

海南经济特区旅行社管理规定

(2011年1月14日海南省第四届人民代表大会常务委员会第十九次会议通过
2015年9月25日海南省第五届人民代表大会常务委员会第十七次会议修订)

第一条 为加强对旅行社的管理,保障旅游者和旅行社的合法权益,维护旅游市场秩序,促进旅游业健康发展,推进海南国际旅游岛建设,根据《中华人民共和国旅游法》、国务院《旅行社条例》等有关法律、法规规定,结合本经济特区实际,制定本规定。

第二条 省人民政府旅游主管部门负责本经济特区旅行社的监督管理工作。

市、县、自治县人民政府旅游主管部门负责本行政区域内旅行社的监督管理工作。

县级以上人民政府其他有关部门按照各自职责,依法做好旅行社的监督管理工作。

第三条 鼓励境内外投资者在本经济特区投资设立旅行社,支持境内外大型旅行社在本经济特区设立分支机构、子公司。

鼓励本经济特区旅行社在境内外主要客源市场设立分支机构、子公司。

第四条 省和市、县、自治县人民政府应当采取措施,鼓励旅行社开发和创新具有热带海岛、本地民族文化风情以及其他特色的旅游产品,创建知名品牌;引导旅行社诚信经营,提高服务质量,创造宽松、舒适、安全的旅游环境。

省和市、县、自治县人民政府应当安排专项资金,对促进旅游业发展做出显著贡献的旅行社给予表彰和奖励。

第五条 机关、团体、企业、事业单位和其他组织,可以将经批准的公务活动中的交通、餐饮、住宿、会务等事项委托旅行社办理。

第六条 外省市旅行社可以组织当地旅游团队直接到本经济特区进行旅游活动。旅游主管部门和其他有关主管部门应当为外省市旅行社及其组织的旅游团队提供便利。

第七条 凡在本经济特区申请设立旅行社的,应当依法办理工商登记和取得旅行社业务经营许可证,名称须含有旅行社字样。

旅行社设立分社及服务网点的,依照国家有关规定办理。

旅行社对分社和服务网点实行统一管理、统一财务、统一招徕和统一服务规范,对其分社和服务网点的经营活动承担法律责任,分社的经营范围不得超出设立分社的旅行社的经营范围。

服务网点不得从事招徕、咨询以外的活动，不得聘用、委派导游和领队。

第八条 通过网络经营旅行社业务的，应当依法办理工商登记和取得旅行社业务经营许可证，并在其网站主页的显著位置标明旅行社的营业执照和业务经营许可证载明的全部信息或者营业执照和业务经营许可证的清晰图像文件，以及旅游主管部门和工商行政管理部门的投诉电话。

通过网络经营旅行社业务的，应当为旅游者提供真实、准确的旅游服务信息，选择具有合法经营资质的旅游经营者、旅游从业人员为服务提供方，并采取安全保障措施确保交易安全可靠。

第九条 网络交易平台经营者为旅行社提供交易服务的，应当核实旅行社的资质，并在产品主页的显著位置标明第八条第一款规定的旅行社营业执照、业务经营许可证等信息；未经核实，不得提供交易服务。

网络交易平台经营者应当对旅行社及其发布的旅游产品和服务信息建立检查监控制度，发现有违法行为的，应当向旅游、工商行政管理等主管部门报告，并及时采取措施制止，必要时可以停止对其提供服务。

网络交易平台经营者应当协助旅游、工商行政管理等主管部门查处网上违法经营行为，提供在其平台内涉嫌违法经营的旅行社的登记信息、交易数据等资料，不得隐瞒真实情况。

第十条 旅行社不得转让、出租或者出借旅行社业务经营许可证。下列行为视为转让、出租或者出借旅行社业务经营许可证的行为：

（一）准许或者默许其他企业、团体或者个人，以自己的名义从事旅行社业务经营活动的；

（二）准许其他企业、团体或者个人，以部门或者个人承包、挂靠的形式变相独立经营旅行社业务的。

第十一条 旅行社的经营自主权受法律保护。任何单位和个人不得对旅行社进行没有合法依据的检查、收费和处罚，不得强迫旅行社提供无偿服务。

任何单位和个人不得以非法方式获取、使用或者披露旅行社的营销计划、销售渠道、客户名单及其他商业秘密。

第十二条 旅行社应当执行国家、行业或者本省制定的旅游服务质量标准，并依据有关旅游服务质量标准建立旅游服务质量保证体系。

鼓励旅行社制定和实施严于国家标准、行业标准和地方标准的企业标准。

第十三条 旅行社向旅游者提供的旅游服务信息和广告宣传应当真实、准确，不得对旅游服务信息、服务范围、产品内容和标准等进行虚假宣传，误导消费者。

为旅游者安排或者介绍的旅游活动不得含有下列内容：

- （一）损害国家利益和民族尊严的；
- （二）民族、种族、宗教歧视的；
- （三）淫秽、迷信、赌博、涉毒的；
- （四）法律、法规禁止的其他内容。

第十四条 旅行社组织旅游活动，应当与旅游者订立书面合同，并依法向旅游者履行说明和告知义务。

旅行社不得以不合理的低价组织旅游活动，不得以任何形式诱骗、强迫、变相强迫旅游者购物或者参加另行付费旅游项目，获取回扣等不正当利益。

旅行社对外公布的团队旅游线路价格，应当明示交通、住宿、餐饮、景区景点门票、特种旅游项目、导游（领队）服务费等费用。

第十五条 经组团社与旅游者协商一致或者旅游者要求安排购物场所、另行付费旅游项目的，组团社应当与旅游者订立书面补充合同，载明购物场所的名称、另行付费旅游项目的内容和价格以及购物、另行付费旅游项目的时长等内容，并遵守下列规定：

（一）不影响其他旅游者行程安排，并且对不参加购物、另行付费旅游项目活动的其他旅游者做出合理安排；

（二）不得通过指定具体购物场所和安排另行付费旅游项目获取回扣等不正当利益；

（三）具体购物场所、另行付费旅游项目经营场所应当具有合法经营资质，面向社会公众开放；

（四）事先向旅游者告知具体购物场所、另行付费旅游项目真实的基本信息及可能存在的风险。

旅游者在与旅行社书面补充合同约定的购物场所内购买到假冒伪劣商品或者失效、变质商品要求退换的，旅行社有义务协助旅游者退换；给旅游者造成人身财产损害的，旅游者有权要求旅行社先行赔偿；旅行社赔偿后，可以向商品的销售者追偿。

第十六条 旅行社应当在旅游行程开始前向旅游者发放旅游行程单和旅游服务质量评议表。

旅行社应当收集由旅游者填写的旅游服务质量评议表，对旅游者进行回访，主动征求旅游者意见和建议。

第十七条 旅行社转团或者并团的，应当经旅游者同意，并且其服务内容和标准不得低于原合同约定的内容和标准。

未经旅游者书面同意，旅行社不得将不同游览行程、不同服务标准、不同接待价格的旅游者合并同一团队接待。

第十八条 旅行社应当按照书面合同的约定提供服务，不得擅自改变旅游行程、游览时间、游览景点、服务项目、购物次数等合同内容，不得降低约定的服务标准或者加收服务费用，不得擅自终止服务活动或者滞留旅游者。

旅行社违反书面合同擅自提高交通、食宿、导游服务标准的，增加的费用由旅行社承担；双方另有约定的，从其约定。

第十九条 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，并订立书面合同。

合格的供应商应当具有合法经营资格，其提供的产品和服务应当符合国家、行业或者地方标准。

第二十条 旅行社应当与其聘用的导游、领队依法订立劳动合同，并按约定支付劳动报酬，双方约定的劳动报酬不得低于当地最低工资标准的报酬。

旅行社临时聘用导游、领队为旅游者提供服务的，应当订立劳务合同，及时全额向导游、领队支付导游服务费用。

旅行社安排导游、领队为旅游者提供服务的，不得要求导游、领队垫付或者向导游、领队收取任何费用，不得以购物或者自付费旅游项目回扣等非法收入代替导游、领队服务费用。

旅行社不得安排未取得导游证或者领队证的人员提供导游或者领队服务。

第二十一条 旅行社及其从业人员应当就文明旅游履行下列责任：

- （一）提供的旅游产品不得违反法律、法规的规定以及社会公德的要求；
- （二）向旅游者说明文明旅游行为规范和旅游目的地的法律法规、宗教信仰、风俗禁忌、礼仪规范等，引导旅游者文明旅游；
- （三）及时劝阻旅游者的不文明行为；
- （四）法律、法规规定的其他责任。

第二十二条 旅行社及其从业人员应当拒绝旅游者提出的违法、违反公共秩序和社会公德的要求，有权向相关主管部门报告旅游者在旅游活动中的违法行为。

旅游者在旅游活动中有从事违法或者违反社会公德活动，或者从事严重影响其他旅

游者权益的活动且不听劝阻、不能制止等不文明旅游情形的,旅行社可以解除旅游合同。

第二十三条 旅行社应当依照国家有关规定投保旅行社责任险,并应当提示旅游者购买人身意外保险。

鼓励旅行社依法取得保险代理资格,并接受保险公司的委托,为旅游者和导游提供购买人身意外伤害保险的服务。

第二十四条 旅行社不得安排旅游团队到县级以上人民政府旅游主管部门或者其他部门已作出高风险安全警示的区域进行活动。

旅行社及其委派的导游、领队应当对可能危及旅游者人身、财产安全的事项,向旅游者作出真实的说明和明确的警示,并采取必要措施防止危害的发生。

发生危及旅游者人身安全的情形的,旅行社及其委派的导游、领队应当采取必要的处置措施,并在二十四小时内及时报告危险发生地的旅游主管部门;发生旅游者人身伤亡等安全事故的,旅行社应当在知道事故发生后立即向事故发生地的旅游主管部门和相关部门报告。

第二十五条 旅游者合法权益受到损害或者与旅行社发生争议的,可以通过以下途径解决:

- (一) 与旅行社协商解决;
- (二) 请求消费者协会调解;
- (三) 向旅游、工商行政管理、价格、商务等主管部门投诉;
- (四) 依法申请仲裁机构仲裁或者向人民法院提起诉讼。

第二十六条 旅游主管部门应当在收到旅游者投诉之日起二十四小时内作出是否受理的决定;决定受理的,应当在六十日内作出处理决定,并答复投诉人;对应当由其他主管部门处理的,应当在收到投诉之日起二十四小时内转交有关部门并告知投诉人。

第二十七条 省人民政府旅游主管部门应当建立和完善全省统一的旅游市场互联网监管平台,通过旅游团队电子化合同监管以及其他措施,加强对旅游市场的动态监管,实现信息共享。

旅行社应当按照规定和要求,及时将有关信息录入互联网监管平台,自觉接受监督管理。

第二十八条 旅游、工商行政管理、价格等主管部门应当建立巡查和抽查制度,加强对旅行社的资质和旅行社及其从业人员订立与履行旅游合同、执行旅游行程单等经营服务活动的监督管理,依法查处违法行为。

旅游、工商行政管理、价格等主管部门对旅行社实施监督检查时，可以进入其经营场所，对涉嫌违法的合同、票据、账簿、交易记录和业务单据以及其他资料进行查阅、复制。旅行社应当如实提供有关情况和材料。

旅游、工业和信息化、通信管理、金融、工商行政管理、公安等有关部门应当加强网络经营旅行社业务的监督管理，规范网络旅游经营秩序。

旅行社应当按照国家有关规定向旅游主管部门及其他有关部门报送经营和财务信息等统计资料。

第二十九条 旅游、工商行政管理、价格等主管部门应当及时在本省主要媒体和政府网站向社会公告监督检查的情况。公告的内容包括旅行社业务经营许可证的颁发、变更、吊销、注销情况，旅行社的违法经营行为及旅游者投诉处理信息等。

旅游主管部门应当做好旅行社信用信息的采集、披露和分类评定工作，建立旅行社信用档案，实施对旅行社的奖励、惩戒等信用管理。旅行社信用档案应当记载本条第一款规定的公告内容，向公众提供查询服务，并依法在本省主要媒体和政府网站向社会公布。

第三十条 旅行社行业协会应当依法制定行业经营规范和服务标准，对旅行社实行诚信等级认定、信用监督和行业失信惩戒制度，对会员的经营行为和服务质量进行自律管理，为会员提供旅游信息咨询、产品推广、培训交流、争议协调等行业服务，维护会员的合法权益和市场公平竞争秩序。

第三十一条 县级以上人民政府旅游主管部门应当建立举报和奖励制度，对举报以挂靠、承包等方式变相经营旅行社业务，以低于成本的价格接待旅游团队，欺骗、胁迫旅游者购物或者参加需要另行付费的游览项目等破坏旅游市场秩序的行为的单位和个人给予奖励，并为举报人保密。

第三十二条 违反本规定，未取得旅行社业务经营许可证从事旅行社业务的，由旅游主管部门责令改正，没收违法所得和非法经营工具，并处一万元以上十万元以下罚款；违法所得十万元以上的，并处违法所得一倍以上五倍以下罚款；对有关责任人员，处二千元以上二万元以下罚款。

第三十三条 违反本规定，旅行社转让、出租、出借旅行社业务经营许可证，或者准许、默许其他企业、团体和个人，以自己的名义从事旅行社业务及以承包、挂靠形式变相独立经营的，由旅游主管部门责令停业整顿，没收违法所得，并处一万元以上十万元以下罚款；违法所得十万元以上的，并处违法所得一倍以上五倍以下罚款；情节严重的，由原发证机关吊销旅行社业务经营许可证；对直接负责的主管人员，处二千元以上

二万元以下罚款。

受让或者租借旅行社业务经营许可证的，由旅游主管部门责令停止非法经营，依照本规定第三十二条的规定予以处罚。

第三十四条 违反本规定，通过网络经营旅行社业务的旅行社，未在其网站主页显著位置标明旅行社的营业执照和业务经营许可证载明的全部信息或者营业执照和业务经营许可证的清晰图像文件，以及旅游主管部门、工商行政管理部门投诉电话的，由旅游主管部门责令改正，并处一千元以上一万元以下罚款。

网络交易平台经营者违反本规定第九条第一款和第三款的，由工商行政管理部门依照国家和本省有关规定予以处罚。

第三十五条 旅行社安排或者介绍的旅游活动有违反本规定第十三条第二款所列禁止内容之一的，由旅游主管部门责令改正，没收违法所得，责令停业整顿，并处二万元以上二十万元以下罚款；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，处二千元以上二万元以下罚款，并暂扣或者吊销导游证、领队证。

第三十六条 旅行社违反本规定第十四条、第十五条的，由旅游主管部门责令改正，没收违法所得，责令停业整顿，并处三万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，处二千元以上二万元以下罚款，并暂扣或者吊销导游证、领队证。

第三十七条 违反本规定，旅行社有下列情形之一的，由旅游主管部门责令改正，没收违法所得，并处二万元以上十万元以下罚款；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，处二千元以上二万元以下罚款，并暂扣或者吊销导游证、领队证；造成安全责任事故的，依照有关法律、法规处罚：

（一）安排旅游团队到县级以上人民政府旅游主管部门或者其他有关部门已作出高风险安全警示的区域进行活动的；

（二）发生危及旅游者人身安全的情形，未采取必要的处置措施并及时报告的。

第三十八条 违反本规定，旅行社有下列情形之一的，由旅游主管部门责令改正，处十万元以上五十万元以下罚款，并责令停业整顿；情节严重的，由原发证机关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，处二千元以上二万

元以下罚款，并暂扣或者吊销导游证、领队证：

- （一）拒不履行旅游合同约定的义务的；
- （二）擅自终止旅游团队的运行或者滞留旅游者的；
- （三）擅自改变旅游合同安排的行程、游览时间、游览景点、服务项目、购物次数的；
- （四）降低约定的服务标准或者加收服务费用的。

第三十九条 违反本规定，旅行社有下列情形之一的，由旅游主管部门责令改正，没收违法所得，并处二万元以上十万元以下罚款；情节严重的，责令停业整顿或者由原发证机关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，处二千元以上二万元以下罚款：

- （一）安排未取得导游证或者领队证的人员提供导游或者领队服务的；
- （二）未向临时聘用的导游、领队支付导游、领队服务费用的；
- （三）要求导游、领队垫付或者向导游、领队收取费用的；
- （四）以购物、自付费旅游项目回扣等非法收入代替导游、领队服务费用的。

违反本规定，旅行社不向其聘用的导游、领队支付报酬，或者所支付的报酬低于当地最低工资标准的，按照《中华人民共和国劳动合同法》的有关规定处理。

第四十条 违反本规定，旅行社未依法向旅游主管部门及其他有关部门报送经营和财务信息等统计资料的，由旅游主管部门责令改正，给予警告，可以并处五千元以上五万元以下罚款；情节严重的，并处五万元以上二十万元以下罚款。

第四十一条 违反本规定，旅游主管部门或者其他有关部门及其工作人员有下列情形之一的，对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法给予处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

- （一）未依法颁发旅行社业务经营许可证、备案证明或者营业执照的；
- （二）发现违法行为不及时予以处理的；
- （三）未及时公告对旅行社的监督检查情况的；
- （四）未按规定期限受理和处理旅游投诉或者未按规定移送有关部门的；
- （五）在监督管理工作中滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊的其他行为。

第四十二条 违反本规定的行为，本规定未设定处罚规定，但有关法律、法规已有处罚规定的，依照有关法律、法规处罚。

第四十三条 在省内经济特区以外区域的旅行社监督管理工作，参照本规定执行。本规定的具体应用问题，由省人民政府负责解释。

第四十四条 本规定自 2015 年 10 月 1 日起实施。