青岛市旅游管理条例

（1996年9月25日山东省青岛市第十一届人民代表大会常务委员会第二十六次会议通过　1996年12月14日山东省第八届人民代表大会常务委员会第二十五次会议批准）

第一章　总则第二章　旅游资源保护与开发建设第三章　经营服务管理第四章　旅游者权利与义务第五章　法律责任第六章　附则 第一章　总则　　第一条　为加强旅游管理，保护和合理开发旅游资源，规范旅游市场秩序，维护旅游者和旅游经营者的合法权益，促进旅游业发展，根据本市具体情况和实际需要，制定本条例。　　第二条　本条例所称旅游业，是指利用旅游资源和设施，专门或主要从事招徕、接待旅游者，为旅游者提供交通、游览、住宿、餐饮、购物、文娱等服务的行业。　　第三条　凡在本市行政区域内进行旅游资源开发建设、从事旅游经营服务和进行旅游活动的单位和个人，均应遵守本条例。　　第四条　各级人民政府应当把旅游业纳入国民经济和社会发展计划，按照国家产业政策，加强旅游基础设施建设，扶植和支持旅游业的发展，发挥旅游业在国民经济和社会发展中的重要作用。　　第五条　发展旅游业实行社会效益、经济效益和环境效益相统一的方针，发挥本市旅游资源优势，突出地方特色，创建良好的旅游环境和市场秩序，树立文明、健康的旅游风尚。　　第六条　青岛市旅游局是市人民政府的旅游行政主管部门，负责本市旅游业的统筹规划、宏观调控、综合协调和监督检查工作。其主要职责是：　　（一）贯彻执行旅游等有关法律、法规；　　（二）编制旅游业的长期、中期规划和年度计划并组织实施；　　（三）负责旅游资源的普查，编制旅游资源保护和开发利用规划，指导、协调和监督旅游资源的保护和开发利用工作；　　（四）参与旅游景区的控制性规划和修建性详细规划论证工作；　　（五）组织指导旅游宣传促销工作，开拓国际国内旅游市场，归口管理出境旅游事务；　　（六）按规定审查、审批旅行社和旅游定点单位，管理导游人员，组织指导旅游饭店星级评定；　　（七）指导旅游业人才教育教培训工作，组织指导从业人员技术业务等级评定工作；　　（八）会同有关部门指导旅游安全工作；　　（九）受理旅游者的投诉；　　（十）市人民政府赋予的其他职责。　　各县级市（区）旅游行政主管部门负责其辖区内旅游管理工作。　　各有关部门应当按各自的职责协同旅游行政主管部门做好旅游管理工作。　　第七条　鼓励和支持国内外企业、事业单位、社会团体和个人依法从事旅游资源开发建设和旅游经营活动。　　第八条　各级人民政府应当重视和支持旅游教育事业发展，培养旅游专业人才，提高旅游从业人员的素质和服务技能。第二章　旅游资源保护与开发建设　　第九条　各级人民政府应当采取措施，保护和合理开发利用旅游资源。　　任何单位和个人都有保护旅游资源的义务，有对破坏旅游资源行为进行制止、检举、控告的权利。　　第十条　各级旅游行政主管部门负责辖区内旅游资源的普查、评定和规划工作。旅游景区管理机构负责编制景区内的旅游资源保护和开发利用规划，按有关规定报经批准后组织实施。　　第十一条　旅游景区及旅游建设项目的开发建设，应当符合旅游资源保护和开发利用规划，统筹安排，合理布局，协调发展。　　第十二条　开发建设（包括新建、扩建、改建）旅游景区，应当经市旅游行政主管部门对其旅游价值、环境质量等进行评价并出具评价意见。　　第十三条　星级旅游饭店建设项目和重点旅游建设项目，其项目建议书、可行性研究报告应当经市旅游行政主管部门参与审核并出具审核意见。　　第十四条　旅游景区和重点旅游建设项目的建设，建设单位在申领建设工程规划许可证前，应当取得市旅游行政主管部门的审核意见。　　第十五条　在旅游景区内新建、改建、扩建旅游建设项目，应当严格按照控制性规划和修建性详细规划进行；项目完工后，应当经旅游行政主管部门参与验收并签署意见。　　第十六条　旅游景区内应当按照规划配套建设旅游基础设施、商业服务网点和安全、卫生设施。其建设，应当与旅游景区的总体建设相适应，建筑风格与周围环境相协调。　　第十七条　开发旅游建设项目必须进行环境影响评价，实行与环境保护协调同步的方针，其废水、废气、固体废弃物等的处理设施必须与主体工程同时设计、同时施工、同时投入使用。　　第十八条　禁止在旅游景区建设污染环境、破坏景观和生态的项目；禁止在旅游景区从事污染环境、破坏景观和生态的生产经营活动。　　第十九条　旅游景区管理机构应当按照规划批准的范围，在旅游景区设置界线标志。　　第二十条　旅游景区管理机构应当制定旅游景区管理制度，加强对旅游景区的管理，维护正常旅游秩序，保持旅游设施完好和清结卫生，完善服务设施。　　第二十一条　市旅游行政主管部门可以根据旅游景区的旅游价值、环境质量、交通条件、设施状况、管理水平和服务质量等条件对旅游景区核定等级，并分别列入国际、国内旅游线路进行宣传促销。　　旅游景区等级标准与评定办法由市旅游行政主管部门拟定报市人民政府批准。　　旅游景区等级标牌由市旅游行政主管部门统一制发。第三章　经营服务管理　　第二十二条　旅游经营者应当依法经营，提高服务质量，履行规定的或与旅游者约定的服务标准，保护旅游者的人身财产安全。　　第二十三条　开办旅行社，应当向市旅游行政主管部门提出申请，经审查符合条件的，按照国家规定的审批程序，办理旅行社业务经营许可证。　　旅行社必须按照旅行社业务经营许可证核定的业务范围经营。　　第二十四条　旅行社应当按国家有关规定向市旅游行政主管部门缴纳质量保证金。质量保证金属缴纳的旅行社所有，其使用和管理按国家规定执行。保证金的收支和管理情况，接受财政、审计部门监督。　　第二十五条　境外及外地旅行社在本市行政区域内设立非经营性分支机构，应当征得市旅游行政主管部门同意；设立经营性旅行社分支机构的，按国家有关规定审批。　　第二十六条　导游人员必须经国家统一组织的导游资格考试合格，并取得旅游行政主管部门颁发的导游证后，方可从事导游业务。导游人员从事导游工作必须持证上岗、佩戴导游胸卡，按规定职责和标准提供服务。　　旅行社不得使用或聘用无导游证书的人员从事导游工作。　　第二十七条　旅游经营者必须公开服务项目和收费标准，保证服务质量，不得擅自提高旅游收费标准或者压价竞销。禁止诈取、勒索旅游者的财物和利诱、胁迫旅游者购买商品。　　旅游车船经营者必须执行规定的收费标准，不得乱收费或收取回扣；不得擅自改变旅游路线和游览景点。　　第二十八条　对旅游饭店实行星级评定制度。星级饭店的评定按国家有关规定办理。　　星级饭店必须按照星级标准提供服务。　　未被评定星级或未取得涉外定点单位资格的饭店，不得接待涉外旅游团队。非星级饭店不得使用星级称谓进行广告等宣传活动。　　第二十九条　具备条件的旅游经营者向市旅游行政主管部门申请并经审查合格被确定为旅游定点单位后，享受旅游定点单位的权益。　　旅游定点单位应当执行旅游定点单位管理有关规定和旅游业服务标准。　　第三十条　旅行社接待旅游团队应当将其就餐、购物、游乐、租用车船等旅游活动安排在相应的旅游定点单位。　　第三十一条　旅游定点单位分立、合并、撤销及经营场所、法定代表人等登记事项变更时，应当按规定到工商行政管理部门办理变更登记手续，并到市旅游行政主管部门办理有关手续。　　第三十二条　旅游经营管理人员和服务人员实行岗位培训制度，经旅游行政主管部门或有关部门按规定组织培训合格后，方可上岗。　　第三十三条　旅行社因业务需要在境外设立旅游机构，由市旅游行政主管部门会同有关部门审核后按规定报批。　　旅游经营者因旅游业务需要，到境外参加或举办旅游促销活动，由市旅游行政主管部门审核后按规定报批。　　第三十四条　旅行社、星级饭店、重要旅游景区和其他涉外定点单位的收费标准，由市物价部门会同市旅游行政主管部门制定。　　涉外旅游价格调整，必要时应当给予一定的缓调期。　　第三十五条　旅游经营者应当配备旅游安全设施，建立安全管理责任制。　　第三十六条　旅行社接待未办理保险的境外旅游团队，必须按国家规定补办旅游意外保险，并为自愿保险的国内旅游团队办理旅游意外保险。　　第三十七条　旅游景区管理机构应当保证旅游设施的安全可靠，对旅游中可能造成危险的情况应当向旅游者提供明确的警示。　　导游人员或旅游组织者在引导旅游者游览过程中，发现有危险情况时，应当采取相应措施，保护旅游者的人身、财产安全。　　发生重大旅游安全事故时，导游人员或旅游组织者应当立即向当地人民政府和公安、旅游等有关部门报告，并采取紧急救援措施。　　第三十八条　旅游业务广告的内容必须与实际相符，发布前须经旅游行政主管部门审查。禁止利用虚假广告欺骗旅游者。　　第三十九条　旅游从业人员应当遵守职业道德，不得有损害国家利益和人格尊严的行为，禁止利用工作之便收受回扣或额外费用；旅游经营者也不得给予旅游从业人员回扣或额外费用。　　第四十条　旅行社、旅游定点单位等旅游经营者应当按规定向旅游行政主管部门报送有关统计、财务报表。　　第四十一条　旅游行政主管部门和有关部门应当加强对旅游经营服务的监督检查，依法保护旅游者的合法权益。　　第四十二条　旅游行政主管部门应当建立旅游投诉制度和投诉受理机构，受理旅游者的投诉。第四章　旅游者权利与义务　　第四十三条　旅游者的合法权益受法律、法规保护，任何单位和个人不得侵犯。　　第四十四条　旅游者进行旅游活动，享有下列权利：　　（一）了解旅游服务的真实情况，要求旅游经营者提供服务的内容、规格、费用等有关情况；　　（二）自主选择旅游经营者及服务方式，自主选择旅游商品或服务；　　（三）获得质量保障、价格合理等公平交易条件，拒绝旅游经营者的强制交易行为；　　（四）人格尊严、民族风俗习惯得到尊重；　　（五）获得人身、财产安全保障；　　（六）合法权益受到侵害时，有权获得赔偿；　　（七）向有关部门投诉、起诉；　　（八）法律、法规规定的其他相关权利。　　第四十五条　旅游者进行旅游活动时，应当履行下列义务：　　（一）遵守旅游有关法律、法规，尊重社会公德和当地民族风俗习惯；　　（二）保护旅游资源、环境，爱护旅游设施；　　（三）维护旅游秩序和安全；　　（四）法律、法规规定的其他相关义务。　　第四十六条　旅游者合法权益受到损害时，可以向旅游行政主管部门或有关组织投诉，要求赔偿，也可以直接向人民法院起诉。被要求赔偿的旅游经营者应当自收到索赔申请之日起十日内作出答复。逾期未作出答复的，依照有关规定处理。第五章　法律责任　　第四十七条　擅自在本市经营旅行社业务的，或者超越获准的旅行社经营范围经营的，由市旅游行政主管部门处以违法所得一至三倍的罚款。　　第四十八条　旅行社不按国家有关规定缴纳质量保证金的，由市旅游行政主管部门给予警告或责令停业整顿；情节严重的，吊销其旅行社业务经营许可证，并由工商行政管理部门依法处理。　　第四十九条　擅自从事导游业务的，由旅游行政主管部门给予警告，没收违法所得，可并处违法所得一至三倍的罚款；导游人员不持证上岗或不佩带导游胸卡的，由旅游行政主管部门给予警告，可处五十元至二百元罚款；导游人员严重失职或无理拒绝检查的，旅游行政主管部门可按规定扣留其导游证件。　　第五十条　违反本条例第二十八条第二款、第三款规定的，由旅游行政主管部门给予警告，可并处一千元至五千元的罚款；对星级饭店，市旅游行政主管部门可提请批准机关降低或取消其星级。　　第五十一条　违反本条例第三十条规定的，由旅游行政主管部门给予警告，可并处二千元至一万元的罚款；情节严重的，吊销其旅行社业务经营许可证，并由工商行政管理部门依法处理。　　第五十二条　旅游从业人员利用工作之便收受回扣或者额外费用、旅游经营者给予旅游从业人员回扣或者额外费用的，由旅游行政主管部门按国家有关规定予以处罚。　　第五十三条　旅游经营者降低旅游服务标准，损害旅游者利益的，由旅游行政主管部门给予警告，旅游定点单位违反规定情节严重的，取消其旅游定点单位资格。　　第五十四条　违反本条例第十七条、第十八条、第二十七条、第三十一条、第三十七条、第三十八条有关规定的，由有关管理部门依法处理。　　第五十五条　当事人对行政处罚决定不服的，可依法申请复议或提起行政诉讼。逾期不申请复议、不起诉又不履行处罚决定的，作出处罚决定的机关可申请人民法院强制执行。　　第五十六条　旅游管理工作人员滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊的，由有关部门给予行政处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。第六章　附则　　第五十七条　本条例下列用语的含义是：　　（一）旅游资源：指能对旅游者产生吸引力，可以为发展旅游业开发利用，并能产生经济效益和社会效益的各种自然资源和人文资源。　　（二）旅游景区：指以旅游资源为基础，供旅游者进行旅游活动的特定区域和景点，包括风景名胜区和森林公园划定的游览区域、旅游观光区、旅游度假区、旅游开发区以及主题公园、高尔夫球场等。　　（三）旅游建设项目：指专门为旅游者提供游览、食宿、娱乐等服务的建设项目及旅游基础设施项目。　　（四）旅游经营者：指专门或者主要经营旅游业务，直接为旅游者提供单项或多项服务的公民、法人和其他组织。　　（五）导游人员：指为旅游者（包括旅游团队）组织安排旅行和游览事项，提供向导、讲解和旅途服务的人员。　　第五十八条　本条例自公布之日起施行。