

# 上海市旅游条例

(2003 年 12 月 31 日上海市第十二届人民代表大会常务委员会第九次会议通过 根据 2009 年 10 月 22 日上海市第十三届人民代表大会常务委员会第十四次会议《关于修改〈上海市旅游条例〉的决定》第一次修正 根据 2014 年 12 月 25 日上海市第十四届人民代表大会常务委员会第十七次会议《关于修改〈上海市旅游条例〉的决定》第二次修正 根据 2018 年 11 月 22 日上海市第十五届人民代表大会常务委员会第七次会议《关于修改本市部分地方性法规的决定》第三次修正 根据 2020 年 5 月 14 日上海市第十五届人民代表大会常务委员会第二十一次会议《关于修改本市部分地方性法规的决定》第四次修正)

## 目 录

- 第一章 总则
- 第二章 旅游促进与发展
- 第三章 旅游规划与资源保护
- 第四章 权益保护与经营规范
- 第五章 法律责任

## 第六章 附则

### 第一章 总则

**第一条** 为了促进本市旅游业的发展，合理开发、有效保护旅游资源，规范旅游市场秩序，保障旅游者和旅游经营者的合法权益，根据《中华人民共和国旅游法》和有关法律、行政法规，结合本市实际情况，制定本条例。

**第二条** 本条例所称的旅游业，是指利用旅游资源和设施，为旅游者提供游览、住宿、餐饮、交通、购物、娱乐、信息等服务的综合性产业。

本条例所称的旅游资源，是指可以为发展旅游业开发利用，具有经济效益、社会效益和环境效益的自然资源、历史人文资源和其他社会资源。

本条例所称的旅游经营者，是指旅行社、导游服务公司、旅馆、旅游集散站、景区（点）经营者、网络旅游经营者和旅游线路经营者等从事旅游经营活动的单位或者个人。

**第三条** 本市行政区域内旅游的促进和发展，旅游的规划编制和资源保护，旅游经营者的经营活动和旅游者的旅游活动以及相关的监督管理适用本条例。

**第四条** 旅游业发展应当与经济和社会发展相协调，突出都市旅游特点，遵循统一规划、可持续发展的原则，坚持旅游资源

开发利用与保护相结合，坚持旅游的经济效益、社会效益和环境效益相统一。

**第五条** 市人民政府应当加强对本市旅游工作的组织和领导，把旅游业的发展纳入国民经济和社会发展规划，建立旅游工作协调机制，对旅游公共服务、旅游产业发展、旅游市场监管和旅游形象推广进行统筹协调。

区人民政府应当加强对本行政区域旅游工作的组织和领导，编制本行政区域的旅游发展规划，制定并组织实施有利于旅游业持续健康发展的政策措施，促进旅游业与相关产业的协调发展。

经国家和本市确定的特定旅游区域管理机构可以对本区域旅游公共服务、旅游产业发展、旅游市场监管和旅游形象推广进行统筹协调。

主要景区（点）所在地的镇、乡人民政府和街道办事处应当会同有关部门做好本行政区域旅游资源保护利用、旅游产业发展、旅游安全监督、旅游环境秩序维护和文明旅游宣传等工作。

对促进旅游业发展作出显著贡献的单位和个人，市和区人民政府应当给予表彰和奖励。

**第六条** 市旅游行政管理部门和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规划的编制、旅游业促进、旅游资源开发利用与保护的组织协调，以及旅游经营活动的指导和监督管理。

相关行政管理部门按照各自职责，保障和促进旅游业的发展。

**第七条** 旅游经营者可以依法成立或者加入相关行业协会。相关行业协会应当制定行业服务规范，加强行业自律，并可以根据会员需求，开展为会员提供服务、组织市场拓展、参与旅游促销、发布市场信息、推介旅游产品、进行行业培训和交流等活动。

## **第二章 旅游促进与发展**

**第八条** 市人民政府应当在年度财政预算中，安排旅游发展专项资金。旅游发展专项资金主要用于城市形象宣传、旅游公益设施的建设和重大旅游促进活动的组织等。

各级人民政府应当对涉及景区（点）的道路交通、安全保障、环境卫生、供水供电、自然环境和文化遗产保护等配套设施的建设资金给予支持。

**第九条** 旅游行政管理部门会同相关行政管理部门建立待开发的旅游建设项目库，指导具有地方特色和文化内涵的旅游项目的投资；为境内外投资者参与旅游业的开发和建设，提供信息，帮助协调；对重点旅游区域和带动地区经济、文化发展的旅游建设项目，给予政策支持。

境内外企业采取参股、兼并、收购或者迁移总部等方式来沪开展旅游经营活动的，享受与本市旅游企业同等待遇。法律、法规对其有特别规定的，按照相关规定执行。

**第十条** 旅游行政管理部门和相关行政管理部门应当推进本

市工业、农业、商业、体育、科技、文化、教育和卫生等社会资源的开发，实现旅游业与相关产业融合发展；创新文化旅游、会展旅游、体育旅游、水上旅游、乡村旅游、医疗旅游、老年旅游、研学旅行等旅游产品，推动休闲度假旅游与观光旅游共同发展。

本市在区域开发中应当统筹考虑城乡居民休闲度假需求，加强设施建设，完善服务功能，合理优化布局，营造城乡居民休闲度假空间。

本市编制和调整土地利用总体规划、城乡规划和海洋功能区规划时，应当充分考虑相关旅游项目、设施的空间布局、建设用地以及用海和海岸线占用需求。

**第十一条** 各省、自治区、直辖市的旅行社可以组织当地旅游团队直接来本市进行旅游活动。

旅游行政管理部门和相关行政管理部门应当为各省、自治区、直辖市旅行社及其组织的来沪旅游团队提供便利。

**第十二条** 市旅游行政管理部门应当会同相关行政管理部门制定本市旅游形象宣传计划，建立境内外旅游宣传网点，通过大众传媒、境内外合作交流等各种渠道和形式，加强对本市城市形象、主要景区（点）以及重大节庆、赛事、会展等活动的宣传。

本市鼓励单位和个人结合地方特色和文化特点开发旅游产品。旅游行政管理部门应当根据本区域旅游资源特色和旅游产品优势，确定旅游整体形象和宣传推介主题，扶持旅游产品的开发，促进旅游市场的拓展。

**第十三条** 国有旅游资源经营权经批准有偿出让的，应当遵循公开、公平、公正和诚实信用的原则，通过拍卖、招标等方式进行。

**第十四条** 本市推进完善旅游公共服务体系，为旅游者提供高效的信息咨询服务、安全保障服务、交通便捷服务、便民惠民服务。

旅游行政管理部门应当组织建立旅游监测和旅游公共信息服务平台，无偿向旅游者提供景区（点）、线路、交通、气象、客流量预警等旅游信息和咨询服务，根据需要设置旅游咨询中心；推进旅游公共服务进社区，加强对社区的旅游宣传，为社区居民旅游出行、旅游投诉维权提供便利。

相关行政管理部门应当在旅游者集中场所推进公共卫生设施及无障碍设施建设与改造、无线局域网络覆盖，完善高速公路服务区旅游服务功能。

旅游行政管理部门可以通过政府购买服务等方式，鼓励、引导社会资本和社会力量参与旅游公共服务。

**第十五条** 本市制定公共客运规划时，应当听取旅游行政管理部门的意见；安排公共客运线路和设置站点时，应当兼顾旅游发展的需要。

本市市内旅游线路规划，应当纳入城市交通线网规划。

本市旅游线路及其设施的配置，应当与公共客运线路及其设施的配置相协调。

**第十六条** 市旅游行政管理部门应当会同公安、建设交通等行政管理部门，在机场、火车站、码头等公共交通枢纽站点和主要景区（点）合理设置或者安排旅游团队车辆临时上下客点。

市旅游行政管理部门应当会同公安、建设交通等行政管理部门，按照国家和本市的相关规定，在高速公路、城市道路上设置主要景区（点）和公共交通枢纽站点的指引标志。

**第十七条** 旅游行政管理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，并向公众发布相关旅游信息。

市统计行政管理部门应当会同市旅游行政管理部门完善旅游统计指标体系和调查方法，建立科学的旅游发展考核评价体系，开展全市旅游产业监测。作为统计调查对象的旅游行政管理部门、旅游企事业单位和其他组织应当按照国家和本市有关规定，真实、准确、完整、及时地报送统计信息。

**第十八条** 本市建立假日旅游预报制度和旅游警示信息发布制度。

市旅游行政管理部门应当在春节、国际劳动节、国庆节假日期间及放假前一周，通过大众传媒逐日向社会发布主要景区（点）的住宿、交通等旅游设施接待状况的信息。

相关旅游区域发生自然灾害、疾病流行或者其他可能危及旅游者人身和财产安全情形的，市旅游行政管理部门应当依据相关部门发布的通告，及时向旅游经营者和旅游者发布旅游警示信息。

**第十九条** 市和区人民政府应当加强对旅游安全工作的领导，将旅游安全作为突发事件监测和评估的重要内容，建立旅游安全联动机制，组织相关行政管理部门编制旅游突发事件应急预案、开展应急演练。突发事件发生地的区人民政府及其有关部门应当及时处理旅游突发事件。

公安、消防、卫生健康、市场监管、交通、绿化市容、旅游、商务、文化、体育等依法负有审批、处罚等职责的行政管理部门，应当严格按照有关规定实施旅游安全监督管理，逢重大节庆、赛事、会展等活动进行重点安全检查。

**第二十条** 旅游行政管理部门和相关行政管理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。

**第二十一条** 鼓励利用有关专业会议、博览交易、文艺演出、体育赛事、科技交流等活动，促进旅游业的发展。有关组织机构在协调安排年度展览计划时，应当优先考虑规模大、国际化程度高、对旅游业促进作用明显的展览项目。

**第二十二条** 本市推进发展邮轮、游船、游艇等水上旅游，加大水上旅游公共设施的投入和建设力度，推进水上旅游航线和产品开发，加强水上旅游的宣传和推介。

市旅游、交通行政管理部门应当根据本市国民经济和社会发展规划，结合旅游发展的实际需要，会同市发展改革、规划、口



岸服务、水务（海洋）、海事等有关行政主管部门和相关区人民政府组织编制水上旅游发展规划，报市人民政府批准后组织实施。

市发展改革、交通、口岸服务、旅游等行政主管部门应当协同推进邮轮、游船和游艇码头的建设，完善相关的旅游服务功能和配套设施，协调口岸监管部门提高邮轮口岸通关服务和综合管理水平。

市市场监督管理部门应当组织市旅游、交通、海事等行政主管部门制定水上旅游服务标准。旅游、交通、海事等行政主管部门应当加强水上旅游市场监管，引导水上旅游经营者提供优质服务。

**第二十三条** 本市推进开发乡村旅游资源，促进发展乡村旅游。市旅游、农业行政主管部门应当会同相关行政主管部门和区人民政府制定支持乡村旅游发展的相关政策。区旅游、农业行政主管部门应当加强乡村旅游的推介，对农村集体经济组织、农民专业合作社开展乡村旅游服务提供培训、指导。

市市场监督管理部门应当组织市旅游、农业、公安、生态环境等行政主管部门制定乡村旅游服务的相关标准。

**第二十四条** 市人民政府应当协调年度节庆活动计划，鼓励旅游经营者开发节庆旅游产品，培育具有影响力、公众参与性强的特色节庆活动。每年在举办上海旅游节活动前，组织单位应当预先发布活动信息，协调与旅游节活动相关的事宜。

**第二十五条** 在本市举办重大节庆、赛事、会展等活动，市

旅游行政管理部门可以根据需要制定旅游住宿保障方案，协调各类住宿资源，满足住宿要求。

市旅游行政管理部门可以组织本市居民利用家庭住房自愿为参加前款所列旅游活动的旅游者提供住宿，具体管理办法由市人民政府规定。

**第二十六条** 旅游行政管理部门和相关行政管理部门应当通过提供信息、帮助协调等方式，促进研制和开发具有本市地方特色的旅游商品，加强知识产权保护，培育体现地方特色的旅游商品品牌。

本市加强特色商品购物区建设，鼓励社会组织推出旅游商品推荐名单。鼓励企业为旅游者购买商品提供金融、物流等便利服务。

**第二十七条** 市旅游行政管理部门应当根据旅游发展的实际情况，会同市发展改革、文物、商务、绿化市容、广播电视等行政管理部门制定促进旅游消费的政策措施。

**第二十八条** 旅游行政管理部门和相关行政管理部门应当加强对旅游院校、专业的建设，促进旅游科研、教学和职业培训等工作，培养旅游专业人才。

**第二十九条** 本市推行旅游服务标准化。

涉及人体健康和人身、财产安全的旅游服务领域，没有国家和行业标准的，相关行政管理部门应当制定地方标准，并组织实施。旅游经营者提供的产品、服务和设施，有强制性标准的，应

当符合强制性标准。

### **第三章 旅游规划与资源保护**

**第三十条** 市旅游行政管理部门根据本市国民经济和社会发展规划以及旅游发展的实际需要，会同有关部门组织编制本市旅游发展规划，依照法定程序报市人民政府批准后，纳入相应的城乡规划，并与土地利用总体规划相协调。

各区人民政府根据市旅游发展规划，编制本区旅游发展规划。

编制旅游发展规划，应当以市场导向为基础，实行合理引导，防止无序开发和重复建设。

**第三十一条** 编制本市旅游发展规划，应当发挥长江三角洲地区旅游资源的综合优势，加强与长江三角洲和国内其他地区的区域旅游合作与发展。

对黄浦江、苏州河等水系景观的旅游开发，以及区与区之间相邻的旅游资源的开发，应当实行统筹协调。

**第三十二条** 市旅游行政管理部门根据市旅游发展规划，会同有关部门组织编制或者指导区旅游行政管理部门组织编制旅游度假区、特色旅游街区、特色农家旅游村等专项规划。区旅游行政管理部门编制的专项规划，应当体现区域特色和功能特征，并报市旅游行政管理部门综合平衡。

**第三十三条** 编制旅游规划，应当听取公众的意见。

旅游规划可以通过招标的方式委托境内外专业机构编制。

**第三十四条** 新建、改建、扩建景区（点）、旅馆等旅游建设项目，应当符合本市或者区旅游发展规划，其建筑规模和风格应当与周围景观相协调，不得破坏旅游环境和生态环境。

相关行政管理部门审批景区（点）、旅馆等旅游建设项目，应当征求旅游行政管理部门的意见，并依法进行环境影响评价。

**第三十五条** 市旅游行政管理部门会同相关部门对本市范围内的旅游资源进行普查、评估，建立旅游资源档案，并制定旅游资源保护方案和组织实施。

**第三十六条** 利用自然保护区等自然资源开发旅游项目，应当遵守有关法律、法规、规章的规定，采取相应的保护措施。风景名胜區以及由规划确定的其外围保护地带内的各项建设项目，不得破坏景观、污染环境、妨碍游览。

**第三十七条** 利用历史文化风貌区和优秀历史建筑以及其他历史人文资源开发旅游项目，应当遵守法律、法规、规章的规定，保持其特有的历史风貌，不得擅自改建、迁移、拆除。

市旅游行政管理部门应当会同相关部门制作标牌，用中文和外国文字介绍历史人文景区（点）的有关历史文化背景。

**第三十八条** 利用工业、农业、商业、体育、科技、文化、教育和卫生等社会资源开发旅游项目，应当保持其内容与景观、环境、设施的协调和统一。

## 第四章 权益保护与经营规范

**第三十九条** 旅游者的合法权益受法律保护。旅游者享有以下权利：

- （一）知悉旅游经营者所提供的产品及服务的真实情况；
- （二）自主选择旅游经营者及其所提供的产品或者服务的方式和内容；
- （三）要求旅游经营者按照约定或者惯例提供质价相符的服务；
- （四）人格尊严、民族风俗习惯及宗教信仰得到尊重；
- （五）因接受旅游经营者的服务受到人身、财产损害的，享有依法获得赔偿的权利；
- （六）法律、法规、规章规定或者旅游合同约定的其他权利。

**第四十条** 残疾人、老年人、未成年人、军人、全日制学校学生等旅游者在旅游活动中依照法律、法规和有关规定享受便利和优惠。旅游经营者应当向旅游者明示享受优惠的条件和其他相关信息。

利用公共资源建设的景区（点）应当按照本市有关规定对残疾人、老年人、未成年人、军人、全日制学校学生等旅游者实行门票及相关服务费用减免；鼓励其他景区（点）对残疾人、老年人、未成年人、军人、全日制学校学生等旅游者实行门票及相关服务费用减免。

**第四十一条** 旅游者应当遵守法律、法规、规章和社会公德；尊重民族风俗习惯和宗教信仰；保护旅游资源和生态环境；爱护古迹、文物和旅游设施；遵守安全和卫生管理规定；履行旅游合同约定所约定的义务。

**第四十二条** 旅游经营者的自主经营权受法律保护。旅游经营者有权拒绝违反法律、法规规定的收费、摊派和检查；有权拒绝旅游者违反法律、法规、规章、社会公德或者旅游合同约定内容的要求。

旅游经营者的知识产权受法律保护。任何单位或者个人不得非法获取、使用或者披露旅游经营者的营销计划、销售渠道、客户名单以及其他商业秘密。

**第四十三条** 从事旅游经营活动的单位或者个人应当按照国家规定，依法取得营业执照。法律、法规规定需经相关行政管理部门许可的，应当取得相应的经营许可证。

旅游经营者经营或者组织漂流、狩猎、探险等具有危险性的特殊旅游活动的，应当按照国家有关规定办理审批手续。

**第四十四条** 旅游经营者应当严格执行国家有关安全 and 卫生管理的规定，健全相关的管理制度，配备必要的设施设备并加强维护和保养。

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，应当事先向旅游者做出说明或者明确警示，并采取相应措施防止危害的发生。

因突发事件应对需要，旅游经营者应当按照国家和本市规定，采取紧急关闭旅游线路、景区（点）以及控制客流量、卫生防疫等应急处置措施。

发生旅游突发事件的，旅游经营者应当及时向事故发生地的相关机构和本市的旅游行政管理部门报告。

**第四十五条** 旅游经营者应当公开服务项目、内容和收费标准，明码标价，禁止强行出售联票、套票。

实行政府指导价的景区（点），应当严格控制门票价格上涨；拟收费或者提高门票价格的，应当论证其必要性、可行性，并按照国家和本市规定的程序确定或者调整门票价格。

**第四十六条** 旅游经营者之间发生业务往来，不得账外给予或者收受佣金。

旅游经营者之间应当通过合同约定支付佣金的具体数额或者比例，将佣金纳入营业收入，并依法纳税。

旅游经营者不得向导游、领队等旅游从业人员直接支付佣金。

**第四十七条** 旅行社组织旅游活动，应当与旅游者签订书面旅游合同。签订旅游合同，可以参照相关行政管理部门推荐的合同示范文本。旅游者与旅行社协商一致，可以在合同中约定以下事项：

（一）因航空、铁路、船舶等交通运营的延误、取消等原因影响行程的处理；

（二）因不可抗力影响旅游合同履行的处理；

（三）需要约定的其他事项。

因突发事件致使不能履行合同，构成不可抗力的，按照相关法律规定及合同约定处理。

旅行社因接待、招徕旅游者，与其他旅行社或者住宿、餐饮、交通、购物、景区（点）等企业发生业务往来的，应当签订合同，约定双方的权利义务；组织出境旅游的，应当按照国家的规定选择境外旅行社。

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，依法赔偿。由于其他旅游经营者的原因致使旅游合同不能履行或者不能完全履行，并给旅游者造成损失的，旅游者有权要求旅行社赔偿；旅行社赔偿后，有权向造成旅游合同不能履行或者不能完全履行的旅游经营者追究违约责任。

旅行社应当按照国家有关规定交纳旅游服务质量保证金，用于旅游者权益损害赔偿和垫付旅游者人身安全遇有危险时紧急救助的费用。

**第四十八条** 旅行社经与旅游者协商一致或者应旅游者要求指定具体购物场所、安排另行付费旅游项目的，应当与旅游者签订书面合同，并遵守下列规范：

（一）不得影响同一团队其他旅游者的行程安排；

（二）不得通过指定具体购物场所和安排另行付费旅游项目获取回扣等不正当利益；

（三）具体购物场所、另行付费旅游项目经营场所应当同时



面向其他社会公众开放；

（四）事先向旅游者明示具体购物场所、另行付费旅游项目的基本信息及可能存在的消费风险。

除前款规定外，旅行社及其从业人员组织、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，不得以旅游者拒绝接受指定购物场所及另行付费旅游项目为由，拒绝签订旅游合同或者提高旅游团费、另行收取费用。

旅游者在与旅行社书面合同约定的具体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，旅游者可以要求旅行社赔偿；旅行社赔偿后，有权向商品的销售者追偿。

**第四十九条** 本市旅行社委托其他旅行社代理销售包价旅游产品，或者接受其他旅行社的委托代理销售包价旅游产品，应当遵守下列规范：

（一）签订委托代理合同，就委托代理销售包价旅游产品事项的内容、形式、代理费及其支付、双方的权利和义务、违约责任、投诉受理机制、应急处置程序等作出约定；

（二）按照本市有关规定向其工商注册地的区旅游行政管理部门办理委托代理合同备案；

（三）向旅游者明示委托代理关系，并按照国家和本市有关规定向旅游者做好有关事项的提示、告知；

（四）代理社与旅游者订立包价旅游合同、收取旅游费用的，

应当使用委托社的合同和印章，出具委托社的发票，并在包价旅游合同中载明委托社和代理社的基本信息。

**第五十条** 旅行社与旅游者签订旅游合同时，应当向旅游者说明下列事项：

- （一）旅游合同的具体内容；
- （二）旅游目的地需要旅游者注意的法律规范和风俗习惯；
- （三）发生紧急情况，需要医疗救助的注意事项；
- （四）法律、法规规定应当向旅游者说明的其他情况。

**第五十一条** 旅行社应当向旅游者发放健康信息登记表，指导旅游者填写，并提示旅游者随身携带。

旅游者应当如实填写健康信息登记表。

**第五十二条** 旅行社、住宿、旅游交通以及高空、高速、水上、潜水、探险等高风险旅游项目的经营者应当根据国家有关规定投保相关责任险。

本市推行旅游经营者责任险统保制度，相关行业协会可以组织本市旅游经营者及外省市旅游经营者在沪分支机构集中投保相关责任险。

**第五十三条** 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。

旅行社与运输企业签订的旅游运输合同，应当明确运行计划，约定运输路线、运输价格、车辆和船舶的要求以及违约责任等事项。

承担旅游运输的车辆、船舶，应当配备具有相应资质的驾驶员、船员和具有行驶记录功能的卫星定位装置、座位安全带、消防、救生等安全设施设备，并保持安全设施设备正常使用。驾驶员、船员、乘务员及导游人员应当提醒乘客安全注意事项。乘客应当提高安全意识，遵守安全警示规定，按要求使用座位安全带等安全设施设备。

承担旅游运输的车辆、船舶，不得超过核定载客定额载运旅客；车辆、船舶的驾驶员、船员，不得超速、超时、疲劳驾驶。

**第五十四条** 本市推行旅行社服务质量评定制度。

旅行社服务质量评定由旅行社自愿申请，由相关行业协会依照本市有关标准进行评定并向社会公布评定结果。

**第五十五条** 参加导游资格考试成绩合格，方可取得导游资格证书。取得导游资格证书的人员，经与旅行社、景区（点）订立劳动合同或者在本市旅游行业组织注册，可以申请取得相应的导游证。导游人员为旅游者提供导游服务，应当遵守法律、法规和职业道德。

旅行社或者景区（点）临时聘用导游人员为旅游者提供服务的，应当与导游人员签订书面合同，约定双方的权利义务。

导游人员有下列情形之一的，旅行社和景区（点）不得安排其为旅游者提供服务：

- （一）无民事行为能力或者限制民事行为能力的；
- （二）患有传染性疾病的；

（三）法律、法规、规章规定的其他情形。

旅游行业组织应当加强对导游人员的诚信教育，建立对导游人员服务的评价机制。

市旅游行政管理部门应当将导游人员的基本信息、奖惩记录等纳入信用档案。

**第五十六条** 旅馆的设施设备应当符合国家和本市规定的标准。旅馆经营者应当遵守法律法规，为旅游者提供规范的服务，保护旅游者的人身、财产安全。

旅馆实行等级评定和复核制度。评定和复核的标准、程序按照国家和本市有关规定执行。取得服务质量等级的旅馆，应当按照与其服务质量等级相对应的标准提供服务；未取得服务质量等级的旅馆，不得使用服务质量等级标志和称谓。

**第五十七条** 景区（点）的范围应当依照城乡规划合理划定。

景区（点）经营者应当根据旅游安全及服务质量等要求，确定旅游接待承载力，实行流量控制，并向社会公布。

景区（点）应当根据接待的需要，按照国家和本市规定的标准设置供水、供电、停车场、公厕、无障碍设施等旅游配套服务设施以及中文和外国文字的导向、解说标识。

**第五十八条** 旅游集散站实行统一设置和规范管理。旅游集散站应当建立营运监管制度，对旅游线路经营者承诺的交通工具、营运标准和服务项目进行日常监督；协助相关行政管理部门做好旅游线路交通工具安全监管等工作。

**第五十九条** 邮轮公司、旅行社为旅游者提供邮轮旅游服务，应当向旅游者提供中文文本的合同、船票和服务说明等资料；邮轮公司、旅行社与旅游者签订合同使用格式条款的，应当按照本市有关规定报市市场监督管理部门备案。

邮轮公司、旅行社应当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、旅行社和邮轮码头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。邮轮旅游纠纷应当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。

市旅游、交通行政管理部门应当制定邮轮旅游经营规范。市旅游行政管理部门应当会同市市场监督管理部门制定合同示范文本，供邮轮公司、旅行社和旅游者签订合同时参考、使用。

**第六十条** 网络旅游经营者应当为旅游者提供真实、可靠的旅游服务信息，并按照国家和本市有关规定向旅游者提供经营地址、联系方式、安全注意事项和风险提示等信息；涉及由其他经营者实际提供服务的，应当在相关产品主页面的显著位置标明，

并向旅游者提供该经营者的名称、经营地址、联系方式等信息。

通过网络经营旅游交通、住宿、餐饮、游览、娱乐等单项代定业务的，应当选择具有相应经营资质的经营者作为服务提供方。

通过网络经营包价旅游、代理销售包价旅游合同、委派领队或者导游、代办旅游签证（签注）等旅行社业务的，应当取得旅行社经营许可证，并在其网站主页的显著位置标明许可证信息以及经营地址、联系方式等信息。该网站应当与旅游行政管理部门联网认证。

**第六十一条** 本市农民以自有宅基地住宅或其他条件从事餐饮、住宿等农家旅游经营，或者农民专业合作社接受其成员委托，以成员的自有宅基地住宅或其他条件从事餐饮、住宿等农家旅游经营，应当符合区旅游行政管理部门编制的农家旅游专项规划，并按照有关规定享受税收优惠政策。

市人民政府应当结合本市实际情况，遵循促进发展、适度监管的原则，制定农家旅游经营的管理办法。从事农家旅游经营的客房数、经营面积等超过规定标准的，执行国家和本市旅馆业管理制度。

**第六十二条** 旅馆、景区（点）和其他旅游经营场所，应当在醒目位置使用符合国家规定的公共信息图形符号。

**第六十三条** 旅游经营者及其从业人员不得有下列行为：

（一）组织或者提供损害国家利益、民族尊严和违反社会公德的活动；

- (二) 超越核定范围经营旅游业务；
- (三) 假冒其他旅游经营者的注册商标、品牌、质量认证标志，或者擅自使用其他旅游经营者的名称；
- (四) 对服务范围、内容、标准等做虚假宣传；
- (五) 法律、法规和规章禁止的其他行为。

**第六十四条** 旅游者与旅游经营者发生争议的，旅游者可以通过以下途径解决：

- (一) 与旅游经营者协商；
- (二) 向消费者协会、旅游行业协会投诉；
- (三) 向旅游、市场监管等行政管理部门投诉；
- (四) 旅游合同中约定有仲裁条款或者事后达成书面仲裁协议的，申请仲裁机构仲裁；
- (五) 向人民法院提起诉讼。

**第六十五条** 旅游行政管理部门应当健全旅游投诉制度，设立并公布投诉电话，接受旅游者的投诉。旅游行政管理部门在接到旅游者投诉后，属于本部门处理的，应当在四十五日内作出处理决定，并答复投诉者；对应当由其他部门处理的，应当在五个工作日内转交有关部门处理，并告知投诉者。

## 第五章 法律责任

**第六十六条** 旅游经营者及其从业人员违反旅游经营管理的

规定，法律、法规有处罚规定的，从其规定。

旅游者违反本条例第四十一条规定的，按照有关法律、法规的规定处理。

**第六十七条** 旅游经营者违反本条例第四十五条第一款的规定，强行出售联票、套票的，由旅游行政管理部门责令改正，没收违法所得，并处违法所得一倍以上五倍以下的罚款；没有违法所得的，处二千元以上一万元以下的罚款。

**第六十八条** 旅行社违反本条例第四十九条第二项规定，未按规定向旅游行政管理部门办理备案的，由旅游行政管理部门责令改正，并处二千元以上五千元以下的罚款。

**第六十九条** 旅行社违反本条例第五十三条第一款、第三款的规定，使用不符合规定的车辆、船舶承担旅游运输的，由旅游行政管理部门责令改正，没收违法所得，并处五千元以上五万元以下的罚款；违法所得五万元以上的，并处违法所得一倍以上五倍以下的罚款；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的罚款。

**第七十条** 旅行社、景区（点）违反本条例第五十五条第三款规定，安排不符合规定的导游人员为旅游者提供服务的，由旅游行政管理部门责令改正，没收违法所得，并处一千元以上一万元以下的罚款。

**第七十一条** 旅游经营者有本条例第六十六条、第六十七条、



第六十八条、第六十九条、第七十条规定情形的，除依照法律、法规规定予以处罚外，处罚机关应当将违法旅游经营者的行政处罚信息记入信用档案，通过企业信用信息公示系统向社会公布，归集到市公共信用信息服务平台。

**第七十二条** 当事人对旅游行政管理部门以及相关行政管理部门的具体行政行为不服的，可以依照《中华人民共和国行政复议法》或者《中华人民共和国行政诉讼法》的规定，申请行政复议或者提起行政诉讼。

当事人对具体行政行为逾期不申请复议，不提起诉讼，又不履行的，作出具体行政行为的旅游行政管理部门以及相关行政管理部门可以申请人民法院强制执行。

**第七十三条** 旅游行政管理部门以及其他相关行政管理部门的工作人员玩忽职守、滥用职权、徇私舞弊的，由其所在单位或者上级主管部门依法给予处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

## **第六章 附则**

**第七十四条** 本条例自 2004 年 3 月 1 日起施行。