

江苏省人民代表大会常务委员会 公 告

第 33 号

《江苏省旅游条例》已由江苏省第十二届人民代表大会常务委员会第十九次会议于 2015 年 12 月 4 日通过,现予公布,自 2016 年 3 月 1 日起施行。

江苏省旅游条例

(2015 年 12 月 4 日江苏省第十二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 为了保障旅游者、旅游经营者和旅游从业人员的合法权益,规范旅游市场秩序,保护和合理开发利用旅游资源,促进旅游业持续健康发展,根据《中华人民共和国旅游法》以及有关法律、行政法规,结合本省实际,制定本条例。

第二条 本省行政区域内旅游者的旅游活动和旅游的资源保护、规划编制、产业促进、公共服务、经营服务以及相关的监督管理,适用本条例。

第三条 本省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,突出地方特色,坚持旅游资源的有效保护和合理开发利用相结合,提升旅游品质,倡导健康、文明、环保的旅游方式。

第四条 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,加大对

旅游业的政策支持和扶持力度。

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,统筹协调本行政区域的旅游业发展和监督管理。

第五条 县级以上地方人民政府旅游主管部门负责本行政区域内旅游业的指导协调、公共服务和监督管理等工作。

县级以上地方人民政府有关部门应当按照各自职责,保障和促进旅游业发展。

第六条 依法成立的旅游行业组织,实行自律管理。鼓励和引导旅游经营者和旅游从业人员自愿加入旅游行业组织。

旅游行业组织应当加强对会员的法治宣传和教育,引导会员遵纪守法、诚信经营、公平竞争,为会员提供市场信息发布、旅游市场拓展、产品宣传推广、行业培训交流、依法维权等服务。

旅游主管部门指导旅游行业组织制定行业经营规范和服务标准,加强行业监督自律。

第二章 旅游规划与促进

第七条 县级以上地方人民政府旅游主管部门应当会同有关部门组织开展本行政区域内的旅游资源普查、评估,建立旅游资源数据库,实行动态管理,协调旅游资源保护和开发利用。

第八条 县级以上地方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,并向社会公布。

跨行政区域的旅游发展规划应当由其共同的上一级人民政府组织编制或者由相关地方人民政府协商编制。本省重点旅游资源的开发利用,由省人民政府组织编制专项规划。

国土资源、规划、文化、农业、林业、水利、交通运输、经济和信息化等部门在编制与旅游业发展相关规划时,应当征求同级旅游主管部门的意见。

第九条 旅游发展规划应当符合主体功能区规划和上一级旅游发展规划。

编制旅游发展规划应当与土地利用总体规划、城乡规划、生态红线区域保护规划、环境保护规划以及风景名胜区、自然保护区、文物保护区、饮用水源地、森林公园、湿地等保护和利用规划相衔接,并公开征求社会公众和专家的意见。

编制旅游发展规划,应当突出地方特色,加强与周边地区和其他地区的旅游合作与发展,通过发挥旅游资源综合优势,推进长江三角洲地区旅游一体化进程。

第十条 县级以上地方人民政府负责组织实施本区域的旅游发展规划,并对执行情况进行评估,评估结果向社会公布。

第十一条 旅游资源开发应当符合旅游发展规划,依法进行环境影响评价,采取有效措施保护自然景观和生态原貌。

依法需要审批或者核准的旅游资源开发项目,有关部门在审批或者核准时应当征求同级旅

游主管部门的意见。

第十二条 利用自然保护区、森林公园、湿地等自然资源开发旅游项目的,应当保护自然资源生物多样性和生态系统完整性,保证资源的可持续利用。

利用历史、文化、建筑等人文资源开发旅游项目的,应当保持其民族特色、传统格局和历史风貌。

利用工业、农业、体育等社会资源开发旅游项目的,应当保持其内容与环境、景观、设施的协调统一。

第十三条 国有旅游资源经营权经批准有偿出让的,应当遵循公平、公正、公开和诚实信用的原则,通过拍卖、招标等方式进行,有偿转让的收入按照国家的相关规定管理。

旅游经营者在经营期内不按照旅游发展规划和合同约定对旅游资源进行开发利用,造成旅游资源严重破坏或者长期闲置的,由当地人民政府依法收回国有旅游资源经营权。

第十四条 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和措施,促进旅游业与相关产业融合发展,加强跨区域旅游合作与经营,实现信息互通、资源共享与优势互补。

省人民政府旅游主管部门应当整合旅游资源,开发具有江苏特色的主题旅游线路和产品,促进省内区域旅游联动发展。

第十五条 县级以上地方人民政府应当根据本地实际情况和旅游业发展需要安排财政资金,用于旅游规划编制、旅游基础设施建设、旅游公共服务体系建设和旅游形象推广等。

第十六条 县级以上地方人民政府应当支持和引导社会资本参与旅游业发展。鼓励投资者参与本省旅游资源开发和基础设施建设。

鼓励金融、保险机构创新符合旅游业特点的

金融、保险产品和服务;鼓励担保、再担保机构为旅游经营者提供融资担保服务;鼓励设立旅游业发展投资基金,扩大旅游业投融资渠道。

第十七条 县级以上地方人民政府及其有关部门应当结合本地实际,采取相应措施,扶持旅游商品研发,促进旅游商品和旅游装备制造业发展,弘扬本地传统品牌,培育、创新旅游商品品牌。

县级以上地方人民政府旅游主管部门和其他有关部门应当增强旅游经营者的知识产权意识,提高旅游经营者创造、运用、保护和管理知识产权的能力。

第十八条 县级以上地方人民政府应当鼓励和引导旅游经营者依托本地区的自然、人文、社会等资源,开发工业旅游、乡村旅游、文化旅游、红色旅游、体育旅游、研学旅游、养生旅游、会展旅游等旅游产品,健全旅游产品体系,推动观光、休闲、度假旅游协调发展。

第十九条 省人民政府旅游主管部门应当推进发展游(邮)轮、游船、游艇等水上旅游,促进长江、运河、湖泊、近海等水上旅游航线和产品的开发,加强水上旅游的宣传和推广。

发展改革、交通、水利、海事、旅游等部门应当协同推进游(邮)轮、游船、游艇的码头、泊位等基础设施建设,完善相关的旅游服务功能和配套设施。

第二十条 县级以上地方人民政府应当规划建设房车露营地、自驾游基地,完善自驾旅游服务保障体系,为自驾旅游者提供道路指引、医疗救助、安全救援等方面的服务。

鼓励旅游经营者开发自驾旅游产品,鼓励汽车租赁公司开展异地还车业务。

省人民政府有关部门应当加强对落地自驾旅游的政策支持,促进落地自驾旅游管理制度化和服务标准化。

第二十一条 县级以上地方人民政府可以

根据旅游发展规划编制并组织实施乡村旅游发展规划,结合本地实际,制定扶持政策,推进乡村旅游扶贫、富民工程。

旅游资源丰富的乡镇人民政府应当把乡村旅游发展纳入新农村建设、新型城镇化建设等相关规划,加强乡村旅游公共服务体系以及配套设施建设。

第二十二条 县级以上地方人民政府及其有关部门应当指导、扶持城镇和乡村居民以及其他投资主体利用自有资源、乡村特色资源依法从事乡村旅游经营活动。具备相应条件的,公安及其消防机构、卫生计生、食品药品监督、环境保护等有关部门应当作出准予相关行政许可的决定。

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的,具体管理办法由省人民政府另行制定。

第二十三条 县级以上地方人民政府应当根据旅游发展需要,依法保障旅游项目建设用地供给。

鼓励利用荒地、荒坡、荒滩、废弃矿山矿区、废旧工业矿业厂房和边远海岛等开发旅游项目。

第二十四条 省人民政府旅游主管部门应当统筹组织全省整体旅游形象的推广工作,组织、协调旅游宣传推广活动和大型旅游节庆活动,开展与港澳台地区和国际间的旅游交流合作。

县级以上地方人民政府旅游主管部门应当结合本行政区域的旅游资源,创新旅游营销模式,组织推广旅游形象。其他有关部门应当协助旅游主管部门做好本地区旅游形象的组织推广工作。

第二十五条 县级以上地方人民政府应当采取措施扶持旅游专业人才培养,推进高等院校、职业培训机构与旅游经营者合作设立旅游人才培养、创业基地,加强旅游从业人员教育培训,提高旅游从业人员综合素质。

县级以上地方人民政府旅游主管部门应当

建立健全导游人员管理和评价制度,建立完善导游人员职业等级、服务质量与薪酬相一致的激励机制。

第二十六条 鼓励旅游经营者建立旅游电子商务平台,发展旅游电子商务,提供个性化的定制和预约服务,实现信息查询、预订、支付和评价等在线服务功能。

支持有条件的旅游经营者开展互联网金融服务,建立在线旅游经营者第三方支付平台,拓宽移动支付在旅游业的普及应用。

第二十七条 县级以上地方人民政府应当制定相关政策措施,落实带薪休假制度。鼓励旅游者利用带薪休假假期,错峰出行旅游。

第二十八条 国家机关、事业单位、国有企业的公务活动和工会组织的职工疗养休养活动,可以通过政府采购、购买服务等方式委托符合条件的旅行社、乡村旅游经营者按照有关规定提供交通、食宿、会务等服务。

第二十九条 宾馆饭店的用水、用气、用电、用热收费标准,按照国家规定与工业企业同价。

第三十条 省人民政府旅游主管部门应当会同标准化行政主管部门、旅游行业组织建立健全旅游服务标准体系,推行旅游业标准化管理。

第三十一条 省人民政府统计机构应当会同旅游主管部门完善旅游统计指标体系和调查方法,建立科学的旅游发展考核评价体系,开展旅游产业监测。

省人民政府旅游主管部门应当严格执行旅游统计规范,建立统一的旅游数据采集系统。县级以上地方人民政府旅游主管部门应当及时向社会发布相关旅游统计信息。

第三章 旅游公共服务

第三十二条 县级以上地方人民政府应当

建立和完善旅游公共服务体系,建设游客服务中心、停车场、厕所等旅游基础设施,完善公共服务设施的旅游服务功能,为旅游者提供信息咨询服务、安全保障服务、交通便捷服务、便民惠民服务。

第三十三条 县级以上地方人民政府应当建立旅游公共信息和咨询平台,向旅游者提供旅游景区景点、线路、交通、气象、客流量预警、食宿、购物、医疗急救等旅游信息和咨询服务。

设区的市、县(市、区)人民政府应当在公共交通枢纽、商业中心和旅游者集中场所设置旅游信息咨询中心或者自助式旅游信息多媒体设施。

县级以上地方人民政府旅游主管部门应当在春节、国庆节等法定节假日期间,向社会发布主要景区的客流量、游览舒适度指数以及旅游饭店接待状况等与旅游者相关的服务信息。

第三十四条 县级以上地方人民政府旅游主管部门应当利用现代信息技术,完善旅游基础信息数据库,并与有关部门的信息实现互联互通,推进智慧旅游发展。

第三十五条 县级以上地方人民政府及其有关部门应当合理布局旅游交通线路,规划建设游客中转站、游客集散中心、景区连接线道路等旅游公共服务设施,并与交通运输发展规划相衔接。

县级以上地方人民政府旅游、交通等有关部门应当根据需要在景区和通往景区的道路设置旅游指示标识,完善指引、旅游符号等标志设置。

第三十六条 县级以上地方人民政府旅游主管部门应当推进旅游公共服务进社区,为社区居民旅游出行、旅游投诉维权提供便利。

鼓励旅行社、宾馆饭店、景区餐饮、娱乐等旅游经营者加强与金融机构、物流企业合作,为旅游者提供安全便捷的金融、物流服务。

鼓励旅游街区各类经营场所的内部厕所免

费对旅游者开放。

利用公共资源建设的景区应当明示优惠政策,对残疾人、老年人、未成年人、军人、全日制在校学生以及其他符合条件的旅游者实行门票减免。

第三十七条 县级以上地方人民政府旅游主管部门可以通过政府购买服务等方式,鼓励、引导社会资本和社会力量参与旅游公共服务。

第三十八条 鼓励社会公众参加旅游志愿者活动,从事文明引导、游览讲解、旅游咨询等公益服务。

第四章 旅游经营与服务

第三十九条 旅游经营者在旅游经营活动中享有下列权利:

(一)自主经营权受法律保护,拒绝违法的检查、收费、集资、摊派等;

(二)知识产权受法律保护,任何单位和个人不得非法获取、使用或者披露旅游经营者尚未公开的旅游路线、营销计划、销售渠道、客户信息以及其他商业秘密;

(三)拒绝旅游者提出的违法或者违反公序良俗的要求;

(四)法律、法规规定的其他权利。

第四十条 旅游经营者在旅游经营活动中应当履行下列义务:

(一)遵守法律、法规,依照国家标准和行业标准提供规范化的旅游服务;

(二)遵循自愿、平等、公平、诚实信用原则,按照合同约定履行义务;

(三)保护旅游资源和旅游环境;

(四)对旅游从业人员进行法律法规、职业道德、执业规范、业务技能和安全防范培训;

(五)建立并落实旅游安全责任制度,保障旅

游者的人身、财产安全;

(六)接受有关行政管理部门的监督管理;

(七)法律、法规规定的其他义务。

第四十一条 导游、领队为旅游者提供服务,应当经旅行社委派。旅行社对其委派的导游、领队的服务行为承担相应的法律责任。

导游、领队上岗时应当佩戴导游证、领队证,携带旅行社提供的旅游行程单、旅行社与具备相应资质的承运人签订的旅游运输合同副本或者证明。

导游证、领队证仅限本人使用,不得涂改、出借或者出租。

第四十二条 旅行社应当依照法律、法规的规定,与其聘用的导游订立劳动合同,支付与其职业等级、服务质量相一致的劳动报酬,并缴纳养老、医疗等社会保险费用。

旅行社临时聘用导游、领队为旅游者提供服务的,应当与导游、领队订立临时聘用合同,约定双方的权利义务,并及时支付包价旅游服务合同中载明的服务费用。

第四十三条 旅行社组织旅游活动,应当与旅游者订立书面旅游合同。书面旅游合同的格式可以参照国务院旅游主管部门和工商行政管理部门联合推荐的示范合同文本。

旅行社使用自制格式合同的,应当在使用前将合同书面告知当地旅游主管部门和工商行政管理部门。

第四十四条 旅游景区应当按照国家和地方标准设置供水、供电、供气、停车场、厕所、通讯设施、无障碍设施等旅游配套服务和辅助设施,在明显位置及时设置规范的中外文导向、安全警示标志标识牌,并公示咨询、投诉和救助的联系方式。

旅游景区开放应当符合法律、行政法规规定的条件,并听取旅游主管部门意见。

第四十五条 推行旅游景区专职讲解员服务制度。旅游行业组织可以派遣导游、领队为旅游景区提供临时讲解服务。

旅游景区管理机构或者经营者不得阻碍随团导游的讲解服务。随团导游在旅游景区提供讲解服务时,应当遵守旅游景区相关的讲解员管理制度。

第四十六条 利用公共资源建设的旅游景区的门票以及旅游景区内的游览场所、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。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。

第四十七条 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证,并在其网站首页或者从事经营活动的主页醒目位置公开其营业执照登载的信息或者其营业执照的电子链接标识,并标明其业务经营许可证信息。旅行社从事网络旅游经营的,应当书面告知其所在地县级旅游主管部门。

网络旅游经营者应当与旅游者订立纸质或者电子形式的合同,收取旅游服务费或者其他相关费用的,应当提供纸质或者电子形式的发票。

网络旅游经营者为旅游者提供的旅游服务信息应当真实、可靠,提供交通、住宿、餐饮、游览、娱乐等代订服务的,应当选择具有相应经营资质的经营者作为服务供应商。

第四十八条 旅行社租用客运车辆、船舶的,应当选择具备相应资质的承运人和已投保法定强制保险的车辆、船舶。

旅行社与承运人签订的旅游运输合同,应当明确运输计划,约定运输线路、运输价格、车辆和船舶的要求、导游或者领队的座位要求以及违约责任等事项。

承担旅游运输的客运车辆、船舶,应当符合

保障人身、财产安全的要求,配备具有相应资质的驾驶员、船员和具有行驶记录功能的卫星定位装置、座位安全带、消防、救生等安全设施设备,并保持安全设施设备正常使用。

第五章 诚信经营与文明旅游

第四十九条 旅行社、旅游景区以及为旅游者提供交通、住宿、购物、餐饮、娱乐等服务的经营者,应当依法诚信经营,保障旅游者的合法权益,遵守下列规定:

(一)发布信息真实、准确,不得虚假宣传,欺骗、误导旅游者;

(二)公平竞争,不得有给予或者收受回扣等不正当竞争行为;

(三)不得以任何形式诱骗、强迫或者变相强迫旅游者购买商品或者接受服务;

(四)尊重和保护旅游者个人隐私,不得非法使用、披露旅游者个人信息。

第五十条 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。

旅行社为旅游者提供包价旅游服务时,经双方协商一致或者旅游者要求安排购物、另行付费旅游项目的,可以与旅游者订立补充合同,同时应当遵守下列规定:

(一)不得影响其他旅游者行程安排;

(二)不得通过安排购物、另行付费旅游项目获取回扣等不正当利益;

(三)不得向旅游者指定或者推荐不向社会其他公众开放经营的购物场所、另行付费的旅游项目;

(四)事先向旅游者明示约定的购物场所、另行付费的旅游项目的基本信息,同时告知可能存在的风险。

旅游者在与旅行社书面合同约定的购物场所内购买商品,销售者在商品中掺杂、掺假,以假充真,以次充好,以不合格商品冒充合格商品,或者销售失效、变质的商品的,旅游者可以要求旅行社赔偿;旅行社赔偿后,有权向商品销售者追偿。

第五十一条 县级以上地方人民政府旅游主管部门应当指导旅游行业组织建立健全旅游经营者及其从业人员的诚信档案,及时、准确、完整地采集和记录其信用信息。

旅游行业组织应当依据法律、法规和章程对其会员进行诚信等级评定,并向社会公布。

第五十二条 县级以上地方人民政府旅游主管部门应当通过企业信用信息公示系统等途径向社会公示其在履行职责过程中产生的旅游经营者的下列信息:

- (一)行政许可准予、变更、延续信息;
- (二)行政处罚信息;
- (三)其他依法应当公示的信息。

旅游经营者应当按照国务院《企业信息公示暂行条例》的有关规定,自觉履行法定的信息公示义务,及时、真实公示其有关信息。

第五十三条 县级以上地方人民政府旅游主管部门应当建立旅游经营者信誉评价制度,组织旅游行业组织进行评估,听取消费者协会或者消费者代表的意见和建议,并结合企业信用信息公示系统中记录的经营异常名录和严重违法企业名单情况,定期向社会公布信誉评价结果。

第五十四条 县级以上地方人民政府及其有关部门应当把文明旅游工作纳入精神文明创建重要内容。

县级以上地方人民政府旅游主管部门应当组织开展文明旅游宣传工作,引导旅游者、旅游经营者及其从业人员增强旅游生态环境保护的意识,倡导健康、文明、环保的旅游方式。

旅游经营者及其从业人员在旅游经营活动

中应当向旅游者宣传旅游生态环境保护知识,引导旅游者健康、文明、环保旅游,及时劝阻旅游者的不文明行为。

第五十五条 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,遵守文明旅游行为规范。

旅游者在旅游活动中不得有下列行为:

- (一)扰乱公共汽车、电车、火车、船舶、航空器或者其他公共交通工具上的秩序;
- (二)破坏公共环境卫生、公共设施;
- (三)违反旅游地社会风俗、民族生活习惯;
- (四)刻划、涂污或者以其他方式损坏旅游地文物古迹;
- (五)参与赌博、色情等活动;
- (六)严重扰乱旅游秩序的其他行为。

第五十六条 省人民政府旅游主管部门应当建立健全旅游者不文明行为记录制度。

旅游者在旅游活动中因有本条例第五十五条第二款规定的行为受到行政处罚、法院判决其承担法律责任或者造成严重社会不良影响的,应当纳入旅游者不文明行为记录。

旅游者不文明行为记录形成后,县级以上地方人民政府旅游主管部门应当将旅游者不文明行为记录信息通报旅游者本人,提示其采取补救措施。情节严重,影响恶劣的,旅游主管部门可以向公安、海关、边检、交通、征信机构等部门通报其不文明行为记录。

第六章 旅游安全

第五十七条 县级以上地方人民政府统一负责旅游安全工作,建立健全旅游安全的工作责任制。县级以上地方人民政府旅游、安全生产监督、质监、公安、交通、工商、卫生计生、食品药品

监督等有关部门依法履行旅游安全监管职责。

第五十八条 县级以上地方人民政府应当依法将旅游应急管理纳入政府应急管理体系,组织有关部门制定应急预案,建立旅游突发事件应对机制。将旅游安全作为突发事件监测和评估的重要内容,建立旅游安全联动机制,开展应急演练。

旅游突发事件发生地设区的市、县(市、区)人民政府及其有关部门应当及时处置旅游突发事件,采取措施开展救援,并协助旅游者返回出发地或者旅游者指定的合理地点。

第五十九条 发生自然灾害、流行疾病或者其他有可能危及旅游者人身财产安全情形的,县级以上地方人民政府旅游主管部门应当依据有关部门发布的通告,及时向旅游经营者和旅游者发布旅游安全警示信息。

旅游者流量可能达到旅游景区主管部门或者管理机构核定的景区游客最大承载量时,旅游景区应当提前发布公告,并同时向当地人民政府报告。旅游景区和当地人民政府应当及时采取疏导、分流等措施,保障旅游者人身安全。

第六十条 旅游经营者应当严格执行安全生产管理和消防安全管理的法律、法规以及国家、行业和地方标准,具备相应的安全生产条件,制定旅游者安全保护制度和应急预案。

旅游经营者应当对直接为旅游者提供服务的从业人员开展经常性应急救助技能培训,对提供的产品和服务进行安全检验、监测和评估,采取必要措施防止危害发生。

旅游经营者组织、接待老年人、未成年人、残疾人等旅游者,应当采取相应的安全保障措施。旅游经营者应当对参与高风险旅游项目的旅游者进行安全培训。

旅游安全事故或者突发事件发生后,旅游经营者以及旅游从业人员应当立即采取必要的救

援和处置措施,向旅游、安全生产监督、公安、卫生等有关部门以及事故发生地人民政府报告,并对旅游者作出妥善安排。

第六十一条 旅游者在旅游活动中应当遵守相关的安全警示规定,违反安全警示规定的,依法承担相应责任。

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、有关部门采取的安全防范和应急处置措施以及旅游经营者采取的适当的安全防范和应急处置措施,应当予以配合。

第六十二条 省人民政府旅游主管部门应当会同有关部门引导建立涵盖旅游经营者责任险的旅游安全组合保险体系。

推行旅行社责任保险制度。旅游行业组织可以组织本省旅行社以及省外旅行社在本省设立的分支机构集中投保旅行社责任险。

住宿、旅游景区和高风险旅游项目经营者应当依法投保相关责任保险,并且提示旅游者投保人身意外险。

鼓励旅游经营者投保公众责任险。

第七章 旅游监督与管理

第六十三条 县级以上地方人民政府旅游主管部门和其他有关部门应当在各自职责范围内对旅游经营者及其从业人员的经营活动和旅游服务质量进行监督管理。

第六十四条 县级以上地方人民政府有关部门可以根据本地实际,采取经法定程序批准的综合执法等方式实施旅游监督管理。

县级以上地方人民政府旅游主管部门应当会同有关部门建立旅游联合执法机制,加强对旅游市场和旅游服务质量的监督检查,依法查处旅游违法行为。

第六十五条 县级以上地方人民政府旅游

主管部门依法对旅游经营者和旅游从业人员的旅游经营行为实施监督检查,有权对涉嫌违法的合同、票据、账簿以及其他相关资料进行查阅、复制。

第六十六条 县级以上地方人民政府旅游主管部门应当建立健全导游、领队服务质量评价机制,指导旅游行业组织加强对旅游从业人员培训的服务和监管。

第六十七条 旅游企业质量等级评定机构应当向社会公布旅行社、旅游饭店、旅游景区、旅游度假区、乡村旅游区(点)等旅游企业的质量等级情况。

第六十八条 县级以上地方人民政府应当指定或者设立统一的旅游投诉受理机构,并公布投诉电话、网站等。

县级以上地方人民政府旅游主管部门收到旅游者投诉后,属于本部门处理的,应当在三十个工作日内作出处理决定;属于其他部门处理的,应当在五个工作日内转交有关部门处理,并告知投诉者。

县级以上地方人民政府旅游、质监、公安、交通、工商、卫生计生、食品药品监督、价格等有关部门,可以在旅游旺季旅游者密集的景区、景点现场受理和解决旅游投诉。对于违法事实清楚、证据确凿充分的旅游经营违法行为,应当依法及时作出处理决定。

第八章 法律责任

第六十九条 违反本条例规定的行为,本条例未规定处罚,但法律、法规已有处罚规定的,从其规定。

第七十条 导游、领队违反本条例第四十一条第三款规定,涂改、出借或者出租导游证、领队证的,由旅游主管部门责令改正,并处一千元以上五千元以下罚款。

第七十一条 旅游景区管理机构或者经营者违反本条例第四十五条第二款规定,阻碍随团导游提供讲解服务的,由旅游主管部门责令改正;拒不改正的,处一千元以上五千元以下罚款。

第七十二条 旅行社有下列行为之一的,由旅游主管部门或者有关部门责令改正,没收违法所得,并处一万元以上五万元以下罚款;违法所得五万元以上的,并处违法所得一倍以上五倍以下罚款;情节严重的,责令停业整顿或者吊销旅行社业务经营许可证;对直接负责的主管人员和其他直接责任人员,处五千元以上二万元以下罚款:

(一)违反本条例第四十八条第一款、第三款规定,选择不具备相应资质的承运人或者使用不符合要求的客运车辆、船舶承担旅游运输的;

(二)违反本条例第四十九条第一项规定,虚假宣传,欺骗、误导旅游者的。

第七十三条 旅行社违反本条例第五十条第一款规定,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的,由旅游主管部门责令改正,没收违法所得,责令停业整顿,并处五万元以上三十万元以下罚款;违法所得三十万元以上的,并处违法所得一倍以上五倍以下罚款;情节严重的,吊销旅行社业务经营许可证;对直接负责的主管人员和其他直接责任人员,没收违法所得,处五千元以上二万元以下罚款,并暂扣或者吊销导游证、领队证。

第七十四条 旅游主管部门或者其他有关部门工作人员违反本条例规定,滥用职权、徇私舞弊、玩忽职守的,由任免机关或者监察机关依法给予处分;构成犯罪的,依法追究刑事责任。

第七十五条 旅游者在旅游过程中,对社会秩序和公共安全造成妨害的,依法追究其法律责任。

第九章 附 则

第七十六条 本条例自 2016 年 3 月 1 日起

施行。2000 年 10 月 17 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的《江苏省旅游管理条例》同时废止。