

无锡市旅游市场条例

(2019年10月30日无锡市第十六届人民代表大会常务委员会第二十三次会议通过 2019年11月29日江苏省第十三届人民代表大会常务委员会第十二次会议批准)

目 录

- 第一章 总则
- 第二章 市场经营
- 第三章 旅游安全
- 第四章 服务管理
- 第五章 法律责任
- 第六章 附则

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,促进旅游业高质量发展,根据《中华人民共和国旅游法》《江苏省旅游条例》等法律、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者的旅游活动,旅游市场经营、旅游安全以及相关的服务管理,适用本条例。

第三条 旅游市场应当纳入全域旅游发展规划,坚持开放共享、诚信文明、绿色生态、公平公正,整合旅游资源,丰富产品供给,建立全域化、多元化、多层次的旅游产品体系,营造山清水秀、主客共享的旅游环境,加快智慧旅游建设,提升旅游者满意度,建设省内领先、国内一流、世界知名的旅游目的地城市。

第四条 鼓励和支持旅游市场发挥本市自

然资源和历史人文优势,优化太湖山水、运河人家、吴韵古镇、游圣故里、陶都风情、江南田园、影视演艺等特色旅游产品。

引导旅游与商业、农业、工业、教育、文化、体育、康养等业态融合,推动观光、休闲、度假旅游协调发展。

第五条 市、县级市、区人民政府应当加强对旅游工作的组织领导,将旅游市场工作纳入全域旅游重点工作和目标管理责任体系;保障财政资金投入,加大多元化投资政策扶持,完善旅游基础设施和公共服务;建立健全综合协调机制,统筹解决旅游市场重大问题。

开发区(园区)管理机构应当按照职责做好本辖区内的旅游市场工作。

镇人民政府、街道办事处应当配合做好旅游文明宣传、秩序维护、安全应急、纠纷处理等相关工作。

第六条 市、县级市、区旅游主管部门履行下列职责:

- (一)组织落实旅游市场规划和政策措施;
- (二)负责旅游市场的服务、管理和监督;
- (三)负责旅游市场信用体系建设;
- (四)组织旅游市场服务培训、质量评估;
- (五)承担旅游经济运行监测;
- (六)法律、法规赋予的其他职责。

发展改革、公安、财政、自然资源规划、生态

环境、市政园林、城市管理、交通运输、农业农村、卫生健康、应急管理、民族宗教、外事、行政审批、市场监管、体育、大数据管理、商务、气象等部门应当按照各自职责，共同做好旅游市场相关工作。

第七条 旅游行业组织依照法律、法规和章程的规定，制定行业经营规范和服务标准，对其会员的经营行为和服务质量进行自律管理，组织开展职业道德教育和业务培训，提高从业人员素质。

第八条 倡导健康、绿色、诚信、文明的旅游活动。

旅游者、旅游经营者和旅游从业人员应当遵守旅游文明行为规范，爱护生态环境，保护旅游资源，维护旅游秩序。

第二章 市场经营

第九条 旅游经营者应当依法诚信经营，保证服务质量，不得有下列行为：

- (一)发布虚假旅游信息，误导旅游者；
- (二)利用虚假、使人误解的价格手段诱骗旅游者交易；
- (三)在旅途中擅自变更行程、改变服务项目或者中止服务；
- (四)无法定或者约定情形，擅自改变包价旅游合同履行价格；
- (五)向旅游者索取包价旅游合同以外费用；
- (六)给予或者收受回扣等不正当利益；
- (七)诱导、欺骗、强迫或者变相强迫旅游者购物或者参加另行付费旅游项目；
- (八)非法泄露旅游者信息；
- (九)违反法律、法规规定的其他行为。

第十条 旅游经营者通过网络经营旅游产品和服务的，应当在其网站首页或者从事经营活

动的主页醒目位置公示营业执照登载的信息或者营业执照的电子链接标识，并标明与业务经营有关的行政许可信息；代理其他旅游经营者的旅游产品和服务的，应当核实其营业执照和与业务经营有关的行政许可信息，标明实际提供者的名称。

电子商务平台经营者提供旅游交易服务的，应当核实旅游经营者的营业执照和旅游业务经营行政许可等信息，对其提供、发布的旅游经营者信息的真实性、准确性负责。

第十一条 旅行社应当依法设立，并按照经营范围从事招徕、组织、接待等旅游活动。

旅行社设立分社的，应当依法办理设立登记，并按照规定投保旅行社责任险。

第十二条 旅行社组织旅游活动，应当与旅游者签订合同；订立电子合同的，应当优先使用全国旅游监管服务平台系统提供的电子合同。

第十三条 未取得旅行社业务经营许可的，不得以行业协会、俱乐部、车友会、驴友会以及其他名义或者利用网络社交工具等手段，从事旅游经营活动。

以赠送形式向消费者提供旅游服务的，应当向依法设立的旅行社采购。

第十四条 旅行社应当与其聘用的导游依法签订劳动合同，支付劳动报酬，缴纳社会保险费用。

旅行社临时聘用导游为旅游者提供服务的，应当全额向导游支付包价旅游合同中载明的导游服务费用；旅行社安排导游为团队旅游提供服务的，不得要求导游垫付或者向导游收取任何费用。

第十五条 景区应当在主要入口以及网站公布最大承载量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和旅游主管部门报告,启动旅游者流量控制方案。景区和当地人民政府应当通过信息交换、联动处置等方式,采取疏导、分流、转运等措施,合理控制旅游者流量。

景区及其周边停车场管理单位应当加强适时预警预判,停车需求可能超出停车场车位数时,应当提前采取疏导、分流等措施,同时向属地公安机关交通管理部门报告,并协助维护景区周边的交通秩序。

第十六条 旅游经营者依法取得旅游客运班线经营许可后,可以开设旅游客运专线,为旅游者提供交通服务。

第十七条 旅游购物场所应当依法向旅游者提供有关商品的真实信息,明码标价,公平交易,不得销售假冒伪劣产品。

第十八条 从事一日游经营活动的,应当依法取得旅行社业务经营许可,公开服务项目、游览线路和旅游价目表,与旅游者签订合同,并不得有下列行为:

(一)擅自在公共场所张贴、悬挂、涂写一日游广告;

(二)在车站、景区停车场和周边地区等公共场所拦截、追逐旅游者推销旅游服务;

(三)从业人员招徕旅游者未佩戴服务标牌;

(四)未保证游览时间;

(五)违反法律、法规规定的其他行为。

第十九条 乡村旅游经营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 从事农家乐或者民宿经营的,应当保证房屋结构坚固、安全,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 旅游经营者提供空中游览服务的,应当按照批准的区域、线路、高度提供服务,

相关设施设备应当符合法律、法规和国家强制性标准规定。

第二十二条 旅游经营者提供水上游览服务的,应当遵守下列规定:

(一)经营场所醒目位置张贴安全注意事项、水上游览活动须知。

(二)水上运载工具依法登记、检验,取得相应证书;依法不需要登记、检验的,定期进行检测和维护。

(三)配备必要的救生设施设备。

(四)水上运载工具操作人员具备相应的资格。

(五)按照规定配备专职安全管理员和专职救生员。

(六)法律、法规的其他规定。

第三章 旅游安全

第二十三条 市、县级市、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。

旅游主管部门负责职责范围内旅游安全宣传教育、监督检查和应急管理等工作。

公安、交通运输、卫生健康、应急管理、外事、市场监管等部门和开发区(园区)管理机构应当依法履行旅游安全监管职责。

第二十四条 旅游经营者应当承担旅游安全主体责任,建立旅游安全管理机制,配备必要的人员和设备,定期检查维护设施设备,制定应急预案并组织演练。

第二十五条 旅游经营者应当对其提供的产品和服务进行安全风险监测和评估,依法履行安全风险提示义务,必要时采取暂停经营活动或者调整经营活动内容等措施。

第二十六条 旅行社、住宿、旅游交通以及

高风险旅游项目的经营者应当根据国家有关规定投保相关责任保险,提示并协助旅游者购买相关人身意外保险。

第二十七条 旅游从业人员应当遵守职业道德和服务规范,接受安全教育和培训,提高旅游突发事件防范和应急处置能力。

第二十八条 旅游突发事件发生后,旅游经营者和旅游从业人员应当及时采取必要的措施进行应急救援和处置,控制事态发展,防止损害扩大。

旅游经营者应当依法履行报告义务,并配合人民政府和相关部门做好有关工作。

第二十九条 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。

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安全防范和应急处置措施,应当予以配合。

第三十条 举办旅游节庆活动的,应当制定安全方案和应急预案,健全应急值守和信息报告制度,确保重大旅游活动安全有序。

第四章 服务管理

第三十一条 市、县级市、区人民政府应当制定旅游市场综合监管责任清单,建立健全旅游综合协调、旅游投诉统一受理、旅游案件联合查办等综合监管机制,统筹旅游市场秩序管理工作。

旅游主管部门负责旅游市场综合监管的具体工作。

第三十二条 市、县级市、区人民政府确定的机构负责统一受理旅游投诉工作,向社会公开投诉渠道。相关部门应当按照规定及时处置旅游

投诉并向旅游者反馈。

第三十三条 旅游、民族宗教、公安、交通运输、市场监管、城市管理部门,应当完善证据收集规则和互认标准、跨领域违法行为处理规则和案件移送程序,建立对投诉、举报案件的快速反应机制,提高旅游执法实效。

第三十四条 旅游主管部门应当按照全域旅游发展规划,建立全域旅游综合管理与服务平台,完善智能导览、信息推送、纠纷处理、应急指挥等功能,实现旅游数据信息与公安、交通运输、卫生健康、应急管理、市场监管、大数据管理、气象等部门信息的互联互通。

第三十五条 旅行社、景区以及为旅游者提供交通、住宿、餐饮、购物等服务的经营者实行质量等级评定制度。等级评定的范围、标准、程序以及标志使用等,按照有关规定和标准执行。

旅游经营者提供的设施或者服务不得低于其实际获得的质量等级,不得超越评定的质量等级进行宣传;未获得质量等级的,不得使用等级标志进行宣传和经营。

第三十六条 旅游、公安、市场监管、城市管理部门可以通过巡查、检查等方式,及时处理相关旅游纠纷、投诉,维护景区及其周边地区的游览秩序。

人民调解委员会或者社会团体、其他组织可以设立旅游纠纷人民调解委员会,调解旅游民事权益纠纷。

第五章 法律责任

第三十七条 违反本条例规定,法律、法规已有处罚规定的,从其规定。

第三十八条 违反本条例第十三条第一款规定,未取得旅行社业务经营许可,以行业协会、俱乐部、车友会、驴友会以及其他名义或者利用

网络社交工具等手段从事旅游经营活动的,由旅游主管部门责令改正,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;对有关责任人员,处二千元以上二万元以下罚款。

第三十九条 违反本条例第十八条第二项规定,拦截、追逐旅游者推销旅游服务,构成违反治安管理行为的,由公安机关依法给予治安管理处罚。

第四十条 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,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。

第六章 附则

第四十一条 本条例自 2020 年 5 月 19 日起施行。2002 年 7 月 15 日无锡市第十二届人民代表大会常务委员会第三十六次会议通过,2002 年 8 月 20 日江苏省第九届人民代表大会常务委员会第三十一次会议批准的《无锡市实施〈江苏省旅游管理条例〉办法》同时废止。