

广州市旅游管理条例

(~~一九九三年~~ 一九九三年 八月 九日广州市第十一届人民代表大会常务委员会第十二次会议通过~~一九九四年~~ 一九九四年 七月 九日广东省第九届人民代表大会常务委员会第十七次会议批准~~一九九四年~~ 一九九四年 八月 九日起施行)

第一章 总 则

第一条 为加强旅游资源开发的管理,规范旅游经营行为,维护旅游者和旅游经营者的合法权益,促进旅游业的发展,根据国家有关法律、法规的规定,结合本市实际,制定本条例。

第二条 摇在本市行政区域内从事旅游资源开发建设、旅游经营及其管理活动,适用本条例。

第三条 摇市、区、县级市人民政府应当把旅游业的发展纳入国民经济和社会发展规划,编制旅游业发展规划。

第四条 摇市人民政府建立旅游发展协调制度,协调解决本地区旅游业发展的重大问题。

第五条 摇市人民政府设立旅游发展专项资金,纳入预算安排。区、县级市人民政府可根据旅游发展的需要,在预算内设立旅游发展专项资金。

政府鼓励和支持多渠道投资发展旅游业。

第六条 摇市旅游行政管理部门负责本市行政区域内旅游管理工作,组织实施本条例。

区、县级市旅游行政管理部门在市旅游行政管理部门指导下,负责本辖区内旅游管理工作。

市、区、县级市人民政府有关行政管理部门,在各自的职责范围内协同实施本条例。

第二章 瑶旅游资源开发

第七条 瑶本条例所称旅游资源,是指可供游览,为旅游业发展利用的自然景观和人文景观。

第八条 瑶市、区、县级市人民政府应当采取有效措施保护和合理开发利用旅游资源。

第九条 瑶编制旅游资源开发规划,应当遵循统一规划、因地制宜、合理利用、可持续发展的原则。

区、县级市旅游资源开发规划应符合市旅游资源开发规划。

第十条 瑶旅游资源开发规划,应当按照城市总体规划,由旅游行政管理部门会同城市规划等有关部门组织编制。

旅游资源开发规划的起草工作,应当委托具有编制规划资格的专业机构承担。

旅游资源开发规划报同级人民政府批准后,由旅游行政管理部门协调实施。

第十一条 瑶市、区、县级市旅游行政管理部门会同有关管理部门,对旅游资源进行普查和评估,建立旅游资源档案,为开发旅游资源提供编制规划的依据。

第十二条 瑶旅游资源开发建设,应当遵守环境保护、消防安全、文物保护、森林管理、自然保护区与风景名胜保护区管理等有关法律、法规的规定。

第三章 瑶旅游经营管理

第十三条 瑶本条例所称旅游经营者,是指组织旅游者进行旅游活动和为旅游者提供食宿等有偿服务的单位和个人。

第十四条 瑶旅游经营者应当遵守国家法律、法规,遵守自愿、平等、公平、诚实信用的原则。

旅游经营者依法自主经营,有权拒绝违反法律、法规规定的收费和摊派,其合法权益受法律保护。

第十五条 瑶旅游经营者应当建立安全管理责任制,配备与经营范围相适应的安全设备和设施,对可能危及旅游者人身、财物安全的事宜,应当向旅游者作出真实的说明和明确的警示,切实保障

旅游者人身、财物安全。

旅游经营者应当加强对旅游设备、设施的日常维护和保养,保证其安全运转。

经营涉及人身安全的特种旅游项目的管理办法,由市人民政府另行规定。

第十六条 旅游经营者应当按照卫生法律、法规和防疫标准,保持经营区范围内食品卫生和环境卫生,预防疾病发生。

第十七条 旅游发生旅游安全、卫生事故,旅游经营者应当及时采取措施,积极组织救护,并及时向公安、卫生、旅游等有关管理部门报告。

第十八条 旅游经营者应当公开服务项目和收费标准。

第十九条 旅游经营者不得有下列行为:

(一)向公众发放虚假的、引人误解的资料、广告;

(二)隐瞒真实情况,提供质价不符的服务;

(三)出售假冒伪劣商品;

(四)采用明示或暗示的方式向旅游者索取合同约定以外的费用。

第二十条 旅游经营者应当向旅游行政管理部门如实填报统计报表,提供有关经营接待情况。

第二十一条 旅游设立旅行社,应先向市旅游行政管理部门提出书面申请,按规定领取旅行社业务经营许可证,然后向工商、税务行政管理部门办理工商登记、税务登记。

第二十二条 申请设立旅行社,应当按照国家规定的标准向旅游行政管理部门交纳质量保证金。

质量保证金的管理和使用按国家有关规定执行。

第二十三条 旅行社需设立分支机构的,应经拟设地的区、县级市旅游行政管理部门审核同意后,报市旅游行政管理部门备案。

旅行社设立的分支机构,应当接受所在地县级以上地方人民政府旅游行政管理部门的监督管理。

第二十四条 经营导游业务、旅游咨询业务的,应当向市旅游行政管理部门提出书面申请。

市旅游行政管理部门应当在收到申请之日起十五日内作出批准或者不批准的书面答复。

第二十五条 除旅行社外的旅游经营者或境外旅游组织在本

市设立办事机构的,应向市旅游行政管理部门申请,根据国家规定办理。

办事机构只能从事旅游咨询、联系、宣传活动,不得经营旅游业务。

第二十六条 境外旅游组织在本市行政区域内举办旅游展销、旅游项目推介等活动的,应报市旅游行政管理部门备案。

第二十七条 旅行社组织旅游时,应当与旅游者订立旅游服务合同,约定行程安排、服务项目、价格标准、旅游保险和违约责任等事项。

旅行社将已签约的旅游者转给其他旅行社出团或者与其他旅行社联合出团的,在旅行中增加服务项目需要加收费用的,变更与调整旅游项目和服务标准的,应当事先征得旅游者的同意。

第二十八条 旅行社不能如期出团,应向旅游者说明原因,并承担违约责任。若是不可抗力造成的,旅行社可以依法免责,但应根据合同约定,将旅游者交付的旅游费用退回旅游者。

旅行社转让出团或联合出团,造成旅游者权益损害的,由签约旅行社承担赔偿责任。

损害责任是由其他旅行社造成的,签约旅行社承担赔偿责任后,有权向实际造成损害的旅行社追偿。

第二十九条 旅行社应当为旅游者提供符合保障人身、财物安全要求的服务,并履行下列告知义务:

(一)对旅游地可能引起旅游者误解或产生冲突的法律规定、风俗习惯、宗教信仰等,应当事先给旅游者以明确的说明和忠告;

(二)向赴境外旅游的旅游者,说明国家有关外汇兑换等规定;

(三)在本行政区域内旅游时,告知我市环境卫生管理的有关规定,并督促旅游者自觉遵守;

(四)法律、法规规定的其他有关事项。

第三十条 旅游饭店(酒店)、旅游船实行星级评定制度。星级评定按国家有关规定执行。

星级饭店(酒店)、旅游船应当按照相应星级标准提供服务。

非星级饭店(酒店)、旅游船不得假冒星级称谓、星级标志进行广告宣传。

第三十一条 旅行社和星级饭店(酒店)的管理人员应按国

家规定 持证上岗。

第三十二条 摇本市旅游景区(景点)内部从事导游业务的人员 须经导游业务培训 取得导游上岗证方能上岗。

第三十三条 摇旅游者享有下列权利：

(一)要求与旅行社订立书面旅游合同；

(二)要求旅行社切实履行旅游合同 ,并按合同约定的质量标准提供服务。旅行社未能履行合同或提供的服务未达到合同约定的质量标准的 ,旅游者有权要求旅行社继续履行旅游合同 ,或者采取补救措施 ,或者予以相应赔偿；

(三)宗教信仰和民族风俗习惯得到尊重；

(四)要求告知与保护旅游者权益相关的事项；

(五)自主决定是否购买商品及是否接受合同约定以外的服务；

(六)法律、法规规定的其他权利。

第三十四条 摇旅游者应当履行下列义务：

(一)遵守社会公德、尊重旅游地的民族风俗习惯和宗教信仰；

(二)保护旅游资源 ,爱护旅游设施；

(三)遵守旅游秩序和旅游景区(景点)安全、卫生规定；

(四)法律、法规规定的其他义务。

第四章 摇 监 督 检 查

第三十五条 摇旅游行政管理部门对旅游经营者服务质量进行监督管理。

第三十六条 摇旅游者与旅游经营者发生消费权益争议的 ,可以请求消费者委员会调解 ,或者向旅游行政管理部门投诉 ,也可以直接向人民法院提起诉讼。

第三十七条 摇旅游行政管理部门接到旅游者投诉后 ,应当及时调查处理。根据国家有关规定不予受理的 ,应当在接到旅游者投诉之日起七日内通知投诉者并说明理由。对应当由其他行政管理部门处理的 ,应及时转交有关部门处理并告知投诉者。

旅游行政管理部门作出受理决定后 ,应及时通知被投诉者 ,被投诉者应当在接到通知之日起三十日内作出书面答复。旅游行政

管理部门应当在接到书面答复之日起十五日内作出处理决定,并告知投诉者和通知被投诉者。

第五章 法律责任

第三十八条 有下列行为之一的,由旅游行政管理部门进行处罚:

(一)违反本条例第十九条第(二)、(四)项规定的,责令改正,情节严重的处以一千元以上五千元以下罚款;

(二)违反本条例第二十一条规定,擅自设立旅行社的,责令其停止非法经营,没收违法所得,并处一万元以上五万元以下罚款;

(三)违反本条例第二十四条第一款规定,擅自经营导游、旅游咨询业务的,责令其停止非法经营,没收违法所得,处以五千元以上二万元以下罚款;

(四)违反本条例第二十五条第二款规定,办事机构经营旅游业务的,责令其停止非法经营,没收违法所得,并处一万元以上五万元以下罚款;

(五)违反本条例第三十二条规定,无证从事导游活动的,处以一百元以上五百元以下罚款。

第三十九条 违反本条例第十五条第一款、第二款规定,造成旅游者人身、财物安全事故的,认定旅游经营者为事故责任人,依照国家规定处理;构成犯罪的,依法追究刑事责任。

第四十条 旅游经营者违反本条例有关规定,造成旅游者合法权益损害的,旅游行政管理部门可根据旅游者受损害程度,责令旅游经营者予以赔偿。

旅行社违反本条例有关规定的,由旅游行政管理部门按国务院《旅行社管理条例》的有关规定处理。

第四十一条 其他有关行政管理部门在各自的职权范围内,依照法律、法规的规定,对违反本条例的行为,负责监督处理。

第四十二条 旅游行政管理部门工作人员玩忽职守、滥用职权、营私舞弊的,由其所在单位或上一级行政机关给予行政处分;构成犯罪的,依法追究刑事责任。

第六章 附 则

第四十三条 本条例自 2004 年 10 月 1 日起施行。