

吉林省旅游条例

(2003 年 11 月 29 日吉林省第十届人民代表大会常务委员会第六次会议通过 2010 年 11 月 26 日吉林省第十一届人民代表大会常务委员会第二十二次会议修订 2015 年 9 月 16 日吉林省第十二届人民代表大会常务委员会第二十次会议修订 根据 2024 年 11 月 27 日吉林省第十四届人民代表大会常务委员会第十四次会议《吉林省人民代表大会常务委员会关于修改和废止〈吉林省无线电管理条例〉等 9 部地方性法规的决定》修改)

目 录

- 第一章 总 则
- 第二章 旅游规划与促进
- 第三章 旅游资源保护与利用
- 第四章 旅游经营者与旅游者
- 第五章 边境旅游
- 第六章 旅游安全与监督管理
- 第七章 法律责任
- 第八章 附 则

第一章 总 则

第一条 为了保障旅游者、旅游经营者和旅游从业人员的合法权益，规范旅游市场秩序，保护和合理利用旅游资源，促进旅游业持续健康发展，根据《中华人民共和国旅游法》和有关法律、法规，结合本省实际，制定本条例。

第二条 本省行政区域内的旅游活动及其监督管理，适用本条例。

第三条 旅游业发展应当遵循政府主导、科学规划、市场运作、突出特色和可持续发展的原则，在保护的前提下合理利用旅游资源，坚持社会效益、经济效益和生态效益相统一。

第四条 县级以上人民政府应当加强对旅游业发展的组织和领导，建立和完善旅游发展综合协调机制，对下列事项进行综合协调：

- （一）本行政区域内的旅游发展战略；
- （二）跨行业、跨地区的旅游资源规划与利用；
- （三）旅游业发展的体制改革、机制创新和产业政策的制定与实施；
- （四）旅游与相关产业的融合发展；
- （五）旅游综合服务；
- （六）旅游市场的监管与联合执法；

(七) 旅游综合预测预警，应对重大旅游突发事件；

(八) 旅游宣传与推广；

(九) 法律法规规定的其他工作。

本级人民政府旅游主管部门负责旅游综合协调的日常事务。

第五条 县级以上人民政府旅游主管部门负责本行政区域内旅游业的统筹协调、综合指导、公共服务和监督管理工作。

旅游主管部门所属的旅游质量监督管理机构或者旅游执法机构负责对旅游服务质量的监督检查和旅游投诉的处理，所需经费纳入同级财政预算。

县级以上人民政府有关部门按照各自职责，做好促进旅游业发展的相关工作。

第六条 旅游行业组织应当制定行业经营自律规范和相关服务规范，引导企业诚信经营，依法开展活动。

第二章 旅游规划与促进

第七条 县级以上人民政府应当将旅游业发展纳入国民经济和社会发展规划。编制和调整城乡规划、土地利用规划、基础设施规划等要兼顾旅游业发展的需要。

第八条 旅游发展规划应当以国民经济和社会发展规划、旅游资源普查情况为依据，与国土规划、土地利用总体规划、环境保护规划、城乡规划等有关规划相衔接，与风景名胜区、自然保

护区、文化宗教场所、文物保护单位等的专业规划相协调。

第九条 省人民政府旅游主管部门会同有关部门编制全省旅游发展规划，并在征求国务院旅游主管部门意见后，由省人民政府批准实施。

省内跨行政区域和重点景区的旅游发展规划，由省人民政府旅游主管部门编制，报省人民政府批准实施。

市（州）、县（市、区）人民政府旅游主管部门应当根据全省旅游发展规划，编制符合本行政区域特点的旅游发展规划和重大旅游项目专项规划，在征求上一级旅游主管部门意见后，由当地人民政府批准实施。

省级旅游经济开发区、旅游度假区等旅游区域的旅游发展规划，应当在征求省旅游主管部门意见后，由当地人民政府批准实施。

第十条 旅游发展规划编制的具体工作，应当由具有相应的旅游规划设计资质的单位承担。在编制规划时，应当进行经济、社会、环境可行性论证，编制环境影响报告书，组织专家评审，并征求有关部门和上一级旅游主管部门意见，必要时可以举行听证会。

第十一条 经批准的旅游发展规划，任何单位和个人不得擅自改变。确需修改的，应当按原审批程序报批。

县级以上人民政府应当对本级旅游发展规划的实施情况进行监督检查和评估。发现违反规划的行为，责成有关主管部门依

法处理，检查、评估和处理结果向社会公布。

第十二条 县级以上人民政府应当根据当地旅游业发展情况，在年度财政预算中安排旅游产业发展引导资金，支持旅游业发展。旅游产业发展引导资金主要用于旅游规划编制及研究、项目开发补助、旅游宣传促销、旅游管理与服务、航线开发与管理等。

县级以上人民政府应当对涉及景区的道路交通、公共安全、环境卫生、供水供电、自然环境和文化遗产保护等旅游基础设施和公共服务设施的建设资金给予支持。

第十三条 县级以上人民政府应当按照旅游发展规划合理安排旅游项目建设用地供给，保障全省旅游重大、重点项目用地需求。

鼓励利用荒山、荒坡、废弃矿山等进行旅游综合开发建设。

第十四条 县级以上人民政府应当培育壮大旅游市场主体，扶持特色旅游企业，鼓励发展专业旅游经营机构，促进组建跨界融合的产业集团和产业联盟，支持发展具有自主知识产权、民族品牌的旅游企业。

第十五条 县级以上人民政府应当引导金融机构创新发展符合旅游业特点的金融产品和服务，加大对旅游业的金融支持力度。

鼓励金融机构设计和开发针对旅游经营者、旅游项目和旅游者的信贷产品、金融授信、金融担保和支付结算等金融服务。鼓

励保险机构创新旅游保险产品和服务，开发面向旅游者的旅游综合保险产品。

第十六条 省人民政府及其有关部门应当采取措施，消除区域间旅游发展障碍，推进跨区域的旅游合作与经营，禁止行业垄断和地区垄断。

鼓励省外的旅行社组织旅游团队来本省进行旅游活动，旅游主管部门和有关部门应当为其旅游活动提供便利。

任何单位和个人不得限制、阻碍本行政区域外的旅行社、导游和旅游车辆在本地的合法旅游经营活动。

第十七条 县级以上人民政府应当加强与周边地区的旅游经济合作，实现信息互通、交通互联、资源共享、优势互补，推进区域旅游一体化。

第十八条 省人民政府旅游主管部门应当统筹组织全省旅游形象的宣传推广工作，制定旅游市场开发总体方案，组织和协调重大旅游宣传促销活动和大型旅游活动，指导市（州）、县（市、区）人民政府旅游主管部门做好旅游形象宣传推广工作。

市（州）、县（市、区）人民政府旅游主管部门应当根据全省旅游市场开发总体方案和本行政区域旅游资源的优势和特点，制定旅游市场开发计划，组织本行政区域内的旅游形象宣传推广工作。

县级以上人民政府的新闻出版广电、外事、商务、文化、体育、科技、民族事务等部门应当协同做好旅游宣传推广工作，在

组织重大会议、文艺演出、体育赛事、科技交流、民族节庆、民族民间文化、经贸交流等活动中加强旅游宣传。

第十九条 县级以上人民政府应当按照旅游发展规划，完善旅游公共服务体系，统筹规划和建设旅游营地、主要景区停车场、厕所、游客集散中心等旅游公共服务设施。

第二十条 交通主管部门应当在高速公路服务区规划建设中增加旅游服务功能，逐步实现高速公路、国道、省道上的旅游标识全覆盖。

其他道路管理部门应当按照各自职责，设置通往景区道路交通指引标志。

第二十一条 县级以上人民政府旅游主管部门应当开展旅游统计分析，建立旅游信息管理系统，实现区域间旅游信息互通。

第二十二条 公共交通枢纽站点、主要景区应当设立旅游咨询服务中心或者设置自助交互式旅游信息多媒体设施，为旅游者和旅游经营者提供公益性信息咨询服务。

县级以上人民政府旅游主管部门以及有关部门应当在春节、国庆节等法定假日放假前一周以及节假日期间，通过大众传媒逐日向社会发布主要景区的气象、住宿、交通以及游客承载量等信息。

第二十三条 县级以上人民政府旅游主管部门和有关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。

第二十四条 县级以上人民政府应当根据旅游市场的发展以及旅游者需求，通过政策扶持、提供信息、协调指导等措施，鼓励支持开发具有地方特点、民族特色和文化内涵的旅游商品。

第二十五条 县级以上人民政府应当制定少数民族地区旅游业发展的扶持政策，挖掘少数民族历史文化资源，发展少数民族旅游项目，开发少数民族地区旅游线路，创建少数民族旅游品牌。

第二十六条 县级以上人民政府应当组织旅游、工商行政、价格、质量技术监督、食品药品监督等有关部门加强对旅游商品经营活动的监督管理，健全完善质量承诺、消费者权益保护等管理制度。

旅游购物场所经营者应当诚信经营，向旅游者提供有关商品的真实信息，明码实价，公平交易，不得销售以假充真、以次充好的商品。

第二十七条 旅游宾馆饭店用水、用电和用气与一般工业企业实行同等价格。

第二十八条 省、市（州）人民政府应当加强旅游院校、专业的建设和旅游科研、教育、职业培训等工作，培养旅游专业人才。

县级以上人民政府旅游主管部门和有关部门应当加强对旅游经营者和从业人员职业道德教育的指导，组织开展旅游服务规范、标准、技能的培训，提高旅游服务质量。

第二十九条 推行旅游服务标准化。涉及人身安全、卫生、健康等旅游服务领域,依照有关法律、法规应当制定地方标准的,由省人民政府有关主管部门制定本部门、本行业地方标准,并组织实施。

第三十条 机关、企事业单位、社会团体和其他组织应当按照国家有关规定,鼓励职工带薪休假旅游。

第三章 旅游资源保护与利用

第三十一条 各类市场主体应当在有效保护旅游资源的前提下,按照科学规划、依法、合理的原则利用旅游资源。有关主管部门应当加强对旅游资源保护和利用状况的监督检查。

依法从事旅游资源利用活动的各类市场主体,在取得有关部门的立项和建设许可后,应当及时到当地旅游主管部门备案。旅游主管部门和有关主管部门应当加强业务指导和监督检查。

第三十二条 县级以上人民政府旅游主管部门应当会同有关部门,对本行政区域内的旅游资源进行普查、评估,建立旅游资源档案,指导旅游资源保护和利用。

第三十三条 县级以上人民政府应当发挥本地森林、草原、湿地、黑土地、冰雪等生态资源优势,促进旅游与农业、工业、文化等领域的融合,发展生态旅游、冰雪旅游、边境旅游、历史文化旅游、民族民俗旅游、乡村旅游、工业旅游、红色旅游和休

休闲娱乐旅游等旅游产品，鼓励发展新业态旅游产品。

县级以上人民政府开发旅游产品时，应当结合关东地域、民族民俗和历史文化特色，充分挖掘旅游资源的文化价值，提升旅游产品的文化内涵。

第三十四条 新建、改建、扩建景区、旅馆等旅游建设项目，应当进行环境影响评价，依法办理有关审批手续。对周边生产、生活可能产生重大影响的，应当举行听证会。

第三十五条 利用自然资源建设旅游项目，应当加强对生态环境和生物多样性的保护，保证旅游资源的可持续利用；利用人文资源建设旅游项目，应当保持其文化特色、民族特色和历史风貌，对其建筑不得擅自重建、改建、迁移、拆除。

利用旅游资源以及组织旅游活动，应当遵守环境保护、文物保护、自然遗产保护和文化遗产保护、森林和自然保护区管理等有关法律、法规，倡导低碳旅游方式，推进节能环保。

第三十六条 鼓励旅游经营者依托本省工业、农业、商业、体育、科技、文化、教育和卫生等社会资源开发旅游产品，促进旅游业与相关产业融合发展。

第三十七条 旅游资源应当向社会资本开放，鼓励境内外企业和个人按照旅游发展规划合理利用旅游资源，投资旅游业，兴办旅游企业，建设旅游设施。旅游主管部门和其他有关部门应当为旅游业投资提供信息和其他相关服务。

第三十八条 景区的旅游接待活动，应当在保护旅游资源、

保证服务质量和旅游安全的前提下，确定旅游接待承载量，实行流量控制。

景区最大承载量由景区主管部门核定，并予以公布。

第三十九条 国有旅游资源经营权依法可以转让。各类经济组织或者个人可以通过拍卖、招投标等形式依法取得国有旅游资源使用权。法律、法规另有规定的，从其规定。

第四章 旅游经营者与旅游者

第四十条 旅游经营者应当按照国家规定，依法取得营业执照。法律、法规规定需经有关行政管理部门许可的，应当取得相应的经营许可。

旅游经营者应当在经营场所明显位置悬挂营业执照和业务经营许可。通过网络经营旅游业务的，应当在网页显著位置标明其经营许可信息。

旅游服务质量保证金采用银行担保的，应当在有效期满一个月前续保。

第四十一条 旅游经营者从事旅游经营业务，应当制作和保存完整的业务档案，按照国家有关规定以及旅游主管部门的要求，向旅游主管部门报送经营和财务信息统计材料，不得提供虚假数据、伪造统计报表。

第四十二条 旅游经营者从事旅游经营活动，应当遵守下列

规定：

- （一）按照核定的经营范围开展活动；
- （二）公开告知服务项目和收费标准，合理收费；
- （三）提供真实的旅游服务信息，不得进行虚假宣传，欺骗和误导消费者；
- （四）严格按照约定的服务项目和服务标准提供旅游服务，不得擅自改变服务项目，降低服务标准；
- （五）尊重旅游者自主选择商品和服务的权利，不得强制、纠缠、诱骗或者胁迫旅游者购买旅游商品和接受旅游服务；
- （六）不得擅自景区内占地经营，妨碍旅游者观光、游览；
- （七）尊重旅游者的民族风俗习惯和宗教信仰；
- （八）自觉维护国家安全和民族利益，不得有损害国家利益和民族尊严的言行；

第四十三条 按照有关规定取得服务质量标准等级的旅游经营者，应当按照相应的标准提供服务。

未取得服务质量标准等级的，不得使用服务质量等级标志和称谓进行广告宣传或者经营活动。

旅游主管部门按照行业标准进行旅游服务质量监督管理。

第四十四条 旅游经营者通过网络经营旅游业务的，应当为旅游者提供真实、可靠的旅游服务信息。旅游经营者通过网络为旅游者提供游览、旅行、住宿、交通、餐饮等旅游中介服务的，应当选择具有相应经营资质的旅游经营者作为服务提供方。

第四十五条 旅行社组织旅游活动，应当与旅游者签订旅游合同。旅游主管部门应当推荐合同示范文本，旅行社可以参照旅游主管部门推荐的合同示范文本。

旅行社在与旅游者签订合同前，应当如实向旅游者说明有关情况，不得以不合理的低价组织旅游活动，诱骗旅游者，并通过安排购物或者另外付费旅游项目获取回扣等不正当利益。

旅行社未按照旅游合同标准提供相关服务的，承担违约责任，给旅游者造成损失的，应当依法赔偿。

第四十六条 旅行社在旅游活动中指定具体购物场所和安排另行付费旅游项目，应当按照诚实信用、自愿平等、协商一致的原则，与旅游者订立书面合同，但不得影响其他不参加相关活动的旅游者的行程安排。

第四十七条 旅行社、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的旅游经营者应当依法投保责任险，并在签订旅游合同时提示旅游者投保个人意外险。

鼓励旅游经营者投保公众责任险。

第四十八条 支持旅行社参与政府采购和服务外包，接受国家机关、企事业单位和社会团体的委托，为有关公务活动提供交通、住宿、餐饮、会议、展览等服务。

第四十九条 从事导游业务的人员应当参加国家旅游主管部门统一组织的导游资格考试。考试合格的，由省旅游主管部门发给导游资格证书，经与旅行社订立劳动合同或者在相关旅游行

业组织登记注册后，方可申请办理导游证，从事导游业务。

导游资格证、导游证的有效期限为三年。导游证持有人应当在有效期满前三个月内由本人向旅游主管部门申请换发导游证。申请和换发导游证不收取任何费用。

第五十条 旅行社应当依法与导游订立书面劳动合同，并按照约定及时足额支付劳动报酬，缴纳社会保险费用，支付的工资不得低于当地最低工资标准。不得向导游收取不合理费用。

第五十一条 旅行社及其委派的导游、领队不得有下列行为：

- （一）擅自减少游览项目或者缩短游览时间；
- （二）欺骗、胁迫旅游者购物或者参加需要另行付费的游览项目；
- （三）向旅游经营者索要或者收受回扣；
- （四）向旅游者索要小费或者其他财物；
- （五）强行滞留旅游团队或者在旅途中甩团、甩客；
- （六）殴打、谩骂或者以其他方式侮辱旅游者；
- （七）其他损害旅游者合法权益的行为。

第五十二条 导游和领队从事业务活动时，应当自觉维护国家利益和民族利益，不得有损害国家安全和民族尊严的言行。

导游和领队从事业务活动时，应当佩戴导游证、领队证，遵守职业道德，尊重旅游者的宗教信仰、民族风俗和生活习惯。

第五十三条 景区应当设置停车场、公厕、环卫、通讯、安全保障、医疗救护、紧急避险、残疾人无障碍通道等必要的旅游

服务配套设施。应当在醒目位置，使用国际标准的公共信息图形符号设置中外文导向标志、服务设施标志和安全警示标志。

景区内摊点的设置应当统一规划，合理布局。

第五十四条 景区内有多多个旅游点或者游览项目的，可以设置单一门票，也可以设置联票或者套票，一并向旅游者公示，由旅游者自主选择购买。禁止向旅游者强行出售联票、套票。

价格管理部门在制定或者调整实行政府定价、政府指导价的景区门票价格时，应当征求旅游主管部门的意见，并依法举行听证会。调整后的门票价格应当向社会公布。

景区应当按照有关规定，对老年人、残疾人和未成年人等旅游者实行门票费减免优惠，并设立明示标志。

第五十五条 旅游者依法享有下列权利：

（一）自主选择旅游经营者及其所提供的服务，自主选择服务类型或者服务项目，拒绝旅游经营者强行交易行为；

（二）知悉服务内容、项目、规格、费用等真实情况，并按照约定获得质价相符的旅游服务；

（三）因旅游经营者的过错导致旅游者人身、财产权益受到损害的，获得相应的赔偿；

（四）人格尊严、民族风俗习惯和宗教信仰受到尊重；

（五）法律、法规规定的和旅游合同约定的其他权利。

第五十六条 旅游者应当履行下列义务：

（一）遵守国家法律、法规和相关的规章制度；

- (二) 信守旅游合同;
 - (三) 爱护旅游资源, 保护环境和旅游设施;
 - (四) 尊重旅游地的民族风俗习惯和宗教信仰;
 - (五) 遵守社会公德, 尊重服务者, 抵制不良风气, 摒弃不文明行为;
 - (六) 遵守公共秩序和安全规定, 服从导游和领队的安全告知和警示;
 - (七) 不得损害当地居民的合法权益, 不得干扰他人的旅游活动, 不得损害旅游经营者和旅游从业人员的合法权益。
- 未履行上述义务, 造成人身伤害或者财产损失以及社会不良影响的, 依法承担相应的责任。

第五章 边境旅游

第五十七条 省和边境市(州)、县(市)人民政府可以按照有关规定, 组织开展与接壤国的边境旅游合作与交流, 开发和建设跨境旅游项目和线路。

第五十八条 旅行社申请经营边境旅游业务, 必须按照国家规定的条件和程序报请审批, 并在批准的旅游经营范围内进行旅游活动。

第五十九条 旅行社应当自取得边境业务许可之日起三个工作日内, 增存足额旅游服务质量保证金; 申请银行担保的, 应

当在一个月內完成手续。

第六十条 作出许可的旅游主管部门应当将取得边境旅游业务经营许可的旅行社予以公布，并逐级报国务院旅游主管部门备案。

第六十一条 旅行社组织边境旅游，应当以团队的形式从国家指定的口岸整团出入境，并在与接壤国商定的区域和期限内进行旅游活动。

边境旅游团队的旅游活动应当在旅行社委派的领队组织下进行。

第六十二条 从事边境旅游领队业务，应当取得边境旅游领队证。申请取得边境旅游领队证，应当符合下列条件：

- （一）已取得导游证；
- （二）具有大专以上学历；
- （三）取得相关语言水平测试等级证书或者经省、市（州）旅游主管部门组织的相关语言水平测试合格；
- （四）具有两年以上旅行社经理、计划调度员或者导游等相关从业经历；
- （五）与经营边境旅游业务的旅行社订立劳动合同。

被吊销边境旅游领队证之日起未逾三年的，不得重新申请取得边境旅游领队证。

第六十三条 旅游团队的领队应当事先向旅游者介绍旅游目的地国家相关的法律规定、风俗习惯、宗教信仰等事宜。

第六十四条 旅行社不得组织旅游者在境外参与色情、赌博、涉毒等内容的违法活动。

第六十五条 旅游者在参加边境旅游时，应当遵守接壤国法律法规，尊重当地风俗习惯，不得有使接壤国产生误解的言论和行为。

第六十六条 旅游者在境外滞留不归的，旅行社委派的领队应当及时向旅行社和中华人民共和国驻该国使领馆、相关驻外机构报告。旅行社接到报告后应当及时向所在地县级以上人民政府旅游主管部门和公安机关报告，并协助提供非法滞留者的信息。

第六十七条 旅行社接待入境旅游发生旅游者非法滞留我国境内的，应当及时向所在地县级以上人民政府旅游主管部门、公安机关和外事部门报告，并协助提供非法滞留者的信息。

第六章 旅游安全与监督管理

第六十八条 县级以上人民政府应当建立健全旅游安全综合管理机制，将旅游应急管理纳入政府应急管理体系，制定应急预案，建立和完善旅游突发事件应急处理机制，定期组织旅游、公安、卫生、食品药品监督、交通运输、住房和城乡建设、质量技术监督、安全生产监督管理等有关部门进行旅游安全监督检查，开展应急演练，落实安全责任。

县级以上人民政府安全生产监督管理部门落实旅游安全综

合监管责任，旅游、公安、卫生、食品药品监督、交通运输、住房和城乡建设、质量技术监督、国土资源、气象、地震等主管部门依法在各自职责范围内，对旅游安全工作实施监督管理。

发生旅游突发事件或者旅游安全事故时，当地人民政府应当立即组织有关部门实施救援，并及时向上级人民政府报告。

县级以上人民政府旅游主管部门应当依据政府及其有关部门发布的通告，就旅游区域发生自然灾害、流行性疾病或者其他可能危及旅游者人身和财产安全等情况，及时向旅游经营者和旅游者发布旅游警示信息。

第六十九条 旅游经营者应当严格执行国家有关安全的相关法律法规和标准，建立健全安全管理制度，设置内部安全管理机构或者专门人员，配备必要的安全设备设施并加强维护和保养。旅游经营者对旅游活动中可能危及旅游者人身、财产安全的情况，应当制定应急预案，采取必要的防范措施，并事先向旅游者作出说明或者明确警示。

旅行社需要租用客运车辆、船舶的，应当选择具有相应资质的运输企业和已投保法定强制保险的车辆、船舶。

发生旅游突发事件或者旅游安全事故时，旅游经营者应当立即采取紧急救援措施，并及时向事故发生地旅游主管部门以及有关部门报告。

第七十条 旅游经营者应当制定相应的旅游高峰安全运行预案，及时向社会公布游客流量占景区最大接待容量的信息，合

理疏导游客。

第七十一条 涉及公众人身安全的特种旅游项目，其设备设施应当经具有资质的机构检验合格后方可投入使用。经营者应当做好日常维护和保养工作，保证安全运转，及时消除安全隐患。

第七十二条 县级以上人民政府旅游主管部门和有关部门应当按照职责分工，对旅游发展规划、旅游资源保护、旅游项目建设、旅游安全等进行监督检查。

县级以上人民政府应当组织旅游、公安、卫生、交通运输、工商行政、文化、民族（宗教）、安全生产监督管理、质量技术监督、食品药品监督等有关部门建立旅游联合执法机制，加强对旅游市场和旅游服务质量的监督检查，依法查处旅游违法违规行为。

第七十三条 县级以上人民政府旅游主管部门应当建立健全旅游投诉受理制度，设立并公布受理旅游投诉电话，接受旅游者的投诉。

旅游主管部门接到旅游者的投诉，应当在五个工作日内作出是否受理的决定。决定受理的，应当在六十日内作出处理；可以当场处理的，应当当场作出处理决定。决定不受理的，应当书面说明理由。对应当由其他行政管理部门处理的，在五个工作日内移交有关部门，并书面告知投诉人。

第七十四条 县级以上人民政府旅游主管部门应当建立旅游经营服务不良信息管理制度以及游客不文明行为记录档案，具体办法由省人民政府旅游主管部门制定。

第七章 法律责任

第七十五条 违反本条例，法律、行政法规有规定的，从其规定。

第七十六条 违反本条例第四十条第一款规定的，由旅游主管部门或者工商行政管理部门责令改正，没收违法所得，并处一万元以上五万元以下罚款；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，处五千元以上二万元以下罚款。

第七十七条 违反本条例第四十二条第三项规定的，由旅游主管部门或者有关部门责令改正，没收违法所得，并处一万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，处五千元以上二万元以下罚款。

第七十八条 违反本条例第四十九条第一款、第六十二条规定的，由旅游主管部门责令改正，没收违法所得，并处二千元以上一万元以下罚款，予以公告。

第七十九条 违反本条例第五十一条第一、第五项规定的，由旅游主管部门责令改正，处三万元以上十五万元以下罚款，并责令停业整顿；造成旅游者滞留等严重后果的，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，处五千元以上二万元以下罚款，并暂扣或者吊销导游证、领队证。

第八十条 违反本条例第五十一条第二项规定的，对旅行社，由旅游主管部门或者工商行政管理部门责令改正，处十万元以上五十万元以下罚款；对导游、领队，由旅游主管部门责令改正，处一万元以上五万元以下罚款；情节严重的，吊销旅行社业务经营许可证、导游证或者领队证。

第八十一条 违反本条例第五十一条第四项规定的，由旅游主管部门责令退还，处二千元以上一万元以下罚款；情节严重的，并暂扣或者吊销导游证、领队证。

第八十二条 违反本条例第六十四条规定的，由旅游主管部门责令改正，没收违法所得，责令停业整顿，并处二万元以上十万元以下罚款；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，处五千元以上二万元以下罚款，并暂扣或者吊销导游证、领队证。

第八十三条 违反本条例第六十六条、第六十七条规定的，由旅游主管部门处一万元以上五万元以下罚款；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，处五千元以上二万元以下罚款，并暂扣或者吊销导游证、领队证。

第八章 附 则

第八十四条 本条例自 2015 年 12 月 1 日起施行。