

摇图书在版编目(悦孕)数据

摇中华人民共和国民法典 法律出版社法规出版中心编
摇 原北京 法律出版社

搖陽日暈苑景翳遠原蕨遠原原

摇 I 援中...摇 II 援全摇 III 援法典 原中国摇 IV 援忽忽忽忽

中国版本图书馆CIP数据核字(9501)第 园 园 园 园 号

摇©法律出版社·中国

法律出版社 北京市丰台区莲花池西里法律出版社综合业务楼(贵西四院)

电子邮箱 转岳建普 转曹爱琴 转魏捷 电话 转园原 转魏晓敏

网址 转增增增增增增增增增增增增传真 转园园园园园园园

法规出版中心 北京市丰台区莲花池西里法律出版社综合业务楼(贵园商厦)

电子邮箱 魏晋岳 魏晋堃 魏晋堃 魏晋堃 魏晋堃 魏晋堃 魏晋堃 魏晋堃 魏晋堃 魏晋堃

读者热线 转园原远 转园原远 摇远 转园原远 摇摇 传真 转园原远 转园原远

书号：陽昇苑景緻·遠景·近景·遠景·原藏·吳園·園惠

江苏省旅游管理条例

(~~一九八四年~~ 一九八四年 九月 九日江苏省第九届人民代表大会
常务委员会第十九次会议通过)

第一章 总 则

第一条 为了保护 and 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,促进旅游业的发展,根据国家有关法律、法规,结合本省实际,制定本条例。

第二条 在本省行政区域内进行旅游资源开发和设施建设、从事旅游经营、参与旅游活动、实施旅游管理的组织和个人,应当遵守本条例。

第三条 县级以上地方各级人民政府应当根据当地旅游资源状况,加强对旅游工作的领导,将旅游业纳入国民经济和社会发展规划,制定旅游规划和旅游发展政策,协调处理旅游发展中的重大问题,改善旅游环境,培育和规范旅游市场,发展旅游经济。

第四条 县级以上地方各级人民政府旅游管理部门(以下简称旅游管理部门)负责本行政区域内旅游管理工作,依法履行行政监督管理职能。

县级以上地方各级人民政府有关行政管理部门应当依法履行各自职责,支持、配合旅游管理部门做好旅游管理和服务工作。

第五条 根据本地旅游发展的需要和财力情况,县级以上地方人民政府可以设立旅游发展资金,用于旅游规划、公益性旅游项目建设等,财政、审计部门对使用情况进行监督。

第六条 地方各级人民政府应当鼓励国内外的企业、团体和个人依法投资旅游业,按照谁投资、谁受益的原则,开发旅游资源,进行旅游设施建设,兴办旅游企业。

第七条 旅游行业协会应当依法开展活动,完善行业自律制

度,发挥服务、引导和监督作用,为发展旅游业提供优质服务。

第二章瑶旅游资源开发与保护

第八条瑶开发旅游资源,应当遵循统一规划、合理开发、保护环境、永续利用的方针,坚持自然景观、人文景观、历史文化与现代科学技术相结合。

任何组织和个人不得破坏旅游资源;不得违反旅游规划进行旅游资源开发。

第九条瑶旅游管理部门应当会同有关管理部门,进行本行政区域旅游资源的调查和评价工作,建立旅游资源档案。

旅游资源的认定应当报本级人民政府审批、公布,并设立标志。有关部门应当制定实施保护方案,明确保护单位和责任人。

第十条瑶旅游管理部门应当根据当地旅游资源状况编制旅游规划,按照国家有关规定征求上级旅游管理部门意见后,报本级人民政府批复实施。下级规划应当服从上级规划,局部规划应当服从全局规划。

旅游规划上报审批前,应当进行经济、社会、环境可行性论证,由旅游管理部门组织专家评审,并征求有关部门意见。

第十一条瑶旅游规划应当符合国土规划、土地利用总体规划和城市总体规划,并与风景名胜区、自然保护区、森林公园、交通发展、环境保护、文物保护和文化、宗教活动场所等规划相协调。

编制其他有关规划、建设具有旅游观光价值的大型工程项目,应当统筹考虑旅游功能。

第十二条瑶旅游项目建设和区域性旅游资源开发,应当充分调查研究和科学论证,避免重复建设;应当符合本地旅游规划和城乡建设规划,布局合理,特色鲜明,建筑风格与周围环境相协调。

开发旅游景区景点,建设旅游度假区等大型旅游项目,在立项时,应当事先书面征求旅游管理部门的意见,并按照有关建设程序规定报批。

第十三条瑶鼓励开发特色旅游项目,鼓励开发具有知识性、趣味性、参与性的娱乐项目,鼓励开发具有地方特色和文化内涵的旅游商品、纪念品。

鼓励利用现有条件,按照国家和省有关规定兴办价格低廉、面

向大众的各类旅游住宿设施。

禁止兴建宣传封建迷信、格调低下等有害旅游者身心健康的旅游项目。

第十四条摇旅游管理部门应当会同有关部门设置旅游线路,参与旅游交通规划、交通基础设施标准的制定和旅游交通服务规范的管理。

第三章摇旅 游 经 营

第十五条摇旅游经营者应当依法取得经营资格,遵守诚实信用、公平竞争、规范服务的原则和公认的商业道德。

旅游经营者的合法权益受法律保护,旅游经营者有权拒绝违反法律、法规规定的收费和摊派;有权拒绝无行政执法证件人员的检查;有权拒绝旅游者违反法律、法规和社会公德以及超出旅游合同约定内容的要求。

第十六条摇旅游经营者应当完善内部管理制度,加强对从业人员的职业技能培训、职业道德教育和法制教育,不断提高服务质量。

国家规定必须具有岗位或者职业资格证书的,取得相应的资格证书后,方可上岗、任职。

第十七条摇旅游经营者应当遵守价格法律、法规,公开服务项目,实行明码标价,保证服务质量。

旅游经营者不得有下列侵害旅游者合法权益的行为:

- (一)不履行或者不完全履行与旅游者签订的合同;
- (二)不按照国家标准、行业标准提供服务或者提供质价不符的服务;
- (三)对服务范围、内容、标准等作虚假的宣传;
- (四)引诱、纠缠和胁迫旅游者购买商品或者接受事先没有约定的服务消费;
- (五)出售以假充真、以次充好的商品;
- (六)危害旅游者人身和财产安全;
- (七)法律、法规规定的其他侵害旅游者合法权益的行为。

第十八条摇旅游经营者应当建立安全管理责任制,配置必要的旅游安全设施和设备,应当加强设施和设备的日常维护保养,保证

安全运转。

对可能发生危险的区域和旅游设施,旅游经营者应当采取必要的安全防护措施,并设置明显的提示或者警示标志。

发现危险情况或者旅游者的人身、财产受到损害时,旅游经营者应当及时采取救助措施,保障旅游者人身、财产安全,并立即向当地政府或者有关管理部门报告。

第十九条 经营涉及人身安全的特种旅游项目和客运架空索道、缆车、大型游乐场,其设施和设备应当经法定的检验机构检验,取得安全准用证件,安装调试正常,经质量技术监督、公安和运营单位的主管部门检查合格后,方可运营。

第二十条 旅游景区景点根据接待需要,应当设置停车场、公共厕所,配备环境卫生、通讯、医疗等必要的服务设施;应当设置地域界线标志、服务设施和游览导向路牌、路标等明显标志。设置有关标志时,涉及公路、航道等城镇建设的,应当报经有关主管部门批准。

第二十一条 旅游景区内饭店、商店的设置应当合理规划,不得破坏旅游景观。旅游景区景点的经营者应当按照国家有关规定,加强环境保护和卫生管理,保证污染物达标排放和卫生安全。

禁止在景区景点内圈地占点,妨碍旅游者观光、摄影。

第二十二条 旅游景区景点的经营者应当遵守国家有关门票价格管理的规定,门票价格应当公示。

套票、联票的价格应当低于各个相关景点单独门票价格的总和,由旅游者自愿选择。旅游经营者不得以任何形式强制旅游者购买套票、联票。

公园、爱国主义教育基地等公益性旅游设施的经营管理者,应当按照国家和省、市规定,对老年人、学生等特定对象减免门票费。

第二十三条 按照国家规定评定的星级饭店必须按照星级标准提供服务。

未评定星级的宾馆、饭店不得使用星级称谓从事经营和宣传促销活动。

第二十四条 旅游接待可以实行定点服务,定点条件由省旅游管理部门按照国家有关规定予以公布。具备条件的旅游经营者可以提出定点申请,经旅游管理部门审查同意,授予旅游定点标志牌。

旅游定点单位不得转让或者变相转让旅游定点资格和旅游定点标志牌。

第二十五条 经营旅行社业务,必须按照国家规定,经旅游管理部门审核批准,取得《旅行社业务经营许可证》后,向工商行政管理部门领取营业执照。

未取得《旅行社业务经营许可证》的,不得经营旅游业务或者以业务交流合作、咨询服务等名义变相经营旅游业务。

第二十六条 旅行社应当与旅游者签订合同,提倡使用国家或者省发布的合同示范文本。

旅行社使用自制旅游格式合同的,应当事先送当地工商行政管理部门审查。

旅游合同应当就下列内容作出明确约定:

(一) 旅游行程安排,包括游览景点线路、住宿标准、餐饮标准、娱乐标准、购物次数和时间、乘坐交通工具种类和档次等;

(二) 旅游服务价格;

(三) 违约责任。

第二十七条 旅行社应当按照国家规定交纳质量保证金,不按照规定足额交纳质量保证金的,不得经营旅行社业务。

旅行社应当按照国家规定为旅游者办理旅游意外保险,并保证所提供的服务符合保障旅游者人身、财物安全的要求。

第二十八条 旅行社组织出境旅游,应当选择境外依法设立、信誉良好的旅行社,并签订出境旅游书面合同方可承担接待工作。境外旅行社违约,使旅游者权益受到损害的,组织出境旅游的境内旅行社,应当先承担赔偿责任,然后再向境外旅行社追偿。

第二十九条 导游人员从事导游活动,应当依法取得导游证。无导游证的不得进行导游活动。

导游人员进行导游活动,必须经旅行社委派,不得私自承揽导游业务。

景区景点的导游人员管理办法,由省人民政府参照国务院《导游人员管理条例》另行制定。

第三十条 导游人员进行导游活动时,应当佩戴导游证,做到举止文明,语言规范,服务质量符合国家标准。

导游人员不得有下列损害旅游者合法权益的行为:

(一) 擅自增加、减少旅游项目或者中止导游活动;

(二)向旅游者兜售物品或者购买旅游者的物品；

(三)欺骗、胁迫旅游者消费或者与经营者串通欺骗、胁迫旅游者消费；

(四)以明示或者暗示的方式向旅游者索要小费或者其他物品；

(五)法律、法规禁止的其他行为。

第三十一条 导游人员进行导游活动，有权拒绝旅游者提出的侮辱其人格尊严或者违反其职业道德的要求。

第四章 旅游者权利与义务

第三十二条 旅游者的合法权益受法律保护。旅游者在旅游活动中享有下列权利：

(一)要求旅游经营者全面、真实地介绍有关服务内容、标准、费用等情况；

(二)自主选择旅游经营者及服务方式，自主选择旅游项目和商品，拒绝旅游经营者的强制交易行为；

(三)要求旅游经营者全面履行合同，获得质价相符的服务；

(四)人身、财产安全和卫生条件得到保障；

(五)人格尊严、民族风俗习惯和宗教信仰依法得到尊重；

(六)旅游合同约定的其他权利。

第三十三条 旅行社有下列情形之一的，旅游者可以向旅行社所在地的旅游管理部门投诉要求赔偿：

(一)旅行社因过错未达到合同约定的服务质量，造成旅游者合法权益受到损害的；

(二)旅行社的服务未达到国家或者行业规定的标准，造成旅游者合法权益受到损害的；

(三)旅行社出现解散、歇业、破产或者其他终止情形，造成旅游者预交的旅游费和其他费用无法退还的；

(四)法律、法规和规章规定的应当用保证金赔偿的其他情形。

第三十四条 旅游者应当遵守法律、法规和社会公德，保护旅游资源和生态环境，爱护名胜古迹、文物和旅游设施，遵守安全 and 卫生管理规定，履行旅游合同所约定的义务。

因旅游者的过错造成旅游资源和旅游设施损坏的,旅游者应当承担赔偿责任。

第三十五条 旅游者合法权益受到侵害或者与旅游经营者发生争议,可以通过下列途径解决:

(一)与旅游经营者协商和解;

(二)向旅游、工商行政等管理部门或者消费者协会申诉或者投诉;

(三)有仲裁协议的提请仲裁机构仲裁;

(四)向人民法院提起诉讼。

第五章 监 督 管 理

第三十六条 旅游管理部门和其他有关行政管理部门应当相互协作,在各自职权范围内,加强对旅游资源的保护和开发利用、旅游项目建设、旅游市场秩序以及景区景点的门票价格、环境、交通、安全、卫生的监督管理。

第三十七条 旅游管理部门应当会同统计等有关部门建立旅游统计、信息发布和预报制度,免费发布旅游信息。

第三十八条 旅游管理部门和其他有关行政管理部门应当加强对假日旅游的管理工作。协同制定分流预案,及时进行景区、景点疏导工作;在重点景区、景点建立医疗点或者急救中心,及时进行医疗救治;加强运输市场管理,保障客运安全和道路畅通。

第三十九条 旅游管理部门应当加强对旅行社、导游人员的管理和监督检查,进行执法检查时,应当出示省人民政府统一制发的行政执法证件,依照法定程序,文明执法。

旅游管理部门及其工作人员,不得从事或者参与旅游经营活动。

第四十条 旅游管理部门应当加强对质量保证金的财务管理,实行专款专用,并按照国家有关规定将质量保证金用于赔偿旅游者的经济损失。任何单位和个人不得挪用质量保证金。

财政、审计部门应当对质量保证金使用和管理情况进行监督检查。

第四十一条 旅游等管理部门应当建立健全旅游投诉制度,设立并公布投诉电话,及时受理和处理旅游者投诉。

旅游管理部门接到旅游者的投诉,应当在七日内作出是否受理的决定,决定受理的,应当在三十日之内作出处理决定,并答复投诉者;对应当由其他行政管理部门处理的,应当在五日内移交有关部门,有关部门应当在接到投诉之日起三十日内将处理结果答复投诉人,并告知旅游管理部门。

第四十二条 旅游管理部门接到旅游者对旅行社的投诉后,应当及时通知被投诉的旅行社。被投诉的旅行社应当自接到通知书之日起十日内作出答复。

第四十三条 旅游管理部门决定用保证金向旅游者支付赔偿金后,承担赔偿责任的旅行社应当向旅游管理部门补足其应交纳的保证金的数额。旅行社交付的保证金不足以赔偿旅游者损失的,旅游管理部门应当作出决定,由旅行社向旅游者支付赔偿金的不足部分。

第六章 法律责任

第四十四条 旅游经营者违反本条例规定,损害旅游者合法权益的,应当依法承担民事责任。

第四十五条 旅行社和星级宾馆、饭店违反本条例第十七条第二款第一项、第二项规定的,由旅游管理部门责令改正,给予警告,或者处以一千元以上二万元以下的罚款;情节严重的,责令其停业整顿。

第四十六条 违反本条例第二十一条第二款规定的,由旅游管理部门责令改正,没收违法所得,并处以一百元以上一千元以下的罚款。

第四十七条 违反本条例第二十五条、第二十七条、第二十九条第一款、第二款和第三十条第二款规定的,由旅游管理部门依照国务院《旅行社管理条例》和《导游人员管理条例》的有关规定予以处罚。

第四十八条 违反本条例第二十六条第二款规定,损害旅游者权益的,由工商行政管理部门责令改正,给予警告;情节严重的,处以一千元以上五千元以下的罚款。

第四十九条 违反本条例规定,属于公安、工商、产品质量监督、财政、物价、建设(园林)、国土、环境保护、文化、宗教等行政管理愿

范围的,分别由上述部门依照有关法律、法规的规定予以处罚;构成犯罪的,由司法机关依法追究刑事责任。

第五十条 当事人对行政处罚决定不服的,可以依法申请复议,也可以直接向人民法院起诉。

当事人逾期不申请复议,也不向人民法院起诉,又不履行处罚决定的,由作出处罚决定的机关申请人民法院强制执行。

第五十一条 旅游管理部门工作人员以及其他有关部门工作人员在旅游管理工作中玩忽职守、滥用职权、徇私舞弊的,由所在单位或者上级机关给予行政处分;构成犯罪的,依法追究刑事责任。

第七章 附 则

第五十二条 本条例自 1990年 10月 1日起施行。