主管部门应当依法履行下列职责：

(一) 对旅游市场安全工作履行综合监督管理；

(二) 组织指导旅游生产安全事故的调查处理，开展自然灾害类突发事件的调查评估；

(三) 法律、法规规定的其他职责。

第十二条 气象主管机构应当依法履行下列职责：

(一) 负责气象预报预警，提供旅游气象服务；

(二) 会同有关部门指导无人驾驶自由气球和系留气球活动安全生产监督管理工作，负责无人驾驶自由气球和系留气球活动审批监督管理；

(三) 指导景区雷电灾害防范工作；

(四) 法律、法规规定的其他职责。

第十三条 城乡建设主管部门应当依法履行下列职责：

(一) 对旅游建设工程的建筑安全及消防设计审查、消防验收、备案和抽查进行监督管理；

(二) 督促城镇燃气经营企业对使用燃气的旅游场所定期开展燃气设施安全检查；

(三) 牵头负责对历史文化名城、名镇、名村的保护和监督管理；

(四) 法律、法规规定的其他职责。

第十四条 公安机关应当依法履行下列职责：

(一) 查处侵害旅游者权益，强迫消费、敲诈勒索等违法行为；

(二) 维护旅游市场治安秩序，查处侵犯旅游者人身权利、财产权利的行为；

(三) 负责住宿业（旅馆业）的治安监督管理；

(四) 负责道路交通安全管理；

(五) 对相关大型群众性活动实施安全管理；

(六) 法律、法规规定的其他职责。

第十五条 商务主管部门应当依法履行下列职责：

(一) 指导、督促大型商业综合体履行安全生产主体责任；

(二) 负责各类餐饮、住宿业的行业指导，配合有关部门做好安全生产管理工作；

(三) 法律、法规规定的其他职责。

第十六条 交通运输主管部门应当依法履行下列职责：

(一) 负责道路旅客运输交通安全监督管理；

(二) 查处道路旅客运输中的违法行为；

(三) 法律、法规规定的其他职责。

第十七条 自然资源和规划主管部门应当依法履行下列职责：

(一) 督促属地和景区责任单位编制地质灾害防治预案并开展景区地质灾害安全隐患排查；

(二) 负责旅游发展新增建设用地审核报批，开展自然资源和规划领域的执法和监督管理；

(三) 法律、法规规定的其他职责。

第十八条 卫生健康、生态环境、民族宗教、体育等部门依法履行旅游市场监督管理的相关职责。

第十九条 文化旅游主管部门应当依法加强旅游市场诚信体系建设，对旅游市场严重失信主体适当提高抽查比例和频次，纳入重点监管对象，并依法开展失信惩戒。

市、县（区）人民政府有关部门对认定为旅游市场失信主体的，应当采取信用管理措施，并向社会作出风险提示。

第三章 经营与服务规范

第二十条 旅行社应当加强对其设立的分社、服务网点的管理，并依法承担分社、服务网点经营活动的法律责任。

第二十一条 旅行社为旅游者提供包价旅游合同的产品和服务不得有下列情形：

- （一）未与旅游者签订书面包价旅游合同；
- （二）在旅游行程开始前未向旅游者提供双方签订的符合法律、法规规定的包价旅游合同文本；
- （三）未经旅游者书面同意，委托其他旅行社接待旅游者；
- （四）未经旅游者同意，擅自变更旅游行程安排；
- （五）向旅游者索取包价旅游合同以外的费用；
- （六）获取其他经营者给予的人头费、停车费、购物返利等不正当利益；
- （七）使用未取得旅游客运资质的交通工具；
- （八）对旅游者隐瞒接受委托的旅行社的相关信息；
- （九）以不合理的低价组织旅游活动或者为组团社组织的不合理低价旅游团队提供地接服务；
- （十）擅自指定购物场所；
- （十一）欺骗、胁迫旅游者购物或者参加需要另行付费的游览项目；
- （十二）违反法律、法规规定的其他行为。

第二十二条 导游、领队不得有下列行为：

- （一）未经旅行社委派从事导游、领队服务；

- (二) 擅自增加、减少旅游项目或者中止导游活动;
- (三) 向旅游者兜售物品;
- (四) 隐瞒事实真相、提供虚假信息, 诱骗旅游者;
- (五) 欺骗、胁迫旅游者消费或者与其他经营者串通欺骗、胁迫旅游者消费;
- (六) 未经旅行社同意, 委托他人代为提供导游服务;
- (七) 在讲解、介绍中掺杂庸俗下流、低级趣味, 损害国家利益和民族尊严的内容;
- (八) 收受其他经营者给予的回扣、人头费等不正当利益;
- (九) 违反包价旅游合同, 引导旅游者到仅面向旅游者消费的场所购物;
- (十) 违反法律、法规规定的其他行为。

第二十三条 景区、景点经营不得有下列情形:

- (一) 超过景区主管部门核定的最大承载量接待旅游者;
- (二) 使用未取得许可生产并经检验合格的特种设备;
- (三) 特种设备的安全管理人员、作业人员未按照国家有关规定取得相应资格, 且未经必要的安全教育和技能培训从事相关工作;
- (四) 捆绑销售或者变相涨价;
- (五) 利用公共资源建设的景区门票不执行政府定价或者政府指导价;
- (六) 未经许可经营高空、高速、水上、潜水、探险等高风险

险旅游项目；

（七）未在大型游乐设施的入口处等显著位置张贴乘客须知、安全注意事项和警示标志、注明设备的运动特点、乘客范围、禁忌事宜等；

（八）未开展应急救援预案演练；

（九）未落实垃圾分类相关规定；

（十）违反法律、法规规定的其他行为。

第二十四条 为旅游者提供餐饮、住宿、购物、娱乐等服务的经营者不得有下列行为：

（一）虚假宣传，欺骗、诱导或强迫旅游者消费；

（二）哄抬价格、串通涨价、价格欺诈；

（三）擅自解除、变更合同；

（四）违反法律、法规规定的其他行为。

第二十五条 旅游交通运输经营者不得有下列行为：

（一）未取得旅游客运资质许可，开展旅游客运服务；

（二）使用未办理有效道路运输资质、未安装卫星定位装置的车辆；

（三）使用未投保承运人责任险的车辆；

（四）使用未签订包车合同的车辆；

（五）驾驶员未取得相应的资质，从事旅游客运服务；

（六）擅自变更运输路线、更换运输车辆、超载运行、中途甩客、搭载与旅游团队无关的人员、中途无故将乘客交给他人运

输；

(七) 法律、法规规定的其他违法行为。

第二十六条 旅游经营者通过网络交易平台经营旅行社业务的，应当依法取得旅行社业务经营许可，在其网站主页标明业务经营许可证信息。

旅游经营者代理其他旅游经营者的旅游产品和服务的，应当核实其营业执照和与业务经营有关的行政许可信息，标明实际提供者的名称。

发布旅游经营信息的网站，应当保证其信息真实、准确，确保交易安全可靠。

在线旅游经营者不得擅自屏蔽、删除旅游者对其产品和服务的不利评价，不得误导、引诱、替代或者强迫旅游者作出有利评价，对旅游者作出的评价应当保存并向社会公开。

第二十七条 电子商务平台经营者提供旅游交易服务的，应当核实旅游经营者的营业执照和旅行社业务经营许可证等信息，对其提供、发布信息的真实性、准确性负责。

第二十八条 任何单位和个人未取得旅行社业务经营许可，不得以购物（会员）送旅游，旅游赠礼品和康养活动等名义，或者以宾馆酒店、行业组织、车友会、驴友会、俱乐部等形式以及其他名义或者利用网络社交工具等手段，从事旅行社业务。

第二十九条 任何单位和个人不得以提供交通、餐饮、住宿、免费导游、优惠门票等服务为由，非法拦截车辆，纠缠、围堵旅

游者，诱导或者强迫消费。

第三十条 中小學生研学旅行活动应当由教育主管部门或者学校组织，研学旅行不得开展以营利为目的的经营性创收，不得以组织研学为名变相开展旅行社业务。

第三十一条 文化旅游、市场监督、行业组织主管部门应当指导、推动旅游市场行业组织制定本市团队旅游线路等旅游产品参考价格，并由旅游行业组织向社会公布。

第三十二条 市、县（区）人民政府有关部门支持、鼓励旅游经营者申请参加质量标准等级评定，提高服务质量和水平。

旅游经营者取得相关质量标准等级的，其设施和服务不得低于相应标准，并有权使用相关质量等级的称谓和标识。

第四章 旅游安全管理

第三十三条 市、县（区）人民政府统一负责旅游安全工作，建立健全旅游安全风险提示制度、旅游突发事件应对机制。

市、县（区）人民政府有关部门依照法律、法规履行旅游安全监管职责。

第三十四条 旅游经营者应当承担旅游安全的主体责任，加强安全管理，建立健全安全管理制度，关注安全风险预警和提示，对直接为旅游者提供服务的从业人员开展经常性应急救助技能培训，妥善应对旅游突发事件。

旅游从业人员应当严格遵守本单位安全管理制度，接受安全生产教育和培训，提升旅游突发事件防范和应急处置能力。

旅游突发事件发生后，旅游经营者和旅游从业人员应当及时采取必要的措施进行应急救援和处置，依法履行报告义务，控制事态发展，防止损害扩大，并配合做好相关工作。

第三十五条 旅行社、景区、景点、住宿、旅游交通以及从事高空、高速、水上、潜水、探险等高风险旅游项目经营者应当依法投保相关责任保险，提示旅游者投保人身意外伤害保险。

第三十六条 旅游者在旅游活动中应当遵守法律、法规和本市有关规定，关注相关风险，遵守安全警示规定，加强个人安全防范。

第三十七条 市、县（区）人民政府应当统筹规划旅游景区、游客集散中心等场所停车场的建设和运营，充分利用非核心道路和其他闲置空间科学设置停车场、停车位，保障节假日和旅游旺季停车需要。

景区及其周边停车场管理单位应当加强适时预警预判，停车需求可能超出停车场车位数时，应当提前采取疏导、分流等措施，同时向属地公安机关交通管理部门报告，并协助维护景区周边的交通秩序。

自驾游旅游者应当遵守国家、省、市旅游安全、交通管理、生态保护、文明行为等规定，不得进入法律、法规规定不允许进入的区域，不得在法律、法规和本市政府禁止宿营的区域宿营。

第三十八条 农家乐、乡村民宿经营者应当保证房屋安全，具备消防安全条件，符合环境保护、食品安全的规定，并依法办理相关手续。

第五章 旅游纠纷处理

第三十九条 市、县（区）人民政府应当健全旅游行业投诉举报机制，设立统一的旅游投诉受理机构和投诉受理电话，并予以公布。受理机构接到投诉，应当及时进行处理或者移交有关部门处理，并告知投诉者。

需要多部门联合处理的旅游投诉，受理机构应当及时移送有关部门或者上报市、县（区）人民政府协调处理。

第四十条 旅游投诉处理机构对符合受理条件的投诉，能够当场处理的，应当当场作出处理决定；不能当场处理的，应当在受理旅游投诉之日起 60 日内作出处理决定，并告知投诉者；对不符合受理条件的，应当在 5 日内通知投诉者并说明理由。

第六章 法律责任

第四十一条 违反本条例规定的行为，法律、法规已经规定法律责任的，从其规定。

第四十二条 违反本条例第二十八条规定的，由文化旅游主

管部门责令改正，没收违法所得，并处一万元以上十万元以下罚款；违法所得十万元以上的，并处违法所得一倍以上五倍以下罚款；对有关责任人员，处二千元以上二万元以下罚款。

第四十三条 违反本条例第三十二条第二款规定的，旅游经营者未取得相关质量标准等级而使用其称谓和标识的，由文化旅游主管部门责令限期改正；逾期不改正的，责令停业整顿，可以并处五千元以上二万元以下罚款。

第四十四条 公职人员在旅游市场监督管理工作中滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊，尚不构成犯罪的，依法依规给予处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第七章 附 则

第四十五条 本条例自 2024 年 8 月 15 日起施行。