重庆市旅游管理条例

（1997年11月28日重庆市第一届人民代表大会常务委员会第五次会议通过　1997年11月28日公布　自1998年1月1日起施行）

第一章　总则第二章　旅游资源的保护与开发第三章　旅游经营与管理　　第一节　一般规定　　第二节　旅行社　　第三节　导游　　第四节　旅游定点第四章　旅游安全第五章　旅游者权益保护第六章　法律责任第七章　附则 第一章　总则　　第一条　为加强旅游业管理，保护和合理开发旅游资源，维护旅游者和旅游经营者的合法权益，建立和维护良好的旅游市场秩序，促进旅游业的发展，根据国家有关法律、法规，结合本市实际，制定本条例。　　第二条　在本市行政辖区内开发利用旅游资源，进行旅游活动，从事旅游经营和管理，均应遵守本条例。　　本条例所称旅游业是指利用旅游资源和旅游设施，为旅行游览提供综合性服务的行业。　　本条例所称旅游经营者是指以旅游名义，取得合法资格从事经营活动的单位和个人。　　第三条　市和区县（市）人民政府应当从本地实际出发，将旅游业纳入国民经济和社会发展计划，促进本地区的经济和社会发展。　　第四条　本市旅游业实行统一领导、分级管理的体制。市旅游管理部门负责对全市旅游业发展规划、旅游经营资格和服务质量等进行监督管理。　　区县（市）人民政府旅游管理部门在市旅游管理部门指导下，按职责分工，对辖区内旅游业实行管理。　　第五条　市和区县（市）人民政府应建立旅游协调制度，定期研究解决本地区旅游管理中的重大问题，使旅游业与各相关行业协调发展。　　有关行政管理部门，应按各自职责相互配合，加强对旅游市场的协调管理。第二章　旅游资源的保护与开发　　第六条　各级人民政府应当坚持“统一规划、有计划开发利用、多方筹集资金”的原则，依法保护和合理开发利用历史文物、风景名胜和自然资源等旅游资源。　　鼓励单位和个人及外商、侨胞、港澳台同胞投资旅游资源保护性开发。　　本条例所称旅游资源是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、环境效益和社会效益的各种自然景观与人文景观。　　第七条　旅游资源开发必须与生态环境保护相协调，对生态环境有影响的旅游设施建设项目，必须执行环境影响评价制度。建设项目中环境保护设施必须与主体工程同时设计、同时施工、同时投入使用。　　旅游设施建设必须符合城市总体规划和风景名胜区、自然保护区、森林公园规划及旅游发展规划，建设规模和风格应当与周围环境相协调，做到因地制宜，突出特色。　　新建、扩建和改建重点旅游设施，计划部门审批立项和规划部门选址定点前，必须征求市旅游管理部门的意见。　　第八条　禁止在旅游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。　　在旅游区内，未经批准，任何单位和个人不得擅自开山、采石、采矿、建坟、采伐林木和捕猎野生动物。　　第九条　市和区县（市）旅游管理部门应做好辖区内旅游资源的普查、评估工作，编制旅游资源保护和开发的规划，并按规定程序报批。　　第十条　旅游资源保护和开发所需资金通过以下方式筹集，具体办法由市人民政府制定：　　（一）各级财政用于旅游资源保护和开发的资金；　　（二）有关部门建设项目的相关配套资金；　　（三）根据国家规定收取的有关规费；　　（四）旅游资源有偿使用的收入；　　（五）其他资金投入；第三章　旅游经营与管理第一节　一般规定　　第十一条　从事旅游业务，必须依法取得《旅行社业务经营许可证》或《旅游业务经营许可证》和工商营业执照。　　禁止任何单位和个人伪造、涂改、出卖、转让、出租《旅行社业务经营许可证》或《旅游业务经营许可证》和工商营业执照。　　未经旅游管理部门批准，禁止任何单位和个人以“旅游”的名义从事旅游经营活动。　　第十二条　对旅游从业人应进行职业道德教育和专业技术培训，未经培训和应取得资格证书而未取得资格证书的，不得任职或上岗。　　第十三条　旅游经营者之间的业务联系（包括有偿中介活动）应依法签订合同，明确双方权利、义务及违约责任等。　　第十四条　旅游经营者必须遵守国家法律、法规、遵循诚实信用、公平竞争的原则，依法经营。旅游经营者的经营自主权受法律保护，任何单位和个人不得侵犯。　　旅游经营者有权依法拒绝有关部门强行推销的商品和违法安置的人员，有权拒绝无合法执法证件人员的检查，有权拒绝违反国家、市有关规定的收费和摊派。但旅游经营者必须公开服务项目和服务收费标准，保证服务质量，不得擅自提高旅游收费标准和出售假冒伪劣商品。　　第十五条　旅游经济者参加境外国际旅游展销会或在境外设立办事机构，应报经市旅游管理部门审核并按有关规定报批。　　第十六条　旅游经营者的分立、合并、变更、撤销应书面报旅游管理部门批准，并到工商行政管理部门办理相关的变更登记或注销手续。　　第十七条　旅游经营者应接受旅游管理部门的监督和管理，接受业务年检，按时报送统计报表和财务报表。　　第十八条　旅游管理部门按国家有关规定设立的旅游质量监督管理所，负责受理旅游质量投诉，按委托权限开展旅游服务质量检查。　　第十九条　外地旅游船在本市行政辖区内，从事旅游经营业务，必须接受当地旅游管理部门管理和监督。　　第二十条　旅游管理部门及其工作人员应依法履行职责，简化办事程序，提高工作效率，不得玩忽职守、徇私舞弊，不得侵犯旅游者和旅游经营者的合法权益。第二节　旅行社　　第二十一条　旅行社的业务范围、开办条件、注册资本、审批权限及分支机构设立按国务院《旅游社管理条例》规定执行。　　申请设立国际旅行社，由市旅游管理部门审查同意后，报国务院旅游行政管理部门审批。　　申请设立国内旅行社，由当地旅游管理部门审查同意后，报市旅游行政管理部门审批。　　旅行社应当按照核定的经营范围开展旅游业务。　　第二十二条　旅行社必须按国家规定交纳旅行社质量保证金，不按规定交足旅行社质量保证金的不得经营旅行社业务。　　旅游管理部门应当按国家规定加强对质量保证金的财务管理。　　第二十三条　旅行社应按旅游合同约定提供服务。所提供服务不得低于国家标准或行业标准。因不可抗拒的原因，确实不能履行合同或约定服务的，应提供相应的补偿服务或减收、退还相应的服务费用。　　第二十四条　旅行社为接待旅游者聘用的导游和组织旅游者出境聘用的领队，应当持有关旅游管理部门颁发的资格证书。　　第二十五条　旅行社接待旅行团队，应安排在旅游定点单位消费，使用旅游定点车、船。　　旅行社不得向旅游定点单位收取国家、市规定之外的任何费用。　　第二十六条　市外旅行社组团来渝旅游，必须交当地旅行社接待。外地旅行社，在本市设立旅行社分社，必须按国家规定报市旅游管理部门批准。第三节　导游　　第二十七条　从事导游业务必须取得国家统一颁发的导游证书，并被旅行社聘用。禁止私自从事导游业务。　　导游人员执业时，应佩戴导游胸卡，携带导游证书。　　第二十八条　导游人员应按旅行社分配的导游任务、接待计划和与旅游者签定的合同提供符合质量标准的服务。　　导游人员执行导游业务，不得索要小费、收受回扣，超出合同约定购物。　　经营单位不得给导游人员回扣。　　第二十九条　导游人员应自觉接受旅游管理部门的监督、检查和业务年审。第四节　旅游定点　　第三十条　对主要旅游景区、景点实行旅游定点管理。景区、景点的管理或经营单位应保持并逐步提高景区、景点的旅游观赏价值，提高旅游接待能力和服务质量。　　具备条件的饭店、餐厅、商店、娱乐、保健、车船、旅游商品生产企业等经营旅游业务的单位，应向当地旅游管理部门申请旅游定点，经营审查合格后，报市旅游管理部门审核批准，取得《旅游业务经营许可证》，享受定点单位的权益。　　第三十一条　对已经定点的旅游饭店、涉外旅游船实行星级评定、复核制度。未评星级的饭店、涉外旅游船，不得使用有关星级的用语进行宣传。　　旅游饭店、涉外旅游船的星级评定，由市旅游管理部门按国家规定权限，会同有关部门进行初评和评定。　　在旅游景区、景点摆摊设点，必须在当地旅游管理部门和工商行政管理部门划定的范围内进行，做到明码标价，亮照经营，不得尾追、强拉游客购买。　　第三十二条　对旅游定点单位因自身原因，损害旅游者合法利益的行为，实行质量理赔制度，理赔的具体实施办法由市人民政府制定。第四章　旅游安全　　第三十三条　贯彻“安全第一，预防为主”的方针和坚持“统一指导，分级管理”的原则。　　第三十四条　旅游经营者应当配备、完善旅游安全救护设施和专（兼）职安全救护人员，建立安全管理责任制，接受旅游管理部门和公安监督机关的日常安全监督检查，经检查不合格者不得营业。　　旅游经营者应当配合当地公安机关共同做好保护旅游者人身、财物安全工作。　　第三十五条　旅行社组团旅游及旅游经营单位经营惊险旅游项目，必须为旅游者和导游、领队办理旅游人身意外保险。　　旅行社应当为自愿保险的旅游散客办理旅游人身意外保险。　　第三十六条　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，向旅游者提供信息。　　旅游经营者在引导旅游者游览过程中发现有危险情况时，应当及时采取相应的措施，保护旅游者的人身、财物安全。　　旅游者的人身、财物受到损害时，旅游经营者及时救护或查找，并在２４小时内向当地旅游管理部门和公安机关报告。　　定点旅游车船必须配备移动通讯工具。　　第三十七条　实行旅游景区、景点及旅游经营单位安全评估挂牌制度，具体办法按国家有关规定执行。　　旅行社不得将国家认定的高风险景区、景点列入游览计划。　　第三十八条　旅游管理部门应参与旅游安全事故的处理。对旅游经营者发生的重、特大旅游安全事故，旅游管理部门应及时向同级人民政府和上级业务管理部门报告。第五章　旅游者权益保护　　第三十九条　旅游者依法享有下列权利：　　（一）了解旅游产品及旅游服务质量真实情况；　　（二）自主选择旅游经营者及服务方式，选择旅游商品，决定接受或不接受合同约定以外的服务；　　（三）按照合同约定获得质价相当的旅游服务；　　（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依法投诉、起诉。　　第四十条　旅游者应当履行下列义务：　　（一）遵守国家有关法律、法规和社会公德以及善良风俗；　　（二）尊重旅游地的民族风俗习惯和宗教信仰；　　（三）自觉保护旅游资源，爱护旅游设施；　　（四）遵守旅游秩序和安全、卫生规定；　　（五）履行旅游合同或约定。　　第四十一条　旅游者合法权益受到损害时，可以按下列方式处理：　　（一）向损害其合法权益的旅游经营者要求赔偿。被要求赔偿的旅游经营者应当自收到索赔要求之日起十日内作出答复；　　（二）从合法权益被侵害之日起三个月内，向损害其合法权益的旅游经营者所在地或者损害行为发生的旅游管理部门或有关行政管理部门投诉。受理旅游者投诉的旅游管理部门，应当自收到投诉之日起七日内作出是否受理或调解答复，并在三个月内作出处理决定并告知当事人。向其他行政管理部门投诉的，有关行政管理部门应按国家有关规定及时处理，没有规定的，按旅游管理部门处理投诉的规定进行；　　（三）依法向人民法院起诉。第六章　法律责任　　第四十二条　未取得《旅游业务经营许可证》而从事旅游业务和以“旅游”名义从事旅游经营活动的单位和个人，由旅游管理部门责令停止非法经营，没收违法所得，并处五千元以上一万以上的罚款。　　第四十三条　伪造、涂改、转让、出租《旅行社业务经营许可证》或《旅游业务经营许可证》的，由旅游管理部门取消其旅游经营资格；构成犯罪的，由司法机关追究刑事责任。　　第四十四条　旅游经营者无正当理由拒绝旅游管理部门的监督和管理的，由旅游管理部门责令限期改正，并可依据有关行政法规予以处罚。　　第四十五条　违反本条例第三十四条、第三十五条、第三十七条规定，由旅游管理部门责令限期改正，给予警告；逾期不改正的，责令停业整顿三天至十天，造成严重后果的，取消其旅游经营资格。　　第四十六条　对违反本条例第二十八条、二十九条规定，造成严重后果的导游人员，根据情节轻重，由旅游管理部门给予警告，可以扣留导游证书；情节恶劣的，经市旅游管理部门批准，收回其导游证书，取消导游注册。　　第四十七条　未取得导游证书，擅自进行导游活动，收取导游费的，由旅游管理部门没收违法所得，并可处违法所得三倍以下的罚款。　　第四十八条　对违反本条例第二十五条规定，将接待旅行团队不安排在定点单位消费的旅行社，由旅游管理部门责令其改正，可处五千元以下的罚款；旅行社违反本条例其他规定的，依照国务院《旅行社管理条例》的有关规定处罚。　　第四十九条　外地旅行社组团来渝旅游，不交当地旅行社接待的，由旅游管理部门责令改正，可处五百元以上三千元以下的罚款。　　第五十条　旅游管理部门挪用质量保证金，应限期退还并依照国家有关规定从严处理。　　第五十一条　旅游管理部门工作人员玩忽职守、徇私舞弊、滥用职权的，由所在单位或上级主管部门给予行政处分。旅游经营者因行政管理机关违法行使职权而遭受损害的，可依照国家赔偿的有关规定申请行政赔偿。　　第五十二条　违反本条例其他规定的，由旅游管理部门会同有关行政管理部门，按照职责分工，依法查处。　　第五十三条　违反本条例构成犯罪的，由司法机关依法追究刑事责任。　　第五十四条　当事人对行政处理决定不服的，可在接到处理决定之日起十五日内，依法申请行政复议或向人民法院起诉。逾期不申请复议、不起诉又不履行处理决定的，由作出处理决定的机关申请人民法院强制执行。第七章　附则　　第五十五条　本条例具体应用中的问题由重庆市旅游事业管理局负责解释。　　第五十六条　本条例自1998年1月1日起施行。