重庆市旅游条例

(2006年5月19日重庆市第二届人民代表大会常务委员会第二十四次会议通过,2010年7月23日重庆市第三届人民代表大会常务委员会第十八次会议修正)

第一章　总则第二章　旅游发展与促进第三章　旅游规划与资源保护第四章　旅游者的权利和义务第五章　旅游经营者及从业人员第六章　旅游安全第七章　监督管理第八章　法律责任第九章　附则 第一章　总则　　第一条　为了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，促进旅游业的全面协调和可持续发展，根据有关法律、法规，结合本市实际，制定本条例。　　第二条　本市行政区域内旅游的促进和发展、旅游规划的编制和旅游资源的保护开发、旅游经营者和旅游者的活动、旅游行政监督管理，适用本条例。　　第三条　市人民政府应当建立旅游工作综合协调机制，研究制定旅游经济发展中的重大方针、政策，确定重点旅游资源和旅游景区，协调解决旅游发展中的重大问题。　　区县（自治县）人民政府可以根据旅游发展的需要，建立相应的旅游工作综合协调机制。　　第四条　市、区县（自治县）旅游行政主管部门负责本行政区域内旅游工作的指导、管理和监督。　　有关行政管理部门应当按照市、区县（自治县）人民政府确定的旅游经济发展目标，密切配合，协调一致，在各自的职责范围内做好旅游发展的相关工作。　　第五条　旅游行政主管部门和有关行政管理部门应当对旅游行业协会的工作予以支持、指导和监督。第二章　旅游发展与促进　　第六条　市、区县（自治县）人民政府根据旅游发展的需要，可以设立旅游发展专项资金。　　旅游发展专项资金的使用、申报评审、绩效评估和责任追究等制度，由市人民政府另行制定。　　第七条　市、区县（自治县）人民政府应当采取措施，制定政策，鼓励和吸引社会资金投入旅游基础设施、配套设施建设和环境改造。　　新建或改造重点旅游景区时，应当严格按照规划，完善旅游景区的道路、通信、供电、供水、餐饮、住宿、娱乐、购物、消防、安全、医疗、环卫、停车等设施，提高旅游景区的接待能力和服务质量。　　第八条　市、区县（自治县）人民政府应当支持发展旅游教育，培养高素质的旅游经营、管理、营销、策划人才。　　旅游行政主管部门和有关行政管理部门应当加强对旅游经营者和从业人员职业道德教育的指导，组织开展旅游服务规范、标准、技能的培训，提高旅游服务质量。　　第九条　旅游行政主管部门应当会同质量技术监督行政管理部门组织实施旅游行业的国家标准、行业标准、地方标准。　　涉及人身财产安全的旅游服务项目，没有国家和行业标准的，市旅游行政主管部门应当会同市质量技术监督行政管理部门制定地方标准。　　第十条　旅游行政主管部门应当根据旅游业发展规划，组织本行政区域旅游整体形象宣传和大型旅游活动，建立旅游信息咨询中心和旅游网站，加大旅游促销力度，开拓国内外旅游市场。　　第十一条　旅游行政主管部门应当建立旅游信息发布制度。旅游高峰期，市旅游行政主管部门应当在新闻媒体上发布主要旅游景区的住宿、交通等旅游设施接待状况的信息；对境内外旅游景区发生的自然灾害、流行性疾病或其他可能危及旅游者人身财产安全的情况，应当及时向旅游经营者和旅游者发布警示信息。　　第十二条　鼓励旅游经营者依托本市工业、农业、商业、体育、科技、文化、教育、卫生等社会资源开发旅游产品，实现旅游业与相关产业共同发展。　　鼓励利用有关专业会议、科技交流、体育赛事、文艺演出等活动，促进旅游业的发展。　　第十三条　鼓励单位和个人根据本市旅游资源的特点和市场需要，策划旅游项目，研发具有本市地方特色的旅游商品。　　第十四条　国家机关、企业、事业单位和社会团体的公务活动，可以委托旅行社代办交通、住宿、餐饮、会务等事项。第三章　旅游规划与资源保护　　第十五条　市、区县（自治县）应当制定旅游业发展规划、旅游景区开发建设规划和旅游专项规划。　　第十六条　旅游业发展规划应当符合经济社会发展总体规划，与土地利用总体规划、城市总体规划、文物保护规划、生态保护规划和相关行业发展规划相协调。　　旅游景区开发建设规划应当符合土地利用总体规划、城市建设总体规划和生态保护建设规划，并与旅游业发展规划、旅游专项规划相协调。　　第十七条　旅游业发展规划和旅游专项规划由旅游行政主管部门会同有关行政管理部门共同组织编制。　　旅游业发展规划应当征求上级旅游行政主管部门的意见，必要时可以举行公开听证。　　旅游业发展规划按照规定报批后，纳入经济社会发展规划。　　第十八条　旅游景区开发建设规划由旅游景区行政主管部门依照《重庆市城乡规划条例》规定的程序组织编制、报批。法律、法规另有规定的，从其规定。　　重点旅游景区和跨区域、跨部门旅游景区的开发建设规划应当报市人民政府批准。　　第十九条　经批准的各项旅游规划，任何单位和个人不得擅自改变。确需修改的，应当按原审批程序报批。　　第二十条　旅游资源的开发和旅游项目、旅游设施的新建、改建和扩建，应当符合旅游规划，并依照国家基本建设程序的有关规定办理审批手续。相关行政主管部门在审批时应当征求旅游行政主管部门的意见。　　第二十一条　利用自然保护区等自然资源开发旅游项目，应当遵守有关法律、法规、规章的规定，采取相应的保护措施。　　风景名胜区以及由规划确定的其外围保护地带内的各项建设项目，不得破坏景观、污染环境、妨碍游览。　　第二十二条　利用历史文化风貌区和优秀历史建筑以及其他历史人文资源开发旅游项目，应当遵守有关法律、法规、规章的规定，保持其特有的历史风貌，不得擅自改建、迁移、拆除。　　旅游景区应当按照市旅游行政主管部门的统一要求制作标牌，用中文和外国文字介绍历史人文旅游景区的历史文化背景。　　第二十三条　旅游行政主管部门应当会同有关部门定期对本行政区域内的旅游资源进行普查、评估，建立旅游资源档案和旅游项目库，为境内外投资者提供信息和服务。　　第二十四条　国有重点旅游资源和旅游景区可以实行特许经营权制度。　　旅游资源开发经营权特许经营管理办法由市人民政府另行制定。　　第二十五条　旅游行政主管部门应当对旅游业发展规划和旅游专项规划的实施情况进行监督检查。发现违反规划的行为，应当建议有关行政管理部门依法处理。第四章　旅游者的权利和义务　　第二十六条　旅游者合法权益受法律保护，旅游者享有下列权利:　　（一）知悉旅游经营者所提供的旅游产品及服务的真实情况；　　（二）自主选择旅游经营者及其所提供的产品或者服务的方式和内容；　　（三）要求旅游经营者按照合同约定或者惯例提供质价相符的产品和服务；　　（四）人格尊严、民俗习惯及宗教信仰得到尊重；　　（五）人身、财产受到损害的，依法获得赔偿；　　（六）法律、法规规定或者合同约定的其他权利。　　第二十七条　旅游者进行旅游活动时应当履行下列义务:　　（一）遵守法律、法规和社会公德，尊重民族风俗习惯和宗教信仰；　　（二）保护旅游资源和生态环境，爱护文物、古迹和旅游设施；　　（三）文明旅游，遵守旅游秩序和安全、卫生管理规定；　　（四）旅游活动中发生纠纷或安全事故，应当协助调查，配合旅游经营者防止损失扩大；　　（五）履行旅游合同约定的义务。　　第二十八条　旅游者合法权益受到侵害或与旅游经营者发生争议，可以通过下列途径解决:　　（一）与旅游经营者协商解决；　　（二）向旅游、工商等行政主管部门投诉；　　（三）向消费者权益保护委员会、旅游行业协会投诉；　　（四）旅游合同中有仲裁条款或事后达成书面仲裁协议的，提请仲裁机构仲裁；　　（五）向人民法院提起诉讼。第五章　旅游经营者及从业人员　　第二十九条　从事旅游经营活动的单位或个人，应当依法取得营业执照；法律、法规规定需经旅游行政主管部门或有关行政管理部门许可的，应当取得相应的经营许可证。　　从事旅游服务的车船和营运线路应当取得交通行政管理部门的客运经营许可。　　第三十条　旅游经营者应当遵守国家法律、法规，遵守自愿、平等、公平、诚实信用的原则和职业道德。　　旅游经营者应当公开服务项目、内容和收费标准。　　旅游经营者应当依法接受旅游行政主管部门或有关行政管理部门的监督管理，依法及时准确地向旅游等行政管理部门报送有关旅游信息。　　第三十一条　旅游经营者不得有下列行为:　　（一）超越核定范围经营旅游业务；　　（二）对旅游服务信息、服务范围、产品内容和标准等做虚假宣传；　　（三）强买强卖，提供假冒伪劣的旅游商品；　　（四）不按国家、行业或本市规定的强制标准提供服务；　　（五）使用未取得旅游服务品质等级称谓或标志进行经营活动；　　（六）租用未取得客运经营许可的车船；　　（七）其他侵害旅游者合法权益的行为。　　第三十二条　旅行社组织旅游活动，应当参照有关行政管理部门推荐的合同示范文本与旅游者签订《国内旅游组团合同》或《出境旅游合同》（以下简称《旅游合同》）；旅游者有特殊需求的，可以特别约定。　　第三十三条　旅行社安排旅游者购物和其他自费项目的，应当在旅游合同中约定。　　旅游者在与旅行社约定的旅游商店或商品加工厂如购买到假冒伪劣商品或失效、变质商品的，旅行社应当负责退（换）商品；如不能退（换）商品的，旅行社应当先行赔偿；旅行社赔偿后，有权向该旅游商店或商品加工厂的经营者追偿。　　第三十四条　旅行社将已经订立旅游合同的旅游者转给其他旅行社出团的，应当征得旅游者的书面同意；旅游者不同意的，应当返还旅游者预付的旅游费用；给旅游者造成损失的，应当按照合同约定予以赔偿。　　第三十五条　旅行社因组织旅游活动与其他旅行社或住宿、餐饮、交通、旅游景区等经营者发生业务往来的，应当签订合同，约定双方权利义务。组织出境旅游的，应当按照国家有关规定选择境外旅行社。　　因其他旅行社或住宿、餐饮、交通、旅游景区等经营者的原因，致使合同不能履行或者不能完全履行，给旅游者造成损失的，按合同约定赔偿。未约定的，由组团旅行社先行赔偿。　　第三十六条　利用互联网经营旅行社业务的经营者，应当取得《旅行社业务许可证》。　　网络旅游经营者应当提供真实、可靠的旅游服务信息，并遵守旅行社管理的有关规定。　　第三十七条　旅行社设立的服务网点为该旅行社不具独立法人资格的内设业务机构，其业务范围仅限于向旅游者提供咨询、宣传，以设立该服务网点的旅行社的名义承揽业务。服务网点的经营行为由设立该门市部的旅行社承担法律责任。　　旅行社不得允许其他单位和个人以挂靠等形式设立服务网点或承揽业务。　　第三十八条　旅行社应当按规定缴存质量保证金，或者提交不低于质量保证金数额的银行担保。旅行社的服务网点不缴存质量保证金。　　旅游者合法权益受到损害，依照本条例应当获得赔偿，旅行社不予赔偿或者无力赔偿的，旅游行政主管部门可以依法使用质量保证金对旅游者进行赔偿。　　旅行社质量保证金应当专款专用，任何单位和个人不得侵占、挪用。　　第三十九条　市外旅行社在本市设立的办事机构应当向重庆市旅游行政主管部门备案，接受旅游行政主管部门监督管理。　　第四十条　旅游景区经营者应当保持旅游景区的环境整洁、美观，旅游景区内及其主要出入口不得擅自摆摊设点。摊点服务人员不得胁迫旅游者购买商品、接受有偿服务。　　第四十一条　旅游景区应当在醒目位置使用符合国家规定的中文和外国文字指示牌及公共信息图形符号。　　第四十二条　旅游景区内设有收费旅游点或者旅游项目的，经营者应当分别设置单一门票和联票、套票，由旅游者选购。不得强行向旅游者销售联票、套票。　　旅游景区门票价格由价格行政主管部门在听取旅游行政主管部门和社会有关方面的意见，并按规定举行价格听证会后确定。　　旅游景区门票价格调整时，应当提前六十日向社会公布调整后的价格。　　旅游景区经营者，应当按照国家和本市的规定，对中小学生、老年人、残疾人、军人等特定对象减免门票费。　　第四十三条　重点旅游景区实行定点导游制度。旅游景区定点导游人员由市旅游行政主管部门组织考试合格后，发给旅游景区定点导游证。　　重点旅游景区不得聘用或默许无定点导游证的人员在重点旅游景区内从事导游讲解有偿服务。　　第四十四条　旅行社申领临时导游证或临时定点导游证的，市旅游行政主管部门应当在受理申请之日起三个工作日内作出是否许可的决定。　　第四十五条　旅游从业人员应当依法取得相应从业资格，方可从事相关旅游执业活动。　　旅游从业人员的合法权益受法律保护。　　旅游从业人员应当遵守有关法律、法规，忠于职守、诚实守信、文明从业，参加职业技能培训。　　第四十六条　旅游从业人员不得有下列行为:　　（一）欺骗或误导旅游者；　　（二）胁迫或诱导旅游者购买物品或接受服务；　　（三）向旅游者索要小费或物品；　　（四）向旅游经营者索要或收受回扣；　　（五）殴打、谩骂或者以其它形式侮辱旅游者；　　（六）其他侵害旅游者合法权益的行为。第六章　旅游安全　　第四十七条　市、区县（自治县）人民政府应当加强对旅游安全工作的领导，建立旅游安全目标责任制和安全事故责任追究制。　　旅游行政主管部门应当会同安全生产监督、公安、卫生、交通、商贸、质监等行政管理部门完善旅游安全管理制度，制定旅游安全应急预案，督促旅游经营者落实旅游安全制度和安全防范措施。　　第四十八条　旅游建设项目的安全设施应当与主体工程同时设计、同时施工、同时投入使用。　　安全设施未经负有安全生产监督管理职责的行政管理部门依法验收合格的旅游建设项目，不得投入使用。　　第四十九条　旅游经营者应当依照国家和本市有关安全、卫生管理的规定，建立内部安全管理制度，配备安全管理人员和必要的安全设备、设施，切实保障旅游者的人身财产安全。　　发生旅游安全事故，旅游经营者应当立即采取有效措施，防止、减少损失，同时向事故发生地区县（自治县）的公安、卫生和安监、旅游行政管理部门报告。　　旅游安全事故导致人身伤亡的，旅游经营者应当及时采取救援措施，并向事故发生地人民政府报告。当地人民政府及有关部门应当及时组织抢救。　　第五十条　旅游经营者对旅游活动中可能出现危及旅游者人身财产安全的情况或旅游景区内具有危险性的区域或项目，应当事先向旅游者作出明确的说明或设置明显的警示标志，并采取必要的防护措施。　　第五十一条　旅游经营者组织登山、漂流、狩猎、探险或经营蹦极跳、过山车、旱地雪橇等涉及人身安全的特种旅游项目的，应当严格按照国家和本市有关规定办理许可审批手续。　　特种旅游项目经营者提供的服务、产品和设施应当符合强制性标准。特种旅游项目的设备、设施，应当经有关行政管理部门按照国家有关安全标准和规定的程序检测合格后方可投入使用。　　特种旅游项目经营者应当定期对设施、设备进行检测、维护、保养，保证安全运转。　　特种旅游项目经营者应当为旅游者办理旅游意外保险。　　第五十二条　旅游景区经营者应当根据旅游安全、环境保护、文物保护以及服务品质等要求，确定旅游接待承载能力，控制游客流量，并对社会公告。　　第五十三条　旅游者应当自觉遵守有关安全规定，增强自我保护意识。　　旅游者参加特种旅游项目，应当遵守经营者的安全制度和操作规程。第七章　监督管理　　第五十四条　旅游行政主管部门应当会同有关行政管理部门建立旅游执法联动机制，加强对旅游市场的管理和旅游服务质量的监督检查，依法查处旅游开发、经营、服务中的违法行为，维护旅游市场秩序。　　市旅游行政主管部门可以委托市旅游质量监督管理机构负责旅游质量监督检查和旅游投诉处理的具体日常工作。　　有关行政管理部门按照各自职责，依法查处违反旅游开发建设规划、生态环保、社会治安、食品卫生和交通安全、消防安全、设施安全等违法行为。　　第五十五条　旅游行政主管部门在受理投诉或执法过程中发现旅游经营者有不属于本部门管理的违法行为的，应当建议有关行政管理部门依法处理。有关行政管理部门未依法处理的，可向同级人民政府报告，由同级人民政府责成有关行政管理部门依法处理。　　第五十六条　旅游行政主管部门进行执法检查时，不得少于两人，并应当主动出示有效执法证件，依照法定程序，文明执法。　　第五十七条　旅游行政主管部门应当依法对旅游景区、旅游饭店实行等级、星级评定制度。　　对已评星定级的单位应当定期复核，并对社会公布。　　第五十八条　旅游行政主管部门应当建立健全旅游投诉制度，公布投诉电话。　　旅游者电话投诉的，旅游行政主管部门应当即作出是否受理的决定，不予受理的，说明理由。旅游者书面投诉的，旅游行政主管部门应当在接到旅游者投诉之日起五日内决定是否受理，不予受理的，书面说明理由；应由其他行政管理部门处理的，在五日内转交有关部门，并书面告知投诉者。　　旅游行政主管部门决定受理的，应当在三十日内作出处理决定，情况特别复杂的，应当在四十五日内作出处理决定，并书面答复投诉者。第八章　法律责任　　第五十九条　旅游经营者及其从业人员违反本条例的行为，法律、法规有处罚规定的，从其规定；法律、法规没有规定的，依照本条例的规定执行。　　第六十条　从事旅游经营活动的单位或个人，未依法取得旅游行政主管部门的许可从事旅游经营活动的，由旅游行政主管部门责令停止非法经营，没收违法所得，并处一万元以上五万元以下的罚款。　　第六十一条　旅游经营者有下列行为之一的，由旅游行政主管部门责令改正，拒不改正的，处以一千元以上一万元以下的罚款:　　（一）强买强卖，提供假冒伪劣的旅游商品的；　　（二）不按国家、行业或本市规定的强制标准提供服务的；　　（三）使用未取得旅游服务品质等级称谓或标志进行经营活动的。　　旅游行政主管部门执法活动中，发现旅游经营者违规或者服务质量未达到相应的质量标准，应当通知其限期整改；经整改仍不符合要求的，应当建议授予其服务质量等级的机构降低或取消其服务质量等级，并将处理结果在十日内公告。　　第六十二条　旅游经营者租用未取得客运经营许可的车船的，由旅游行政主管部门责令改正，可处以一千元以上一万元以下的罚款。给旅游者人身财物造成重大损失的，旅游行政主管部门可责令停业整顿，并处一万元以上五万元以下的罚款。　　第六十三条　旅行社允许其他单位和个人以挂靠等形式设立门市部或承揽业务的，由旅游行政主管部门责令改正，处以两万元以上五万元以下的罚款。　　第六十四条　市外旅行社在本市设立的办事机构不向旅游行政主管部门备案的，由旅游行政主管部门责令改正，并处以一千元以上五千元以下的罚款。　　第六十五条　旅游景区经营者在旅游景区主要出入口擅自摆摊设点的，由旅游景区所在地的区县（自治县）人民政府确定的管理部门或组织责令改正，对个人处以五十元以上五百元以下的罚款，对单位处以五百元以上两千元以下的罚款。拒不改正的，可暂扣占道经营物品。　　第六十六条　旅游景区经营者向旅游者强行销售联票、套票的，由旅游行政主管部门责令改正，处以一千元以上一万元以下的罚款。　　第六十七条　重点旅游景区聘用或默许无定点导游证的人员在重点旅游景区内从事导游讲解有偿服务的，由旅游行政主管部门责令改正，可处以一千元以上五千元以下的罚款。拒不改正的，由旅游行政主管部门降低旅游景区等级。　　第六十八条　旅游从业人员有下列行为之一的，由旅游行政主管部门责令改正，处以五百元以上一万元以下的罚款，有违法所得的，并处没收违法所得:　　（一）欺骗或误导旅游者的；　　（二）胁迫或诱导旅游者购买物品或接受服务的；　　（三）向旅游者索要小费或物品的；　　（四）向旅游经营者索要或收受回扣的。　　第六十九条　旅游行政主管部门或其他有关行政管理部门及其工作人员有下列行为之一的，依法给予行政处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任:　　（一）在旅游管理中失职、渎职，对应当查处的违法行为不予受理或不依法查处的；　　（二）违法实施行政许可或行政处罚的；　　（三）向旅游经营者摊派或违法收费、检查的；　　（四）徇私枉法、以权谋私、贪污受贿的；　　（五）其他违法行政行为。第九章　附则　　第七十条　本条例所称旅游资源，是指可以为发展旅游业开发利用，具有经济效益、社会效益和环境效益的自然资源、历史人文资源和其它社会资源。　　本条例所称旅游业，是指利用旅游资源和设施招徕、接待旅游者，为旅游者提供餐饮、住宿、交通、游览、购物、娱乐和信息等服务的综合性产业。　　本条例所称旅游经营者，是指旅行社、旅馆、旅游集散站、旅游线路经营者、旅游景区经营者和网络旅游经营者等从事旅游经营活动的单位或个人。　　第七十一条　本条例自2006年9月1日起施行。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的《重庆市旅游管理条例》同时废止。