

哈尔滨市旅游管理条例

(~~1995~~年 ~~10~~月 ~~10~~日哈尔滨市第十一届人民代表大会常务委员会第六次会议通过~~1995~~年 ~~10~~月 ~~10~~日黑龙江省第九届人民代表大会常务委员会第六次会议批准~~1995~~年 ~~10~~月 ~~10~~日哈尔滨市第十一届人民代表大会常务委员会第三十三次会议通过~~1995~~年 ~~10~~月 ~~10~~日黑龙江省第九届人民代表大会常务委员会第三十一次会议批准的《关于修改 哈尔滨市旅游管理条例 的决定》修正)

第一章 总 则

第一条 为加强旅游管理,保护和合理开发利用旅游资源,规范旅游市场秩序,维护旅游者和旅游经营者的合法权益,促进旅游业健康发展,根据国家有关法律、法规,结合我市实际,制定本条例。

第二条 在本市行政区域内开发利用旅游资源,进行旅游活动,从事旅游经营和管理,均应当遵守本条例。

第三条 发展旅游业应当坚持社会效益、环境效益和经济效益相统一,突出地方特色,发挥本市旅游资源优势,营造文明、有序、整洁、优美的旅游环境。

第四条 市、区、县(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,加强旅游基础设施建设,改善旅游环境,鼓励和支持旅游业发展。

第五条 市、区、县(市)人民政府应当加强旅游信息化建设,发展旅游电子商务,健全旅游统计体系和假日旅游预报制度,向社会提供旅游市场信息服务。

第六条 市旅游行政主管部门负责组织实施本条例。

区、县(市)旅游行政主管部门负责本辖区旅游业管理工作。

市、区、县(市)有关行政管理部门,应当按照各自的职责权限和本条例的规定,配合旅游行政主管部门做好旅游业管理工作。

第二章 瑶旅游资源的开发与保护

第七条 瑶市、区、县(市)人民政府应当采取措施,保护和合理开发利用旅游资源,任何单位和个人不准破坏旅游资源。

第八条 瑶市、区、县(市)旅游行政主管部门,应当会同有关部门根据本地区的国民经济和社会发展规划,编制本地区旅游发展规划,报同级人民政府批准后实施。

旅游景区的管理单位或者其主管部门,应当根据本地区旅游发展规划编制旅游景区发展规划,经旅游行政主管部门同意后,报有关部门批准实施。

第九条 瑶鼓励和支持单位、个人及境外投资者依法开发利用本市旅游资源。对开发利用旅游资源成绩显著的,由市、区、县(市)人民政府或者旅游行政主管部门给予表彰和奖励。

第十条 瑶在旅游景区内进行工程建设,必须符合旅游发展规划要求,建设规模不准超过旅游景区的环境容量,不准破坏旅游资源和污染环境。

禁止兴建宣扬封建迷信和有害身心健康的旅游景区、景点。

第十一条 瑶禁止在旅游景区进行任何损害旅游资源和擅自改变旅游景区地形、地貌的活动。

未经批准,任何单位和个人不准在旅游景区内从事开山、采石、挖沙、采矿、建造墓地和采伐林木等活动。

第十二条 瑶旅游景区管理单位,应当根据旅游发展规划的要求,有计划地配套建设旅游基础设施和安全保护设施,保持设施完好。

第三章 瑶旅游经营管理

第十三条 瑶从事旅游经营活动,应当到工商行政管理部门登记注册,并到旅游行政主管部门备案。

第十四条 瑶旅游经营者应当依法经营,诚实守信,公平竞争。旅游经营者的合法权益受法律保护,任何单位和个人不得侵犯。

第十五条 旅游经营者应当按照规定报送有关信息资料,接受旅游行政主管部门的监督管理。

第十六条 旅游经营者对从业人员应当进行职业道德教育,并按规定组织其参加专业技术培训,提高服务质量。

第十七条 旅游经营者变更名称、经营场所、法定代表人或者停业、歇业的,应当在办理变更或者注销登记之日起 30 日内报旅游行政主管部门备案。

第十八条 旅游经营者应当按照经营范围依法发布广告。

第十九条 设立旅行社,应当具备下列条件:

(一) 有固定的营业场所;

(二) 有符合规定的注册资本;

(三) 有必要的营业设施;

(四) 有经培训并持有省级以上旅游行政主管部门颁发的资格证书的经营人员;

(五) 按国家规定标准向旅游行政主管部门交纳旅行社质量保证金。

第二十条 设立旅行社,应当向旅游行政主管部门提出申请,取得旅行社业务经营许可证,到工商行政管理部门登记注册后,方可从事旅游经营活动。

第二十一条 旅行社设立分支机构,应当按规定程序办理审批手续后,方可从事旅游业务。

外地旅行社在本市设立分支机构,应当向旅游行政主管部门交纳旅行社质量保证金,并按规定程序办理审批手续后,方可从事旅游业务。

第二十二条 旅行社质量保证金属旅行社所有,其使用和管理按国家规定执行。

财政、审计部门对旅行社质量保证金使用和管理进行监督检查。

第二十三条 设立外商投资旅行社,按照《旅行社管理条例》的有关规定办理。

第二十四条 外国旅行社经批准在本市设立的常驻机构,只能从事旅游咨询、联络、宣传活动,不准经营旅游业务。

第二十五条 旅行社从事旅游经营活动,应当遵守下列规定:

(一) 按照核定的经营范围开展经营活动;

(二)向旅游者提供真实的旅游服务信息；

(三)按旅游合同或者与旅游者的约定提供服务,因正当理由不能兑现合同或者约定服务的,提供相应的补偿服务或者减免、退还相应的服务费用；

(四)对旅游者提供的旅游服务项目,按照国家规定收费,并明码标价。

第二十六条 旅行社不准有下列行为：

(一)假冒其他旅行社注册商标或者擅自使用其他旅行社名称从事旅游业务；

(二)诋毁其他旅行社名誉；

(三)委托非旅行社的单位和个人经营旅游业务；

(四)扰乱旅游市场秩序的其他行为。

第二十七条 旅行社应当聘用取得国家导游资格证书的导游人员,聘用的旅游车辆驾驶员,应当符合有关规定。

第二十八条 旅行社接待旅游团队的住宿、用餐、购物等,应当按照合同约定的标准安排。

旅行社接待散客时,应当尊重旅游者的意愿,按照合同约定提供服务。

第二十九条 导游人员应当取得国家导游资格证书,与旅行社订立劳动合同或者在导游服务公司登记,申请领取导游证后,佩戴导游证上岗。

第三十条 导游人员应当向旅游者提供规范化的服务,不准有下列行为：

(一)额外收费；

(二)收受回扣；

(三)超出合同约定强行安排有偿服务活动；

(四)擅自变更住宿、用餐、购物计划；

(五)其他损害旅游者利益的行为。

第三十一条 导游人员应当自觉接受旅游行政主管部门的监督检查。

第三十二条 宾馆(饭店)申请评定星级,应当向所在地市、区、县(市)旅游行政主管部门申报,经逐级审查后,报省或者国家旅游行政主管部门批准。

第三十三条 星级宾馆(饭店)不准有下列行为：

- (一)超范围经营旅游业务；
- (二)销售假冒伪劣旅游商品；
- (三)用欺骗或者强迫手段兜售商品或者提供服务；
- (四)擅自降低服务质量标准。

第三十四条 摇旅游景区、景点管理单位应当设置中英文对照说明牌和指示牌，并使用国际通用的公共信息图形符号。

第四章 摇旅游者权利和义务

第三十五条 摇旅游者在旅游活动中依法享有下列权利：

- (一)了解旅游商品及旅游服务质量的真实情况；
- (二)自主选择旅游经营者及服务方式，决定接受或者不接受合同约定以外的服务；
- (三)按照合同约定获得质价相称的旅游服务；
- (四)人格尊严、民族风俗习惯和宗教信仰受到尊重；
- (五)合法权益受到侵害时向有关部门投诉或者起诉。

第三十六条 摇旅游者进行旅游活动时，应当履行下列义务：

- (一)尊重旅游地的民族风俗习惯和宗教信仰；
- (二)自觉地保护旅游资源和环境，爱护旅游设施；
- (三)遵守安全规定，维护旅游秩序；
- (四)履行旅游合同或者约定。

第三十七条 摇旅行社组织旅游，应当为旅游者办理旅游意外保险。

第三十八条 摇旅游经营者应当配备相应的旅游安全设施和负责安全的人员，建立安全管理责任制，并接受旅游行政主管部门和公安机关的监督检查。

旅游经营者对旅游设施和游览地可能出现危险的情况，应当采取安全措施，设置警示标志，向旅游者宣传安全常识。

在发生突发事件危及旅游者安全时，旅游经营者应当立即采取紧急措施，保护旅游者人身、财产安全。

第三十九条 摇市、区、县(市)旅游行政主管部门应当建立旅游投诉制度，并按国家有关规定办理旅行社质量保证金理赔和相应的旅游投诉处理工作。

旅游者合法权益受到侵害时，可以向旅游行政主管部门或者

有关部门投诉。

市、区、县(市)旅游行政主管部门和有关部门应当依法保护旅游者的合法权益。

第四十条 旅游行政主管部门接到投诉后,对符合受理条件的,应当及时调查处理;对不符合受理条件的,应当在 30 日内告知投诉人不予受理,并说明理由。

第五章 法律责任

第四十一条 对违反本条例规定有下列情形之一的,由市、区、县(市)旅游行政主管部门依据职责权限按下列规定处罚:

(一)未取得旅行社业务经营许可证从事旅行社业务或者外国旅游常驻机构经营旅游业务的,责令停止非法经营,没收违法所得,并处以 10000 元以上 30000 元以下罚款;

(二)旅行社未经批准设立分支机构的,责令改正,并处以 10000 元以上 30000 元以下罚款;

(三)旅行社未按核定的经营范围开展经营活动的,责令限期改正,没收违法所得;逾期不改正的,责令停业整顿 15 日至 30 日,可以并处 10000 元以上 30000 元以下罚款;情节严重的,吊销旅行社业务经营许可证,并通知企业登记部门;

(四)旅行社聘用未取得国家导游资格证书的导游人员或者不符合规定的驾驶人员上岗服务的,责令改正,并按每一人次 10000 元以上 30000 元以下处以罚款;

(五)旅行社接待旅游团队的住宿、用餐、购物等,未按照合同约定的标准安排的,责令改正,并处以 10000 元以上 30000 元以下罚款;

(六)星级宾馆(饭店)超范围经营旅游业务的,责令改正,并处以 10000 元以上 30000 元以下罚款;

(七)星级宾馆(饭店)用欺骗或者胁迫手段兜售商品或者提供服务的,处以 10000 元以上 30000 元以下罚款;

(八)星级宾馆(饭店)降低旅游服务质量标准的,处以 10000 元以上 30000 元以下罚款;

(九)导游人员未取得国家导游资格证书或者取得国家导游资格证书未经旅行社聘用从事导游业务的,没收违法所得,并处以

~~一千元以上一千元以下~~罚款；

(十)导游人员向旅游者额外收费、收受回扣或者超出合同约定强行安排有偿服务活动的,没收其违法所得,并处以 ~~一千元以上一千元以下~~罚款；

(十一)导游人员擅自变更住宿、用餐、购物计划的,处以 ~~一千元以上一千元以下~~罚款；

(十二)旅游经营者变更名称、经营场所、法定代表人或者停业、歇业未报旅游行政主管部门备案的,责令限期改正,并处以 ~~一千元以上一千元以下~~罚款；

(十三)未按规定设置中英文对照说明牌、指示牌或者未使用国际通用的公共信息图形符号的,责令限期改正,逾期不改正的,强制改正,可以并处旅游景区、景点管理单位每块牌 ~~一千元~~罚款。

第四十二条摇对违反本条例其他规定的,由规划、环保、物价、工商行政管理等部门按有关法律、法规的规定处罚。

第四十三条摇对违反本条例应当予以治安管理处罚的,由公安机关依据《中华人民共和国治安管理处罚条例》处罚,构成犯罪的,依法追究刑事责任。

第四十四条摇行政处罚决定机关作出相应行政处罚决定之前,应当按照《中华人民共和国行政处罚法》和国家、省有关听证程序的规定,告知当事人有要求举行听证的权利;当事人要求听证的,行政处罚决定机关应当按照规定的程序组织听证。

第四十五条摇旅游行政主管部门的工作人员因玩忽职守、徇私舞弊,使旅游者和旅游经营者的合法权益受到侵犯的,由其所在单位或者上级主管部门给予行政处分;构成犯罪的,依法追究刑事责任。

第四十六条摇对行政处罚决定不服的,可以依法申请行政复议或者提起行政诉讼。

第四十七条摇罚没的票据和罚没款的处理,按照国家和省的规定执行。

第六章摇附摇摇则

第四十八条摇本条例执行中的具体应用问题,由市人民政府负责解释。

第四十九条 本条例自 2023 年 01 月 01 日起施行。