

秦皇岛市旅游市场条例

(2021年6月24日秦皇岛市第十四届人民代表大会常务委员会第三十四次会议通过 2021年7月29日河北省第十三届人民代表大会常务委员会第二十四次会议批准 根据2024年6月27日秦皇岛市第十五届人民代表大会常务委员会第二十六次会议通过并经2024年7月25日河北省第十四届人民代表大会常务委员会第十次会议批准的《秦皇岛市人民代表大会常务委员会关于修改、废止部分地方性法规的决定》修正)

目 录

- 第一章 总 则
- 第二章 旅行社和导游
- 第三章 游览和娱乐
- 第四章 住宿和餐饮
- 第五章 购 物
- 第六章 交通和自驾游
- 第七章 法律责任
- 第八章 附 则

第一章 总 则

第一条 为了规范旅游市场秩序，保障旅游者、旅游经营者以及相关从业人员的合法权益，提高旅游服务水平，促进旅游业高质量发展，根据《中华人民共和国旅游法》《河北省旅游条例》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和为旅游者提供游览、娱乐、住宿、餐饮、购物、交通等方面服务的经营活动，以及相关监督管理活动，适用本条例。

旅行社和导游的资质、旅游者的权利义务、旅游服务合同、旅游安全和旅游纠纷处理，以及本条例未规定的其他事项，《中华人民共和国旅游法》《河北省旅游条例》等有关法律、法规有规定的，从其规定。

第三条 旅游市场监督管理应当坚持政府主导、属地管理、部门联动、行业自律的原则，营造安全、文明、诚信、规范、开放、有序的旅游市场环境。

第四条 市、县（区）人民政府应当加强对旅游工作的组织领导，编制本行政区域的旅游发展规划，明确旅游市场监督管理责任，建立旅游综合协调、案件联合查办、投诉统一受理等综合监督管理机制，统筹解决旅游市场重大问题。

乡（镇）人民政府、街道办事处应当配合做好旅游文明宣传、

秩序维护、安全应急、纠纷处理等相关工作。

第五条 市、县（区）旅游主管部门应当履行下列职责：

（一）指导、促进旅游市场有序发展，统筹协调旅游市场综合监督管理工作，组织落实旅游市场监督管理相关政策措施和行业标准；

（二）推进旅游市场诚信体系建设，组织旅游市场服务培训和质量评估，受理、转办旅游服务投诉案件，提高旅游服务质量；

（三）依法查处旅游市场违法行为；

（四）法律、法规规定的其他职责。

景区主管部门以及市和县（区）公安、市场监管、交通运输、发展改革、行政审批、海洋渔业、城管执法等有关部门应当按照各自职责，做好旅游市场监督管理工作。

第六条 本市推行旅游服务标准化。旅行社、景区以及为旅游者提供娱乐、住宿、餐饮、购物、交通等服务的经营者实行质量等级评定制度。等级评定的范围、标准、程序以及标志使用等，由市人民政府依据国家、省有关规定和标准制定。

旅游经营者提供的设施或者服务不得低于其实际取得的质量等级，不得超越取得的质量等级进行宣传。未取得质量等级的，不得使用质量等级标志进行宣传和经营。

第七条 市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，无偿提供景区、海水浴场、线路、交通、气象、食宿、安全、

客流量预警、应急救援、消费警示以及投诉电话等必要信息和咨询服务。

第八条 旅游行业组织应当加强行业自律，建立行业诚信自律规则和行业诚信档案，发挥提供服务、反映诉求、规范行为等作用，维护行业的合法权益和公平竞争秩序，并接受旅游主管部门的指导和监督。

第九条 旅游经营者应当依法经营、诚实守信、公平竞争、文明服务，自觉履行法定和约定义务，保障旅游者安全，维护旅游市场秩序。

第十条 旅游者应当遵守旅游文明行为规范，爱护旅游资源，保护生态环境，理性消费、文明出游。

本市建立旅游不文明行为记录制度，旅游者有严重不文明旅游行为，造成恶劣社会影响或者有损国家形象的，由旅游主管部门列入游客不文明行为记录并向社会公布。

第十一条 市、县（区）人民政府应当充分发挥旅游服务热线和旅游投诉举报网络平台作用，明确旅游投诉受理机构，拓宽投诉、举报受理渠道，在景区、酒店和旅行社的显著位置公布投诉、举报电话和网站，鼓励社会各界积极提供各类违法违规行为线索。

任何单位和个人均有权对违反本条例规定的行为进行投诉、举报，旅游投诉受理机构应当及时调查处理，并在法律、法规规定的时限内将调查处理结果向投诉、举报人反馈。

第二章 旅行社和导游

第十二条 旅行社和其他旅游经营者的名称、标牌应当符合国家、省相关规定，不得擅自使用旅游集散服务中心、票务中心和其他有一定影响的企业、社会组织名称，使旅游者误以为其与上述实体存在特定联系。

第十三条 旅行社不得以不合理的低价组织旅游活动，扰乱旅游市场秩序。

旅游主管部门应当指导、推动旅游行业协会制定本市团队旅游线路等旅游产品诚信指导价，定期向社会公布，加强行业自律并供旅游者参考。

第十四条 旅行社在旅游行程开始前，应当在全国旅游监管服务平台完整、准确填报旅游团队、导游、旅游车辆等信息。

旅行社应当选择具备合法经营资格和接待服务能力的景区、住宿、餐饮、客运经营者作为服务提供方和业务合作方。

第十五条 列入旅游行程中的收费景区不安排进入游览的，旅行社应当在旅游合同中注明并在签订旅游合同时提示旅游者，不得采用模糊或者不确定用语误导、欺骗旅游者。

第十六条 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，并在其网站首页或者从事经营活动的主页醒目位置公示营业执照登载的信息或者营业执照的电子链接

标识，并标明与业务经营有关的行政许可信息，公示全国旅游投诉渠道。

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、替代或者强制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。

第十七条 旅行社应当完善和优化出行信息、在线预订、旅途即时、游后反馈等全过程的线上服务，提升服务水平。

第十八条 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，或者以行业组织、学会、车友会、驴友会、俱乐部等形式，从事旅行社业务。

第十九条 导游人员应当参加旅游主管部门组织的业务知识和职业技能培训，熟悉、掌握本市自然地理、历史文化、文物保护和旅游管理法规政策。

第二十条 导游人员为旅游者提供服务必须接受旅行社委派，不得私自承揽导游业务，并在执业过程中履行下列义务：

- （一）佩戴导游证，开启导游执业应用软件；
- （二）在团队旅游中携带电子旅游行程单；
- （三）接待十人以上旅游团队时，手持组团社或者接待社旗；
- （四）非自由活动时段且无正当理由，应当随团活动；
- （五）向旅游者告知旅游文明行为规范以及安全注意事项；
- （六）不向旅游者兜售物品；

(七) 法律、法规规定的其他义务。

第三章 游览和娱乐

第二十一条 新建景区和既有景区改建、扩建后向社会开放,应当具备国家规定的相应条件,听取旅游主管部门的意见,并按照《河北省旅游条例》的规定履行备案手续。

第二十二条 利用世界遗产、风景名胜区、自然保护区、文物保护单位、地质公园、森林公园、湿地公园等公共资源建设的景区的门票以及景区内的另行收费项目,实行政府定价或者政府指导价,其他景区实行市场调节价。

实行市场调节价的景区,应当遵循公平、合法和诚实信用原则,综合考虑运营成本、市场供求状况等因素,合理确定门票和另行收费项目价格。

第二十三条 景区经营者应当在售票处等显著位置公示景区门票以及景区内的另行收费项目价格,注明优惠政策,并不得有下列行为:

- (一) 收取公示的价格以外的其他费用;
- (二) 捆绑销售保险、商品;
- (三) 使用虚假或者容易造成误解的标价内容以及标价方式;
- (四) 法律、法规禁止的其他不正当价格行为。

第二十四条 景区接待旅游团队时,应当核实旅行社提供的

旅游行程单，对未提供旅游行程单的旅游团队，不得出售团队门票，并向旅游主管部门报告。

第二十五条 旅游景区举办大型节庆娱乐活动，应当按照《大型群众性活动安全管理条例》《营业性演出管理条例》等有关法律、法规的规定办理相关手续。

第二十六条 在景区及其周边和海水浴场内从事销售旅游纪念品、食品饮料等经营活动的，应当有固定的经营场所或者摊位。

景区、海水浴场管理者应当加强对管理区范围内商品销售、餐饮、住宿和演艺等经营活动的管理。对景区内的固定场所和摊位收取费用的，应当依法、合理，降低经营者的运营成本，鼓励市场竞争，防止形成垄断，避免商品和服务价格畸高。对流动售卖和擅自摆摊、圈地等经营行为，有权采取制止、劝离等措施，对不听劝阻的，应当及时向相关执法部门报告。

第二十七条 经营以下高风险旅游休闲娱乐项目的，应当符合安全标准，按照国家有关规定取得经营许可，制定应急预案，并对可能存在的风险明确告示：

- （一）乘船游览和海上平台休闲项目；
- （二）冲浪、潜水、漂流、碰碰船、水滑梯等涉水项目；
- （三）使用直升机、滑翔伞、三角翼、观光气球、摩天轮、架空索道、玻璃栈道等开展的观光、滑翔、驾乘体验等高空项目；
- （四）其他高空、高速、水上、探险等高风险旅游项目。

高风险项目的作业人员，应当按照国家有关规定参加安全作业培训，取得专业资格证书后方可上岗。

第二十八条 任何单位和个人不得利用渔业船舶私自载客从事海上观光游览项目。渔业船舶从事垂钓、体验式网具捕捞等休闲渔业项目，应当按照国家有关规定取得经营许可。

第二十九条 任何单位和个人不得以拦截车辆和纠缠、围堵、追逐等方式向旅游者提供信息咨询、交通、餐饮、住宿等服务，或者推销商品和旅游项目。

第四章 住宿和餐饮

第三十条 宾馆、酒店、民宿等住宿经营者应当同旅游团队、旅游者明确约定进店和离店的时间、房间等级与价格、付款方式等事项。

住宿经营者因超额接受预订等原因未能按照约定安排旅游者入住的，应当主动为旅游者提供本地相同或者更高档次的住宿服务，所增加的费用由住宿经营者承担。

第三十一条 住宿经营者对餐饮、洗衣、电话等服务项目加收服务费的，应当符合国家、省有关规定，并在房价表以及有关服务价目单显著位置注明。在房间内摆放收费物品的，应当在收费物品摆放处显著位置明示物品价格。

第三十二条 住宿经营者允许旅行社在其经营场所设立分

社或者服务网点的，应当查验旅行社相关许可文件，并要求旅行社在营业场所张贴、悬挂相关许可和登记证件。

住宿经营者允许旅行社在其经营场所放置旅游宣传资料、联系方式或者旅游地图的，应当查验旅行社相关许可文件，所放置材料宣传内容应当与旅行社名实相符，不得为违规经营旅行社业务的单位和个人提供便利。

第三十三条 市、县（区）人民政府应当根据国家、省有关规定，加强对民宿的统筹规划，制定行业管理规范，推动民宿布局合理、服务规范、业态多元、人文彰显，促进民宿融入全域旅游、乡村振兴和高质量发展。

第三十四条 餐饮经营者在销售各种食品、烟酒和其他商品以及提供服务时，应当明码标价，不得收取任何未予标明的费用，不得欺骗、诱导旅游者进行消费。

餐饮经营者应当为旅游者提供符合国家卫生标准的餐具，不得以“消毒餐具费”“消毒餐巾费”等名义强制收费。

第三十五条 餐饮经营者销售制作海鲜等鲜活水产品的，应当展示实物或者样品，标明销售价格和计价单位，不得仅标注为“时价”。

餐饮经营者违反前款规定导致其与旅游者之间对鲜活水产品价格的理解产生争议的，应当按照行业、市场惯例予以解释，有两种以上解释的，应当采用不利于餐饮经营者的解释。

餐饮经营者提供加工服务时需要另收加工费的，应当明示收

费办法和标准。

第三十六条 餐饮经营者应当建立食品进货查验记录制度，严格执行索证索票、进货查验、台账记录等规定，不得采购不符合食品安全标准的食品原料和国家明令禁止的野生动植物。

第五章 购 物

第三十七条 旅行社组织、接待旅游者，不得指定具体购物场所，不得安排另行付费旅游项目。但是，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的除外。

经与旅游者协商一致或者旅游者要求指定具体购物场所、安排另行付费旅游项目的，应当订立书面合同，明示具体购物场所、另行付费旅游项目的基本信息以及可能存在的消费风险。

第三十八条 旅行社不得诱骗旅游者参加旅游活动或者购买相关产品和服务，不得收受其他旅游经营者以回扣、佣金、人头费或者奖励费等各种名义给予的不正当利益。

第三十九条 旅行社不得有下列欺骗、强制旅游购物行为：

（一）安排的购物场所属于非法营业或者未向社会公众开放的；

（二）知道或者应当知道安排的购物场所的经营者有以假充真、以次充好等严重损害旅游者权益记录的；

（三）以恐吓等方式强迫旅游者购物的；

(四) 法律、法规规定的其他欺骗、强制旅游购物行为。

第四十条 旅行社未经旅游者同意，擅自在行程中安排旅游购物场所或者另行付费旅游项目的，旅游者有权在旅游行程结束后三十日内，要求旅行社为其办理退货并先行垫付退货货款，或者退还另行付费旅游项目的费用。

第四十一条 旅游者在与旅行社协商一致的购物场所内购买商品，销售者在商品中掺杂掺假，以假充真，以次充好，以不合格商品冒充合格商品，或者销售失效、变质的商品的，旅游者可以在旅游行程结束之日起三十日内要求旅行社办理退换货；所购商品对旅游者造成损害的，旅游者可以要求旅行社先行赔偿；旅行社赔偿后，有权向商品销售者追偿。

第六章 交通和自驾游

第四十二条 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。

景区及其周边利用公共资源设置的经营性停车场应当实行政府定价或者政府指导价。停车场经营者应当严格执行价格主管部门核定的收费标准，并在停车场入口处显著位置公示。停车场工作人员应当佩戴停车场主管部门监制的统一服务标志，出具税

务部门监制的发票。

第四十三条 从事旅游客运的单位和个人应当具备法律、行政法规规定的资质、资格，按照旅游运输合同提供运输服务，不得擅自变更运输路线、更换运输车辆和船舶，不得超载运行，不得中途甩客或者搭载与旅游团队无关的人员。

第四十四条 旅游客运车辆、船舶应当符合安全运营要求，在显著位置明示旅游客运专用标识、经营者和驾驶人信息、服务监督电话、核载人数等事项。

旅游客运车辆应当设置导游专座，车内不得使用折叠座椅，通道不得堆放行李和其他障碍物。

第四十五条 巡游出租汽车应当依法经营，按照国家巡游出租汽车服务标准提供服务，选择合理路线，依据计价器收费，不得故意绕道行驶或者拒载、议价。预约出租汽车应当本着诚实信用原则，按照约定和行业规范为旅游者提供服务。

第四十六条 县（区）人民政府应当根据本地实际和需要，规划建设房车营地、自行车骑行驿站等场所和设施，为自驾游旅游者提供道路指引、医疗救助、安全救援等服务，完善旅游交通标志、旅游景区指示标志等道路标识。

第四十七条 自驾游旅游者应当遵守国家、省、市关于旅游管理、交通管理、生态保护、城市市容、文明行为等方面的规定，不得进入自然保护区核心区、缓冲区等法律、法规规定不允许旅游者进入的区域，不得在法律、法规和本市政府规章禁止宿营的

区域宿营。自驾游旅游者携带犬只进入本市的，应当遵守《秦皇岛市养犬管理条例》的有关规定。

第七章 法律责任

第四十八条 违反本条例第十二条规定，旅行社和其他旅游经营者擅自使用旅游集散服务中心、票务中心和其他有一定影响的企业、社会组织名称进行经营的，由市场监督管理部门责令停止违法行为，没收违法商品。没有违法经营额或者违法经营额不足五万元的，可以并处二十五万元以下的罚款；违法经营额五万元以上的，可以并处违法经营额五倍以下的罚款。情节严重的，吊销营业执照。

第四十九条 违反本条例第十四条第二款规定，旅行社选择不具备合法经营资格和接待服务能力的景区、住宿、餐饮、客运经营者作为服务提供方和业务合作方的，由旅游主管部门责令改正，没收违法所得，并处五千元以上五万元以下罚款；违法所得五万元以上的，并处违法所得一倍以上五倍以下罚款；情节严重的，责令停业整顿或者吊销旅行社业务经营许可证；对直接负责的主管人员和其他直接责任人员，处二千元以上二万元以下罚款。

第五十条 违反本条例第十五条规定，旅行社与旅游者订立旅游合同时，采用模糊或者不确定用语误导、欺骗旅游者的，由旅游主管部门责令改正，没收违法所得，并处五千元以上五万元

以下罚款；违法所得五万元以上的，并处违法所得一倍以上五倍以下罚款；情节严重的，责令停业整顿或者吊销旅行社业务经营许可证；对直接负责的主管人员和其他直接责任人员，处二千元以上二万元以下罚款。

第五十一条 违反本条例第十六条第二款规定，在线旅游经营者擅自屏蔽、删除旅游者对其产品和服务的不利评价或者误导、引诱、替代、强制旅游者作出有利评价的，由市场监督管理部门依照《中华人民共和国电子商务法》的相关规定处罚。

第五十二条 违反本条例第十八条规定，未取得业务经营许可证从事旅行社业务的，由旅游主管部门责令改正，没收违法所得，并处四万元以上十万元以下罚款；违法所得十万元以上的，并处违法所得二倍以上五倍以下罚款；对有关责任人员，处一万元以上二万元以下罚款。

第五十三条 违反本条例第十九条规定，导游未按照规定参加旅游主管部门组织的业务知识和职业技能培训的，由旅游主管部门责令改正，并可以处一千元以下罚款；情节严重的，可以处一千元以上五千元以下罚款。

第五十四条 违反本条例第二十条规定，导游人员私自承揽业务的，由旅游主管部门责令改正，没收违法所得，处一千元以上一万元以下罚款，并暂扣或者吊销导游证；导游人员在执业过程中未佩戴导游证的，由旅游主管部门责令改正；拒不改正的，处二百元以上五百元以下罚款；导游人员在导游活动中向旅游者

兜售物品的，由旅游主管部门依照《导游人员管理条例》的规定处罚。

第五十五条 违反本条例第二十一条规定，新建景区和既有景区改建、扩建后不具备相应开放条件而接待旅游者的，由景区主管部门责令停业整顿直至符合开放条件，并处二万元以上二十万元以下罚款。

第五十六条 违反本条例第二十四条规定，景区向未提供旅游行程单的旅游团队出售团队门票的，由旅游主管部门处一万元以上五万元以下罚款。

第五十七条 违反本条例第二十六条第一款规定，没有固定的经营场所或者摊位，在景区及其周边和海水浴场内从事销售旅游纪念品、食品饮料等经营活动的，由城管执法主管部门责令改正，拒不改正的，每次处五十元以上一百元以下罚款。

第五十八条 违反本条例第二十七条规定，未取得经营许可经营高风险旅游项目的，依照《无证无照经营查处办法》等法律、法规的有关规定处罚。

违反本条例第二十八条规定，利用渔业船舶私自载客的，依照《中华人民共和国渔业船员管理办法》的有关规定处罚。属于无证无照经营的，按照前款规定处罚。

第五十九条 违反本条例第二十九条规定，以拦截车辆和纠缠、围堵、追逐等方式向旅游者提供信息咨询、交通、餐饮、住宿等服务或者推销商品和旅游项目的，由市场监督管理部门处五

千元以上一万元以下罚款；情节严重的，处一万元以上二万元以下罚款。

上述行为违反治安管理规定的，由公安机关依照《中华人民共和国治安管理处罚法》的规定处罚。

第六十条 违反本条例第三十七条、第三十八条和第三十九条规定的，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，并处违法所得一倍以上五倍以下罚款；情节严重的，吊销旅行社业务经营许可证；对直接负责的主管人员和其他直接责任人员，没收违法所得，处二千元以上二万元以下罚款，并暂扣或者吊销导游证。

第六十一条 违反本条例第四十三条规定的，由有关部门依照客运管理相关法律、法规进行处罚。

第六十二条 违反本条例第四十五条规定，巡游出租汽车驾驶员故意绕道行驶或者拒载、议价的，由交通运输主管部门责令改正，并处二百元以上五百元以下罚款。

第六十三条 违反本条例规定，旅游经营者有不正当价格行为的，依照《中华人民共和国价格法》《中华人民共和国消费者权益保护法》等法律、法规的有关规定处罚。

第六十四条 违反本条例规定，构成强买强卖商品，强迫他人提供服务或者强迫他人接受服务等违反治安管理行为的，由公安机关依照《中华人民共和国治安管理处罚法》的规定处罚。

第六十五条 旅游主管部门和其他国家机关、单位的公职人员在旅游市场监督管理工作中徇私舞弊、滥用职权、玩忽职守的，依法给予处分。

第六十六条 违反本条例规定的行为，构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第八章 附 则

第六十七条 本条例自 2021 年 10 月 1 日起施行。