

# 苏州市旅游条例

(2005年8月24日苏州市第十三届人民代表大会常务委员会第十九次会议通过 2005年9月23日江苏省第十届人民代表大会常务委员会第十八次会议批准 2018年10月25日苏州市第十六届人民代表大会常务委员会第十五次会议修订通过 2018年11月23日江苏省第十三届人民代表大会常务委员会第六次会议批准)

## 目 录

- 第一章 总则
- 第二章 旅游规划与促进
- 第三章 旅游基础设施与公共服务
- 第四章 旅游经营规范与权益保护
- 第五章 旅游安全与监督管理
- 第六章 法律责任
- 第七章 附则

## 第一章 总则

**第一条** 为了维护旅游者、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》《江苏省旅游条例》等有关法律、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者的旅游活动和旅游的规划编制、产业促进、基础设施建设、公共服务、经营规范、权益保护、安全以及相关的监督管理,适用本条例。

**第三条** 本市旅游业发展应当遵循社会效益、经济效益、生态效益相统一的原则,突出国家

历史文化名城、江南水乡古镇、古村落特色,推进旅游全域化、国际化和智慧化,建设具有独特魅力的文化休闲旅游胜地和国际旅游目的地。

**第四条** 市人民政府应当将旅游业作为战略性新兴产业。

市、县级市(区)人民政府应当加强对旅游工作的领导,将旅游业纳入国民经济和社会发展规划,加大对旅游业的投入和扶持,建立旅游工作协调机制,组织制定旅游业发展、特殊人群旅游优惠等政策措施,解决旅游业发展中的重大问题,促进旅游业与相关产业的融合发展。

旅游资源所在地的镇人民政府、街道办事处,应当配合有关部门做好本辖区内旅游资源保护利用、旅游产业促进、旅游安全监督、旅游秩序维护、旅游纠纷处理和文明旅游宣传等工作。

开发区(园区)管理机构应当按照市、县级市(区)人民政府规定的职责,做好本区域内的旅游工作。

**第五条** 市、县级市(区)旅游行政主管部门负责旅游市场开拓、旅游资源保护和开发的指导协调、旅游经济运行监测、旅游者合法权益保护和对旅游经营活动的监督管理等工作。

发展和改革、交通运输、价格、市场监督管理



理、公安、消防、市容市政(城市管理)、卫生计生、园林和绿化、民族宗教、文化(文物)、安全生产监督管理、财政、农业、住房城乡建设、国土资源、规划、商务、教育、水利(水务)等部门应当按照各自职责,保障和促进旅游业的发展。

**第六条** 旅游行业组织应当加强对会员法治宣传和教育,强化行业自律,规范行业行为,推行行业标准化,推进产业融合,维护会员和消费者合法权益,并为会员提供市场拓展、旅游促销、市场信息发布、旅游品牌建设、旅游产品推介、行业培训和交流等服务。

鼓励志愿者组织和志愿者为旅游者提供旅游咨询、文明引导、游览讲解、秩序维持、应急救援等公益服务。

**第七条** 市、县级市(区)人民政府应当对促进旅游业发展做出显著成绩的单位和个人给予奖励。

## 第二章 旅游规划与促进

**第八条** 旅游行政主管部门应当会同园林和绿化、民族宗教、文化(文物)、农业、水利(水务)等有关部门,对本行政区域内的旅游资源进行普查、分类和评价,建立旅游资源数据库并定期更新,协调旅游资源保护和开发利用。

**第九条** 市、县级市(区)人民政府应当根据国民经济和社会发展规划,按照资源整合、产业融合、全域旅游发展的要求,组织编制旅游发展规划,并向社会公布。

县级市(区)旅游行政主管部门应当根据旅游发展规划,组织编制旅游度假区、重点景区、特色旅游街区、特色旅游镇村等区域的重点旅游资源开发利用专项规划,在征求市旅游行政主管部门意见后,报同级人民政府批准实施。

**第十条** 市、县级市(区)人民政府应当根据

旅游业发展需要安排财政资金,用于旅游发展规划编制、旅游基础设施和旅游公共服务体系建设、旅游重大项目建设、旅游形象宣传、旅游重大活动组织、旅游企业转型升级和旅游新业态新模式企业培育、旅游创新产品开发与推广、旅游人才培养,以及旅游风情小镇、乡村旅游发展等。

**第十一条** 市、县级市(区)人民政府应当根据旅游发展规划,制定旅游国际化行动计划,开展旅游国际交流合作和国际市场开拓活动,推进旅游业国际化发展。

**第十二条** 鼓励境内外社会资本参与旅游业发展,引导社会力量参与旅游资源开发运营、基础设施建设运营和旅游服务。

**第十三条** 各类旅游开发建设项目,应当符合旅游发展规划、专项规划和生态环境保护要求,其规模和风格应当与旅游环境相协调。

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行政主管部门的意见。

对已有的不符合旅游发展规划和专项规划、与旅游环境不相协调的设施和建筑,旅游行政主管部门可以提请同级人民政府依法处置。

**第十四条** 市、县级市(区)人民政府应当制定旅游专业人才引进和培养政策措施,吸引高层次旅游人才,扶持旅游人才培养的高等学校、中等职业学校建设,推进高等学校、中等职业学校、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。

**第十五条** 旅游行政主管部门和其他有关部门应当按照旅游发展规划,引导和扶持旅游与文化、体育、教育、科技、医疗、农业、工业、商业等相关产业融合发展,推动观光、休闲、度假、体验等特色旅游项目开发。

旅游行政主管部门和其他有关部门应当依



托苏州园林、古城古镇古村落、博物馆、名人故居、特色餐饮、山水林田湖草等地方特色资源,打造苏式文化生活的名胜场景体验区、慢生活街区、特色旅游廊道等全域旅游龙头产品。

扶持开发具有地方特色和文化内涵的旅游商品,培育特色旅游商品的研发、生产、营销基地。

鼓励境内外各类组织或者个人,利用专业会议、博览交易、文艺演出、体育赛事、科技教育交流等活动,促进旅游业发展。

**第十六条** 乡村旅游应当遵循政府引导、市场运作、农村居民自愿的原则,坚持规划先行,突出特色资源,不得破坏乡村自然资源、人文资源和生态环境。

市、县级市(区)人民政府应当将乡村旅游与美丽乡村、水美乡村、田园综合体建设有机结合,统筹项目规划,打造乡村旅游特色品牌。

鼓励农村集体经济组织、农民专业合作社和其他投资主体,依法从事乡村旅游经营活动。发展乡村旅游应当维护和保障农村集体经济组织及其成员的合法权益。

鼓励农村居民利用符合条件的自有房屋、院落和承包地等,依法开展住宿、餐饮、休闲娱乐、农业生产生活体验等乡村旅游经营活动。

在坚持农地农用、严格保护耕地和生态环境的前提下,鼓励依法通过承包经营流转的方式,使用农民集体所有的农用地、未利用地,开发与种植业、林业、畜牧业和渔业生产相关的旅游新业态。

**第十七条** 鼓励符合条件的工业企业开发工业旅游,打造工业旅游特色品牌。

鼓励利用符合条件的工业遗址、老厂房等,建设可供学习、娱乐、购物、休闲的综合体,推动工业旅游集群发展。

工业旅游应当提供文化展示、工艺演示、产

品销售、休闲体验等综合配套服务。

### 第三章 旅游基础设施与公共服务

**第十八条** 市、县级市(区)人民政府应当组织发展和改革、旅游、交通运输、规划等有关部门,健全旅游公共服务体系,完善旅游集散、交通换乘、自驾旅游、旅游咨询、票务预订、互联网接入、休闲购物、安全救援等旅游公共服务设施,提升旅游公共服务的质量和水平。

旅游集散地、景区等旅游者集中场所应当根据国家、省有关规定和标准,配备公共卫生设施、母婴设施、无障碍设施、医疗救助等公共服务设施。

房车露营地、自驾游基地应当为自驾旅游者提供食品供应、水电保障、道路指引、医疗救助、安全救援等服务。

**第十九条** 市旅游行政主管部门应当建设旅游公共服务网络平台(苏州旅游总入口),提供本市旅游信息查询、线上导览、信息推送、消费警示和投诉救援等旅游公共服务,以及优质旅游产品和服务的在线订购。

市旅游行政主管部门应当通过设立诚信档案、采集旅游者评价、定期暗访复核、定期安全评测等措施,对通过旅游公共服务网络平台提供旅游产品和服务的经营者进行监督管理。

旅游产品质量等级评定、政府扶持奖励的旅游项目和旅游荣誉称号评选等应当在旅游公共服务网络平台公示,接受旅游者评价和社会公众监督。

鼓励旅游经营者通过旅游公共服务网络平台提供旅游产品和服务。

**第二十条** 市、县级市(区)人民政府规划建设农业、交通、文化、通信、水利、电力、环保等基础设施和公共服务设施,应当兼顾旅游业发展的



需要。

市、县级市(区)人民政府在城市规划建设中应当使用符合国家和省标准的交通、旅游、市政服务等公共信息图形符号和语言标识。

**第二十一条** AAAA级以上旅游景区、四星级以上乡村旅游景区,应当提供公共交通服务。

利用环古城河、金鸡湖、太湖等符合条件的水域,开发水上旅游线路及产品的,发展和改革、规划、交通运输、水利(水务)、旅游等部门应当协同推进水陆换乘服务站、泊船区等配套交通基础设施建设。

**第二十二条** 旅游行政主管部门应当利用现代信息技术,完善全域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。

#### 第四章 旅游经营规范与权益保护

**第二十三条** 旅行社组织和安排旅游活动,应当与旅游者订立书面旅游合同。书面旅游合同应当明确服务项目、服务标准、价格、违约责任等事项。书面旅游合同可以参照旅游行政主管部门推荐的电子示范合同文本。

旅行社安排旅游者购物和增加旅游自费项目的,应当征得旅游者同意,并在书面旅游合同中明确项目和费用。旅游者有特殊需求的,可以在书面旅游合同中特别约定。

与旅游者签订旅游合同的旅行社委托其他旅行社出团的,应当征得旅游者的书面同意。

旅行社因接待旅游者,与其他旅行社或者住宿、餐饮、交通、购物、景区等相关旅游经营者发生业务往来的,应当订立合同。

**第二十四条** 订立包价旅游合同的,旅行社应当在旅游行程开始前向旅游者提供旅游行程单。旅游行程单是包价旅游合同的组成部分。

景区接待旅游团队时,应当核实旅行社提供的旅游行程单,对未提供旅游行程单的旅游团队,不得出售团队门票,并向旅游行政主管部门报告。

鼓励推行电子旅游行程单。

**第二十五条** 旅行社组织、接待旅游者,不得指定具体购物场所,不得诱导、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。

**第二十六条** 旅游者有权自主选择旅游产品和服务,有权拒绝旅游经营者的强制交易行为。

禁止在景区及周边道路等公共场所强拉硬拽或以尾随、阻拦、言语反复纠缠等滋扰方式招揽游客。

**第二十七条** 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,遵守旅游文明行为规范,服从景区管理。

**第二十八条** 未取得旅行社业务经营许可的单位和个人,不得利用网络社交工具、行业组织、学会、车友会、驴友会、俱乐部等形式,从事旅游经营业务。

**第二十九条** 旅游行政主管部门应当建立旅游信用评价体系,将旅游经营者及其从业人员的失信行为依法纳入公共信用信息系统,为失信行为的社会联合惩戒提供基础信息。

对纳入国家、省旅游不文明行为记录的旅游者,旅游行政主管部门应当将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。对情节严重、影响恶劣的不文明行为,旅游行政主管部门可以向公安、海关、边检、交通运输、征信机构等部门通报旅游者的不文明行为记录。



## 第五章 旅游安全与监督管理

**第三十条** 市、县级市(区)人民政府统一负责旅游安全工作,建立健全旅游安全工作责任制。

旅游、安全生产监督管理、市场监督管理、公安、消防、交通运输、卫生计生等有关部门应当依法履行旅游安全监管、指导职责。

**第三十一条** 旅游等行政主管部门应当组织开展旅游安全宣传教育活动,监督检查旅游经营者落实安全管理制度和防范措施。

**第三十二条** 举办旅游节庆活动,举办方应当按照主办者负责的原则,制定安全保卫方案和应急预案,按照有关规定报批。

**第三十三条** 旅游经营者应当建立旅游安全管理责任制度,明确安全管理机构、专门人员,进行安全培训,配备安全设备和设施,制定旅游安全应急预案,并组织演练,保障旅游者的人身、财产安全。

发生旅游安全事故,旅游经营者及其从业人员应当即时采取必要的救助和处置措施,依法履行报告义务,并对旅游者作出妥善安排。

**第三十四条** 旅游客运经营者应当安排具有相应客运资质的车船、驾驶人员运送旅游者。

涉及人身安全的特种旅游项目和客运索道、游乐项目,其设备、设施应当符合相关法律、法规要求和国家安全标准,定期检测、维护和保养,保证运营安全。

**第三十五条** 旅行社应当依照法律、法规的规定投保旅行社责任险。提倡旅游者参加人身意外伤害保险。

**第三十六条** 旅游从业人员在旅游服务中,对可能发生危及旅游者人身、财产安全的情况,应当事先向旅游者作出说明和警示。

旅游者应当自觉遵守有关安全规定,加强自

我保护。

**第三十七条** 景区内具有危险性的区域和旅游项目,应当设置明显的警示标志,并采取必要的防护措施。

**第三十八条** 景区主管部门应当根据景区实际情况、周边路网和停车场负荷情况等要素,科学合理确定最大承载量、瞬时最高容量。

景区应当制定和实施旅游者流量控制方案,在景区主要入口处、网站公布最大承载量,并动态显示实时在内人数。景区接待旅游者不得超过最大承载量。

鼓励景区通过网络预售、预约和推行实名制购票等方式,对接待旅游者的数量进行控制。

**第三十九条** 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、旅游案件联合查办、旅游投诉统一受理等综合监管机制,统筹旅游市场秩序整治工作。

旅游行政主管部门应当建立旅游投诉制度,向社会公布旅游投诉方式,依法及时处理旅游投诉。

## 第六章 法律责任

**第四十条** 违反本条例规定的行为,法律、法规已有处罚规定的,从其规定。

**第四十一条** 违反本条例第二十四条第二款规定,景区向未提供旅游行程单的旅游团队出售团队门票的,由旅游行政主管部门处以一万元以上五万元以下罚款。

**第四十二条** 违反本条例第二十六条第二款规定的,由公安机关处以警告或者一百元以上五百元以下罚款。

**第四十三条** 违反本条例第二十八条规定,未取得旅行社业务经营许可从事旅游经营业务

的,由旅游行政主管部门责令改正,没收违法所得,并处以一万元以上十万元以下罚款;违法所得十万元以上的,并处以违法所得一倍以上五倍以下罚款;对有关责任人员,处以二千元以上二万元以下罚款。

**第四十四条** 旅游行政主管部门及其工作人员滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊的,由其所在单位或者上级主管部门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。

## 第七章 附则

**第四十五条** 本条例自 2019 年 3 月 1 日起施行。