



中华人民共和国国家旅游局

旅游综合监督行政执法 法律法规汇编

中国旅游出版社



中华人民共和国国家旅游局

旅游综合监督行政执法 法律法规汇编

中国旅游出版社

责任编辑： 洁

责任印制：冯冬青

封面设计：何 杰

图书在版编目 (CIP) 数据

旅游综合监督行政执法法律法规汇编 / 中华人民共和国国家旅游局编. --北京：中国旅游出版社，2016. 1
ISBN 978 - 7 - 5032 - 5533 - 5

I. ①旅… II. ①中… III. ①旅游业—法规—汇编—中国 IV. ①D922. 296. 9

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2016) 第 002814 号

书 名：旅游综合监督行政执法法律法规汇编

作 者：中华人民共和国国家旅游局

出版发行：中国旅游出版社

(北京建国门内大街甲 9 号 邮编：100005)

[http: //www. cttp. net. cn](http://www.cttp.net.cn) E-mail: cttp@cnta. gov. cn

发行部电话：010 - 85166503

排 版：北京旅教文化传播有限公司

经 销：全国各地新华书店

印 刷：北京金吉士印刷有限责任公司

版 次：2016 年 1 月第 1 版 2016 年 1 月第 1 次印刷

开 本：787 毫米 × 1092 毫米 1/16

印 张：29. 25

字 数：511 千

定 价：58. 00 元

I S B N 978 - 7 - 5032 - 5533 - 5

版权所有 翻印必究

如发现质量问题，请直接与发行部联系调换

旅游综合监督行政执法法律法规汇编

编委会名单

主 任：王晓峰

副主任：彭志凯 余 繁 侯振刚 唐 兵

编 委：汪黎明 遇 宏 马 波 何元玛
孙 杨 闻清琰 窦力群 邹爱勇
董 超 卢胜辉 徐智慧 牟 琳

出版说明

《旅游综合监督行政执法法律法规汇编》收录了与旅游市场监管有关的法律 10 项、法规 3 项、司法解释 1 项、规章 9 项、规范性文件 18 项、合同和标准 10 项，以及重要文件 9 项，共计 60 项，是目前收录旅游综合监督和质监执法法律法规较全的一部工具书。

《旅游综合监督行政执法法律法规汇编》一书注重旅游行业特性，坚持旅游法律文本和质监执法实务相结合，在编写时力求反映和体现“旅游业是我国经济社会发展的综合性产业”的特点，对执法人员全面系统地理解、把握和执行好法律法规具有较强的指导性和适用性。

《旅游综合监督行政执法法律法规汇编》在体例编排和内容安排上，为方便质监执法人员适用，本书根据旅游综合监督和质监执法范围筛选成册，共分 7 部分。即：法律、法规、司法解释、规章、规范性文件、合同和标准、有关重要文件。

由于编印者能力有限，本书疏漏之处，敬请批评指正。

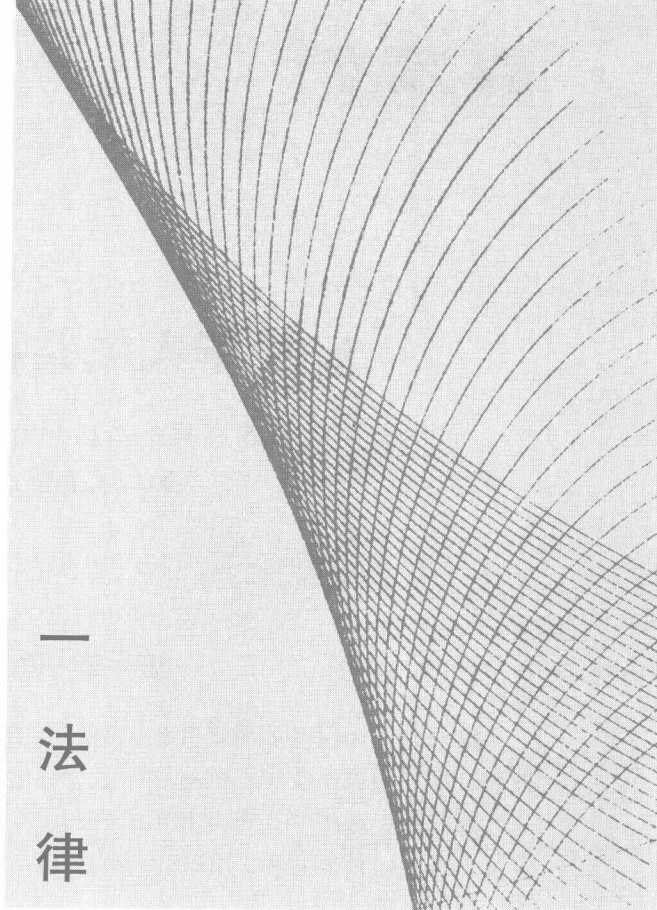
目 录

一 法 律	(1)
1. 中华人民共和国旅游法	(2)
2. 中华人民共和国合同法 (摘编)	(18)
3. 中华人民共和国民法通则 (摘编)	(45)
4. 中华人民共和国消费者权益保护法	(62)
5. 中华人民共和国侵权责任法	(73)
6. 中华人民共和国广告法	(83)
附:关于加强旅游服务广告市场管理的通知	(96)
7. 中华人民共和国反不正当竞争法	(98)
8. 中华人民共和国价格法	(103)
9. 中华人民共和国行政处罚法	(110)
10. 中华人民共和国治安管理处罚法	(120)
二 法 规	(139)
1. 旅行社条例	(140)
2. 中国公民出国旅游管理办法	(150)
3. 导游人员管理条例	(155)
三 司法解释	(159)
最高人民法院关于审理旅游纠纷案件适用法律若干问题的规定	(160)

四 规 章	(165)
1. 旅行社条例实施细则	(166)
2. 导游人员管理实施办法	(177)
3. 旅行社责任保险管理办法	(182)
4. 大陆居民赴台湾地区旅游管理办法	(186)
附 1: 大陆居民赴台湾地区旅游注意事项	(187)
附 2: 大陆居民赴台湾地区旅游团名单表管理办法	(190)
附 3: 大陆居民赴台湾地区旅游领队人员管理办法	(191)
5. 出境旅游领队人员管理办法	(193)
6. 中外合资经营旅行社试点经营出境旅游业务监管暂行办法	(196)
7. 香港和澳门服务提供者在广东省设立旅行社申请审批办法	(198)
8. 旅游投诉处理办法	(200)
9. 旅游行政处罚办法	(205)
五 规范性文件	(223)
1. 国家旅游局关于打击组织“不合理低价游”的意见	(224)
2. 国家旅游局关于打击旅游活动中欺骗、强制购物行为的意见	(226)
3. 关于停止实施《关于试行旅行社委托代理招徕旅游者业务有关事项的通知》	(229)
4. 关于修改《游客不文明行为记录管理暂行办法》的通知	(230)
附: 国家旅游局关于游客不文明行为记录管理暂行办法	(230)
5. 关于印发《旅游经营服务不良信息管理办法(试行)》的通知	(233)
附: 旅游经营服务不良信息管理办法(试行)	(234)
6. 关于放宽旅行社设立服务网点政策有关事项的通知	(237)
7. 关于对赴台旅游业务有关违规行为适用法律问题的通知	(239)
8. 关于赴台旅游跨区域组团事项的通知	(241)
9. 关于开展大陆居民赴台湾地区个人旅游的通知	(243)
附: 大陆居民赴台湾地区个人旅游注意事项	(244)
10. 旅游服务质量保证金存取管理办法	(247)
附 1: 旅游服务质量保证金存款协议书	(249)
附 2: 旅游服务质量保证金银行担保承诺书	(251)
附 3: 旅游服务质量保证金取款通知书	(252)
附 4: 旅游服务质量保证金取款申请书	(253)

附 5:《关于使用旅游服务质量保证金垫付旅游者人身安全遇有危险时 紧急救助费用的决定书》	(254)
11. 关于旅行社设立分社有关事宜的通知	(255)
12. 关于旅行社设立分社增存质量保证金数额的批复	(256)
13. 关于旅行社分社经营出境游业务有关事项的通知	(257)
14. 关于实施《旅行社条例》和《旅行社条例实施细则》有关问题的 通知	(259)
15. 关于进一步规范外国人驾乘自备交通工具来华旅游有关监管工作的 通知	(261)
16. 国家旅游局关于严格执行旅游法第三十五条有关规定的通知	(264)
17. 国家旅游局关于执行《旅游法》有关规定的通知	(266)
18. 旅行社统计调查办法	(268)
 六 合同和标准	(271)
1. 关于印发 2014 年版《团队境内旅游合同(示范文本)》《团队出境旅游合 同(示范文本)》《大陆居民赴台湾地区旅游合同(示范文本)》和《境 内旅游组团社与地接社合同(示范文本)》的通知	(272)
附 1: 团队境内旅游合同	(274)
团队出境旅游合同	(289)
境内旅游组团社与地接社合同	(305)
大陆居民赴台湾地区旅游合同	(312)
附 2:《游客安全信息卡》参考式样	(326)
2. 《国内旅游“一日游”合同(示范文本)》	(327)
3. 关于印发《旅游市场监督检查规范(试行)》的通知	(332)
附: 旅游市场监督检查规范(试行)	(332)
4. 关于印发《旅行社服务质量赔偿标准》的通知	(342)
附: 旅行社服务质量赔偿标准	(343)
5. 旅行社产品第三方网络交易平台经营和服务要求	(345)
6. 旅行社服务通则	(352)
7. 旅行社国内旅游服务规范	(360)
8. 旅行社入境旅游服务规范	(371)
9. 旅行社出境旅游服务规范	(386)
10. 导游服务规范	(396)

七 重要文件	(407)
1. 国务院办公厅关于进一步促进旅游投资和消费的若干意见	(408)
2. 国务院关于促进旅游业改革发展的若干意见	(414)
3. 国务院关于加强发展旅游业的意见	(424)
4. 国家旅游局 公安部 工商总局关于治理规范旅游市场秩序的 通知	(430)
5. 商务部 旅游局 工商总局 质检总局关于开展旅游纪念品市场专项 整治的通知	(433)
6. 关于开展不合理低价、虚假广告、购物点违法经营专项整治工作的 通知	(436)
附：关于开展不合理低价、虚假广告、购物点违法经营专项整治行动 方案	(436)
7. 关于印发《全国旅游市场秩序综合水平指数工作方案》的通知 ...	(439)
附：全国旅游市场秩序综合水平指数工作方案（试行）	(439)
8. 关于印发《关于加强旅游质监执法工作和质监执法队伍建设的意见》 的通知	(442)
9. 关于印发《旅游质监执法机构和队伍建设指南（试行）》的通知	(448)
附：旅游质监执法机构和队伍建设指南（试行）	(448)



— 法律

Yi Fa lü

旅游综合监督行政执法法
法律
法规
汇编

1. 中华人民共和国旅游法

(2013年4月25日第十二届全国人民代表大会常务委员会
第二次会议通过)

第一章 总 则

第一条 为保障旅游者和旅游经营者的合法权益,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,制定本法。

第二条 在中华人民共和国境内的和在中华人民共和国境内组织到境外的游览、度假、休闲等形式的旅游活动以及为旅游活动提供相关服务的经营活动,适用本法。

第三条 国家发展旅游事业,完善旅游公共服务,依法保护旅游者在旅游活动中的权利。

第四条 旅游业发展应当遵循社会效益、经济效益和生态效益相统一的原则。国家鼓励各类市场主体在有效保护旅游资源的前提下,依法合理利用旅游资源。利用公共资源建设的游览场所应当体现公益性质。

第五条 国家倡导健康、文明、环保的旅游方式,支持和鼓励各类社会机构开展旅游公益宣传,对促进旅游业发展做出突出贡献的单位和个人给予奖励。

第六条 国家建立健全旅游服务标准和市场规则,禁止行业垄断和地区垄断。旅游经营者应当诚信经营,公平竞争,承担社会责任,为旅游者提供安全、健康、卫生、方便的旅游服务。

第七条 国务院建立健全旅游综合协调机制,对旅游业发展进行综合协调。

县级以上地方人民政府应当加强对旅游工作的组织和领导,明确相关部门或者机构,对本行政区域的旅游业发展和监督管理进行统筹协调。

第八条 依法成立的旅游行业组织,实行自律管理。

第二章 旅游者

第九条 旅游者有权自主选择旅游产品和服务，有权拒绝旅游经营者的强制交易行为。

旅游者有权知悉其购买的旅游产品和服务的真实情况。

旅游者有权要求旅游经营者按照约定提供产品和服务。

第十条 旅游者的人格尊严、民族风俗习惯和宗教信仰应当得到尊重。

第十一条 残疾人、老年人、未成年人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。

第十二条 旅游者在人身、财产安全遇有危险时，有请求救助和保护的权利。

旅游者人身、财产受到侵害的，有依法获得赔偿的权利。

第十三条 旅游者在旅游活动中应当遵守社会公共秩序和社会公德，尊重当地的风俗习惯、文化传统和宗教信仰，爱护旅游资源，保护生态环境，遵守旅游文明行为规范。

第十四条 旅游者在旅游活动中或者在解决纠纷时，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。

第十五条 旅游者购买、接受旅游服务时，应当向旅游经营者如实告知与旅游活动相关的个人健康信息，遵守旅游活动中的安全警示规定。

旅游者对国家应对重大突发事件暂时限制旅游活动的措施以及有关部门、机构或者旅游经营者采取的安全防范和应急处置措施，应当予以配合。

旅游者违反安全警示规定，或者对国家应对重大突发事件暂时限制旅游活动的措施、安全防范和应急处置措施不予配合的，依法承担相应责任。

第十六条 出境旅游者不得在境外非法滞留，随团出境的旅游者不得擅自分团、脱团。

入境旅游者不得在境内非法滞留，随团入境的旅游者不得擅自分团、脱团。

第三章 旅游规划和促进

第十七条 国务院和县级以上地方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。

国务院和省、自治区、直辖市人民政府以及旅游资源丰富的设区的市和县级人民政府，应当按照国民经济和社会发展规划的要求，组织编制旅游发展规划。对跨行政区域且适宜进行整体利用的旅游资源进行利用时，应当由上级人民政府组织编制或者由相关地方人民政府协商编制统一的旅游发展规划。

第十八条 旅游发展规划应当包括旅游业发展的总体要求和发展目标，旅游资源保护和利用的要求和措施，以及旅游产品开发、旅游服务质量提升、旅游文化建设、旅游形象推广、旅游基础设施和公共服务设施建设的要求和促进措施等内容。

根据旅游发展规划，县级以上地方人民政府可以编制重点旅游资源开发利用的专项规划，对特定区域内的旅游项目、设施和服务功能配套提出专门要求。

第十九条 旅游发展规划应当与土地利用总体规划、城乡规划、环境保护规划以及其他自然资源和文物等人文资源的保护和利用规划相衔接。

第二十条 各级人民政府编制土地利用总体规划、城乡规划，应当充分考虑相关旅游项目、设施的空间布局和建设用地要求。规划和建设交通、通信、供水、供电、环保等基础设施和公共服务设施，应当兼顾旅游业发展的需要。

第二十一条 对自然资源和文物等人文资源进行旅游利用，必须严格遵守有关法律、法规的规定，符合资源、生态保护和文物安全的要求，尊重和维护当地传统文化和习俗，维护资源的区域整体性、文化代表性和地域特殊性，并考虑军事设施保护的需要。有关主管部门应当加强对资源保护和旅游利用状况的监督检查。

第二十二条 各级人民政府应当组织对本级政府编制的旅游发展规划的执行情况进行评估，并向社会公布。

第二十三条 国务院和县级以上地方人民政府应当制定并组织实施有利于旅游业持续健康发展的产业政策，推进旅游休闲体系建设，采取措施推动区域旅游合作，鼓励跨区域旅游线路和产品开发，促进旅游与工业、农业、商业、文化、卫生、体育、科教等领域的融合，扶持少数民族地区、革命老区、边远地区和贫困地区旅游业发展。

第二十四条 国务院和县级以上地方人民政府应当根据实际情况安排资金，加强旅游基础设施建设、旅游公共服务和旅游形象推广。

第二十五条 国家制定并实施旅游形象推广战略。国务院旅游主管部门统筹组织国家旅游形象的境外推广工作，建立旅游形象推广机构和网络，开展旅

游国际合作与交流。

县级以上地方人民政府统筹组织本地的旅游形象推广工作。

第二十六条 国务院旅游主管部门和县级以上地方人民政府应当根据需要在建立旅游公共信息和咨询平台，无偿向旅游者提供旅游景区、线路、交通、气象、住宿、安全、医疗急救等必要信息和咨询服务。设区的市和县级人民政府有关部门应当根据需要在交通枢纽、商业中心和旅游者集中场所设置旅游咨询中心，在景区和通往主要景区的道路设置旅游指示标识。

旅游资源丰富的设区的市和县级人民政府可以根据本地的实际情况，建立旅游客运专线或者游客中转站，为旅游者在城市及周边旅游提供服务。

第二十七条 国家鼓励和支持发展旅游职业教育和培训，提高旅游从业人员素质。

第四章 旅游经营

第二十八条 设立旅行社，招徕、组织、接待旅游者，为其提供旅游服务，应当具备下列条件，取得旅游主管部门的许可，依法办理工商登记：

- （一）有固定的经营场所；
- （二）有必要的营业设施；
- （三）有符合规定的注册资本；
- （四）有必要的经营管理人员和导游；
- （五）法律、行政法规规定的其他条件。

第二十九条 旅行社可以经营下列业务：

- （一）境内旅游；
- （二）出境旅游；
- （三）边境旅游；
- （四）入境旅游；
- （五）其他旅游业务。

旅行社经营前款第二项和第三项业务，应当取得相应的业务经营许可，具体条件由国务院规定。

第三十条 旅行社不得出租、出借旅行社业务经营许可证，或者以其他形式非法转让旅行社业务经营许可。

第三十一条 旅行社应当按照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。

第三十二条 旅行社为招徕、组织旅游者发布信息，必须真实、准确，不得进行虚假宣传，误导旅游者。

第三十三条 旅行社及其从业人员组织、接待旅游者，不得安排参观或者参与违反我国法律、法规和社会公德的项目或者活动。

第三十四条 旅行社组织旅游活动应当向合格的供应商订购产品和服务。

第三十五条 旅行社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行付费旅游项目获取回扣等不正当利益。

旅行社组织、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。但是，经双方协商一致或者旅游者要求，且不影响其他旅游者行程安排的除外。

发生违反前两款规定情形的，旅游者有权在旅游行程结束后三十日内，要求旅行社为其办理退货并先行垫付退货货款，或者退还另行付费旅游项目的费用。

第三十六条 旅行社组织团队出境旅游或者组织、接待团队入境旅游，应当按照规定安排领队或者导游全程陪同。

第三十七条 参加导游资格考试成绩合格，与旅行社订立劳动合同或者在相关旅游行业组织注册的人员，可以申请取得导游证。

第三十八条 旅行社应当与其聘用的导游依法订立劳动合同，支付劳动报酬，缴纳社会保险费用。

旅行社临时聘用导游为旅游者提供服务的，应当全额向导游支付本法第六十条第三款规定的导游服务费用。

旅行社安排导游为团队旅游提供服务的，不得要求导游垫付或者向导游收取任何费用。

第三十九条 取得导游证，具有相应的学历、语言能力和旅游从业经历，并与旅行社订立劳动合同的人员，可以申请取得领队证。

第四十条 导游和领队为旅游者提供服务必须接受旅行社委派，不得私自承揽导游和领队业务。

第四十一条 导游和领队从事业务活动，应当佩戴导游证、领队证，遵守职业道德，尊重旅游者的风俗习惯和宗教信仰，应当向旅游者告知和解释旅游文明行为规范，引导旅游者健康、文明旅游，劝阻旅游者违反社会公德的行为。

导游和领队应当严格执行旅游行程安排，不得擅自变更旅游行程或者中止服务活动，不得向旅游者索取小费，不得诱导、欺骗、强迫或者变相强迫旅游

者购物或者参加另行付费旅游项目。

第四十二条 景区开放应当具备下列条件，并听取旅游主管部门的意见：

- （一）有必要的旅游配套服务和辅助设施；
- （二）有必要的安全设施及制度，经过安全风险评估，满足安全条件；
- （三）有必要的环境保护设施和生态保护措施；
- （四）法律、行政法规规定的其他条件。

第四十三条 利用公共资源建设的景区的门票以及景区内的游览场所、交通工具等另行收费项目，实行政府定价或者政府指导价，严格控制价格上涨。拟收费或者提高价格的，应当举行听证会，征求旅游者、经营者和有关方面的意见，论证其必要性、可行性。

利用公共资源建设的景区，不得通过增加另行收费项目等方式变相涨价；另行收费项目已收回投资成本的，应当相应降低价格或者取消收费。

公益性的城市公园、博物馆、纪念馆等，除重点文物保护单位和珍贵文物收藏单位外，应当逐步免费开放。

第四十四条 景区应当在醒目位置公示门票价格、另行收费项目的价格及团体收费价格。景区提高门票价格应当提前六个月公布。

将不同景区的门票或者同一景区内不同游览场所的门票合并出售的，合并后的价格不得高于各单项门票的价格之和，且旅游者有权选择购买其中的单项票。

景区内的核心游览项目因故暂停向旅游者开放或者停止提供服务的，应当公示并相应减少收费。

第四十五条 景区接待旅游者不得超过景区主管部门核定的最大承载量。景区应当公布景区主管部门核定的最大承载量，制定和实施旅游者流量控制方案，并可以采取门票预约等方式，对景区接待旅游者的数量进行控制。

旅游者数量可能达到最大承载量时，景区应当提前公告并同时向当地人民政府报告，景区和当地人民政府应当及时采取疏导、分流等措施。

第四十六条 城镇和乡村居民利用自有住宅或者其他条件依法从事旅游经营，其管理办法由省、自治区、直辖市制定。

第四十七条 经营高空、高速、水上、潜水、探险等高风险旅游项目，应当按照国家有关规定取得经营许可。

第四十八条 通过网络经营旅行社业务的，应当依法取得旅行社业务经营许可，并在其网站主页的显著位置标明其业务经营许可证信息。

发布旅游经营信息的网站，应当保证其信息真实、准确。

第四十九条 为旅游者提供交通、住宿、餐饮、娱乐等服务的经营者，应当符合法律、法规规定的要求，按照合同约定履行义务。

第五十条 旅游经营者应当保证其提供的商品和服务符合保障人身、财产安全的要求。

旅游经营者取得相关质量标准等级的，其设施和服务不得低于相应标准；未取得质量标准等级的，不得使用相关质量等级的称谓和标识。

第五十一条 旅游经营者销售、购买商品或者服务，不得给予或者收受贿赂。

第五十二条 旅游经营者对其在经营活动中知悉的旅游者个人信息，应当予以保密。

第五十三条 从事道路旅游客运的经营者应当遵守道路客运安全管理的各项制度，并在车辆显著位置明示道路旅游客运专用标识，在车厢内显著位置公示经营者和驾驶人信息、道路运输管理机构监督电话等事项。

第五十四条 景区、住宿经营者将其部分经营项目或者场地交由他人从事住宿、餐饮、购物、游览、娱乐、旅游交通等经营的，应当对实际经营者的经营行为给旅游者造成的损害承担连带责任。

第五十五条 旅游经营者组织、接待出入境旅游，发现旅游者从事违法活动或者有违反本法第十六条规定情形的，应当及时向公安机关、旅游主管部门或者我国驻外机构报告。

第五十六条 国家根据旅游活动的风险程度，对旅行社、住宿、旅游交通以及本法第四十七条规定的高风险旅游项目等经营者实施责任保险制度。

第五章 旅游服务合同

第五十七条 旅行社组织和安排旅游活动，应当与旅游者订立合同。

第五十八条 包价旅游合同应当采用书面形式，包括下列内容：

- (一) 旅行社、旅游者的基本信息；
- (二) 旅游行程安排；
- (三) 旅游团成团的最低人数；
- (四) 交通、住宿、餐饮等旅游服务安排和标准；
- (五) 游览、娱乐等项目的具体内容和时间；
- (六) 自由活动时间安排；
- (七) 旅游费用及其交纳的期限和方式；