



承德市人民代表大会常务委员会 公 报

承德市第十五届人民代表大会常务委员会
2022年第14号

承德市旅游市场管理条例

(2022年4月28日承德市第十五届人民代表大会

常务委员会第八次会议通过

2022年7月28日河北省第十三届人民代表大会

常务委员会第三十二次会议批准)

目 录

第一章	总 则
第二章	旅游资源保护利用
第三章	旅游经营服务
第四章	监督管理
第五章	法律责任
第六章	附 则

第一章 总 则

第一条 为了规范旅游市场秩序,维护旅游者、旅游经营者和旅游从业人员的合法权益,促进我市旅游业持续健康发展和国际生态旅游城市建设,依据《中华人民共和国旅游法》《河北省旅游条例》等相关法律法规,结合本市实际,制定本条例。

第二条 本市行政区域内的旅游活动以及旅游经营服务、旅游资源保护利用、旅游市场监督管理,适用本条例。

第三条 旅游市场监督管理应当坚持政府主导、属地管理、部门联动、行业自律、各司其职、齐抓共管的原则,营造安全有序、文明诚信的旅游市场环境。

第四条 市、县(市、区)人民政府应当加强对旅游工作的组织领导,制定文化和旅游市场发展规划,加强旅游市场监督管理。

乡(镇)人民政府、街道办事处应当配合做好文明旅游宣传、旅游市场秩序维护、旅游突发事件应急处置、旅游纠纷协调处理等相关工作。

第五条 市、县(市、区)人民政府旅游主管部门应当依法履行下列职责:

(一)贯彻执行党、国家和省市旅游工作方针政策和法律法规,统筹协调旅游市场综合监督管理工作,制定全市旅游产业发展规划并组织实施,指导、促进旅游市场安全有序发展,负责全市旅游资源普查、规划、开发和保护工作;

(二)指导全市旅游市场发展,对旅游市场经营进行行业监管,制定旅游市场开发营

销战略并组织实施,指导、推进全域旅游;

(三)指导和监管全市旅游重点基础设施建设,组织承德市旅游整体形象推广,促进旅游产业对外合作和国际推广;

(四)指导、推进全市旅游和文化科技创新发展,推进旅游行业信息化、标准化建设,组织拟定全市旅游市场经营场所、设施、服务、产品等标准并监督实施;

(五)负责组织查处旅游市场违法行为,维护市场秩序;

(六)负责全市旅游和文化行业诚信体系建设工作,推进旅游行业信用体系建设;

(七)负责指导旅游服务质量提升和经济运行监测、假日旅游市场综合协调和监督管理工作;

(八)指导、监管全市旅游行业领域安全生产工作,依法发布旅游安全信息,制定旅游安全标准并组织实施;

(九)法律、法规规定的其他职责。

市、县(市、区)人民政府其他有关主管部门应当按照各自职责,共同做好旅游业发展和旅游监督管理的相关工作。

第六条 旅游行业组织应当加强行业自律,建立行业诚信自律规则和行业诚信档案,发挥提供服务、规范行为等作用,维护行业合法权益和公平竞争,并接受旅游主管部门的指导和监督。

第七条 倡导绿色、安全、诚信、文明的旅游活动。

旅游者、旅游经营者、旅游从业人员和为旅游者提供服务人员应当遵守文明旅游行为规范,保护旅游资源、爱护生态环境、维护旅游秩序。

第二章 旅游资源保护利用

第八条 保护、利用旅游资源和建设旅游项目应当坚持生态优先、文化引领的原则。

第九条 县级以上人民政府旅游主管部门应当会同相关部门对本行政区域内的文化资源和旅游资源进行普查、评价,建立并定期更新旅游资源数据库,建立健全旅游资源保护情况通报制度,构建旅游资源保护体系,规范旅游资源的保护利用。

第十条 保护利用旅游资源以及建设对旅游资源有影响的项目,应当符合旅游发展规划,依法进行环境影响评价,制定旅游资源保护和恢复治理方案。旅游景区及周边不得建设不符合旅游发展规划以及影响旅游环境和景观的设施、建筑物;已经建成的,应当限期拆除、迁移或者改建。

第十一条 任何单位和个人不得破坏旅游资源、污染环境和破坏生态平衡,禁止在旅游景区(点)进行下列行为:

(一)采石、开矿(不含地热、矿泉水)、挖砂、建坟、取土、伐木、烧荒、捕猎、倾倒固体废弃物、排放污水和有害气体;

(二)建设污染(含噪声、辐射)、损害环境的生产设施或者建设毁坏景区景观的经

营设施；

(三)法律、法规禁止的其他行为。

第三章 旅游经营服务

第十二条 旅游经营者应当注重理念、技术、产品、服务和模式创新,加快线上线下融合发展,提高现代化管理水平,增强发展新动能。

第十三条 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。

旅行社组织、接待旅游者,不得指定具体购物场所,不得安排另行付费旅游项目。经双方协商一致或者旅游者要求,且不影响其他旅游者行程安排的除外。

发生违反前两款规定情形的,旅游者有权在旅游行程结束后三十日内,要求旅行社为其办理退货并先行垫付退货货款,或者退还另行付费旅游项目的费用。

第十四条 通过网络交易平台经营旅行社业务的,应当依法取得旅行社业务经营许可,在其网站主页标明业务经营许可证信息,公示全国旅游投诉渠道。

发布旅游经营信息的网站,应当保证其信息真实、准确,确保交易安全可靠。

在线旅游经营者不得擅自屏蔽、删除旅游者对其产品和服务的不利评价,不得误导、引诱、替代或者强制旅游者作出有利评价,对旅游者作出的评价应当保存并向社会公开。

第十五条 任何单位和个人未取得旅行社业务经营许可,不得以购物(会员)送旅游、旅游赠礼品和康养活动等名义,或者以宾馆酒店、行业组织、学会、车友会、驴友会、俱乐部等形式,从事旅行社业务。

第十六条 导游为旅游者提供服务必须接受旅行社委派,不得私自承揽导游业务,并在进行导游活动中应当履行下列职责:

- (一)佩戴导游证,开启导游执业应用软件;
- (二)在团队旅游中携带电子旅游行程单;
- (三)按规定随团活动,自由活动时间或有其他正当理由除外;
- (四)向旅游者告知旅游文明行为规范以及安全注意事项;
- (五)不得向旅游者兜售物品或者购买旅游者的物品,不得以明示或者暗示的方式向旅游者索要小费;
- (六)法律、法规规定的其他职责。

第十七条 景区应当在主要入口以及网站公布最大承载量、实时限流人数和实时在园人数等信息。

景区应当制定旅游者流量优化和控制方案。旅游者人数可能达到最大承载量时,景区应当向社会公告并向当地人民政府报告,启动旅游者流量控制方案。

第十八条 旅游经营者经营或组织以下高风险旅游项目的,应当符合法律法规相关规定和安全标准,制定应急预案,并对可能存在的风险明确告示:

- (一)骑马、滑草、滑雪、攀岩、驾乘越野车等项目；
- (二)漂流、水滑梯、乘船等水上项目；
- (三)使用飞机、滑翔伞、三角翼、观光气球、客运索道、玻璃栈道等开展的观光、滑翔、蹦极等高空项目；
- (四)其他高空、高速、水上、探险等高风险旅游项目。

特种设备的作业人员,应当按照国家有关规定参加安全作业培训,取得专业资格证书后方可上岗。

第十九条 乡村旅游经营者和旅游者应当尊重当地居民的风俗习惯,不得破坏生态环境、自然风貌、古建筑和历史文化遗迹。

第二十条 从事民宿经营的,应当遵循行业管理规范,保证房屋安全,经营场所应具备治安、消防等安全条件,符合环境保护、食品卫生等要求,并按照国家有关规定办理相关手续。

第二十一条 市、县(市、区)人民政府应当统筹规划旅游景区、游客集散中心等场所停车场的建设和运营,充分利用非核心道路和其他闲置空间科学设置停车场、停车位,保障节假日和旅游旺季停车需要。

第二十二条 旅游客运经营者应当具备法律、法规规定的资质,按照旅游运输合同提供运输服务,不得有下列行为:

- (一)擅自变更运输路线、更换运输车辆;
- (二)超载运行;
- (三)中途甩客;
- (四)搭载与旅游团队无关的人员;
- (五)中途将乘客交给他人运输;
- (六)法律、法规规定的其他违法行为。

第二十三条 旅游客运车辆、船舶应当符合安全运营要求,在显著位置明示旅游客运专用标识、经营者和驾驶人信息、服务监督电话、核载人数等事项。

第二十四条 旅游者应当遵守国家、省、市有关旅游管理、交通管理、生态保护、城市市容、文明行为等方面的规定,不得进入自然保护区缓冲区、核心区等法律、法规规定不允许旅游者进入的区域,不得在法律法规和本市禁止宿营的区域宿营。

第二十五条 任何单位和个人不得以提供交通、餐饮、住宿、免费导游、优惠门票等服务为由,非法拦截车辆,纠缠、围堵、追逐旅游者,诱导消费。

第二十六条 在旅游景区(点)内,禁止从事非法宗教活动。

第四章 监督管理

第二十七条 市、县(市、区)人民政府应当建立健全旅游联合执法机制,制定旅游市场综合监管责任清单,营造诚信经营、公平竞争、文明有序的旅游市场环境。

第二十八条 市、县(市、区)人民政府应当建立健全旅游诚信体系,建立旅游信用

信息公示制度,及时按照相关规定,对违法违规的企业和个人进行公示。

第二十九条 市、县(市、区)人民政府应当健全旅游投诉举报制度,由市、县(市、区)人民政府文化和旅游主管部门建立或指定统一的旅游投诉举报受理机构,向社会公开投诉举报电话、电子邮箱。

文化和旅游主管部门接到投诉申请后,应当在5个工作日内进行审查,对不符合受理条件的旅游投诉申请,决定不予受理,并书面通知投诉人;决定受理的,以旅游投诉受理通知书的形式通知投诉人与被投诉人。

文化和旅游主管部门收到投诉申请后,对符合受理条件的,应当在30日内处理完毕并告知投诉者。特殊情况确需延期的,应当告知投诉者理由,但延长期限不得超过30日。对向有关部门转办的旅游举报投诉案件处理情况,履行跟踪、协调、督办职责。

第三十条 市、县(市、区)人民政府统一负责本行政区域内的旅游安全工作,建立健全旅游安全工作责任制。相关部门应当规范监管,严格执法。

旅游经营者应当定期检查维护设施设备,制定突发事件应急预案并组织演练。

旅游者在旅游活动中应当关注相关风险,加强个人安全防范,遵守安全警示规定。违反安全警示规定的,依法承担相应责任。

第五章 法律责任

第三十一条 旅游经营者和旅游从业人员违反本条例的规定,损害旅游者合法权益的,应当承担相应的行政责任和民事责任;构成犯罪的,依法追究刑事责任。

第三十二条 违反本条例第十三条规定,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。

第三十三条 违反本条例第十五条规定,未经许可经营旅行社业务的,由旅游主管部门或者市场监督管理部门责令改正,没收违法所得,并处四万元以上十万元以下罚款;违法所得十万元以上的,并处违法所得二倍以上五倍以下罚款;对有关责任人员,处一万元以上二万元以下罚款。

第三十四条 违反本条例第十六条规定,导游私自承揽业务的,由旅游主管部门责令改正,没收违法所得,处一千元以上一万元以下罚款,并暂扣或者吊销导游证;导游进行导游活动中未佩戴导游证的,由旅游主管部门责令改正;拒不改正的,处五百元以下罚款。

第三十五条 有关行政管理部门工作人员在旅游市场监督管理工作中徇私舞弊、滥用职权、玩忽职守的,依法给予处分;构成犯罪的,依法追究刑事责任。

第三十六条 违反本条例第十一条、第十四条第二款、第十六条第五项内容、第十八条、第二十五条等规定的,有关法律、法规已有处罚规定的,从其规定;构成犯罪的,

依法追究刑事责任。

第六章 附 则

第三十七条 本条例自2022年9月1日起施行。