

沈阳市旅游管理规定

(2016年12月2日沈阳市人民政府第65号令公布 自2017年
2月1日起施行)

目 录

- 第一章 总则
- 第二章 开发利用与产业促进
- 第三章 旅游公共服务
- 第四章 权益保障与经营服务
- 第五章 旅游安全与市场监管
- 第六章 法律责任
- 第七章 附则

第一章 总 则

第一条 为了保障旅游者和旅游经营者的合法权益,保护和合理利用旅游资源,规范旅游市场秩序,促进旅游业持续健康发展,依据《中华人民共和国旅游法》、《辽宁省旅游条例》等有关法律、法规,结合本市实际,制定本规定。

第二条 在本市行政区域内的和在本市行政区域内组织到市外、境外的旅游活动，以及旅游开发与促进、经营服务、监督管理等活动，适用本规定。

第三条 旅游业发展应当遵循科学规划、合理利用和可持续发展原则，突出地方特色，实现社会效益、经济效益和生态效益的统一。

第四条 市和区、县（市）旅游主管部门负责本行政区域内旅游业的指导、协调、服务和监督管理工作。

发展改革、公安、交通、规划和国土资源等有关部门应当按照各自职责，做好旅游业发展的相关工作。

第五条 市和区、县（市）人民政府应当加强对旅游工作的组织领导，将旅游业发展纳入国民经济和社会发展规划，建立健全旅游综合协调机制，协调解决跨区域的旅游资源开发利用及旅游发展规划、品牌推广、市场监管等相关重大问题。

第六条 市和区、县（市）人民政府应当安排资金，用于旅游规划编制、城市形象推广、旅游公共服务设施建设、人才培养等方面。

第七条 依法成立的旅游行业组织，实行自律管理，维护公平竞争秩序，维护会员的合法权益。

旅游主管部门和有关部门应当对旅游行业组织的工作予以支持和监督。

第二章 开发利用与产业促进

第八条 市和区、县（市）旅游主管部门应当会同有关部门对本市行政区域内的旅游资源进行普查、评估、论证，建立旅游资源数据档案，实行动态管理，协调旅游资源的开发利用和保护。

第九条 市和区、县（市）人民政府应当按照国民经济和社会发展规划编制旅游发展规划；根据旅游发展规划编制重点旅游区域、重大旅游项目建设的专项规划和跨区域的旅游发展规划；区、县（市）旅游发展规划和跨区域的旅游发展规划应当符合本市旅游发展总体规划要求。

对跨区域且适宜整体利用的旅游资源进行利用时，由市人民政府组织编制或者指定相关区、县（市）人民政府编制统一的旅游发展规划。

第十条 旅游发展规划应当与城市总体规划、城乡规划、土地利用总体规划、环境保护规划等相衔接。

交通、城建、服务业、农业、林业、水利等部门在编制规划时，应当兼顾旅游功能开发和相关设施建设，并征求同级旅游主管部门意见。

旅游主管部门应当参与市旅游发展规划确定的重点旅游开发建设项目的规划编制工作。

第十一条 鼓励民间资本投资旅游业，培育壮大旅游市场主

体，扶持具有自主知识产权、自主品牌的特色旅游企业，组建跨界融合的旅游产业集团和产业联盟。

鼓励金融机构创新旅游信贷产品；鼓励保险机构创新旅游保险产品和服务。

第十二条 鼓励市和区、县（市）人民政府根据本地区实际，发展工业旅游、乡村旅游、文化旅游、红色旅游、体育旅游、研学旅游、养生旅游等特色旅游产品，推动观光、休闲度假旅游协调发展。

第十三条 市和区、县（市）人民政府应当加强乡村旅游基础设施建设，推动乡村旅游特色化发展，建设旅游特色小镇和特色村，提升乡村旅游品质。

鼓励城镇和乡村居民利用自有住宅或者其他条件参与发展乡村旅游。

第十四条 旅游主管部门应当建立和完善城市旅游宣传推广体系，创新旅游宣传营销机制，拓展旅游市场。

市人民政府应当统筹年度会展、文化和体育赛事等活动计划，培育具有影响力、公众参与性强的特色会展、文化和体育赛事等活动，促进本市旅游业发展。

第十五条 市和区、县（市）人民政府应当规范旅游购物市场，扶持地方特色旅游商品开发，推进特色街区建设，发展特色餐饮和文化演出。

促进旅游装备制造业发展，培育创新旅游装备制造业品牌。

第十六条 旅游主管部门应当与有关部门互相配合，建立和完善旅游服务标准体系，组织实施旅游服务国家标准、行业标准和地方标准。

第十七条 市和区、县（市）人民政府应当建立和完善旅游人才激励机制，推进高等院校、职业院校和旅游经营者设立旅游人才培养、创业基地，开展旅游从业人员职业道德教育和技能培训，提高旅游从业人员综合素质。

第十八条 国家机关和事业单位的公务活动，可以委托旅行社等具有资质的旅游经营者承办交通、食宿、会务、接待等服务事项。

第三章 旅游公共服务

第十九条 推进智慧旅游发展，完善旅游基础信息，实现旅游服务、旅游管理、旅游营销、旅游体验的智能化。

市和区、县（市）人民政府应当建立和完善旅游公共服务体系，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、安全保障服务、交通便捷服务、便民惠民服务。

第二十条 市和区、县（市）人民政府应当建立旅游公共信息和咨询平台，向旅游者提供及时、准确的旅游信息和查询服务。

第二十一条 市和区、县（市）人民政府应当根据旅游业发



展需要，建设旅游客运专线、旅游集散中心、旅游厕所等公共服务设施，建设和维护无障碍设施，推进无线网络全覆盖，完善重点商业街区、机场、车站的旅游服务功能。

第二十二条 旅游主管部门应当会同有关部门，在公路、城市道路上设置主要景区、集散中心、机场、车站的旅游指引标识。

标识牌应当使用中文和外文，并采用国际通用的公共信息图形符号。

第二十三条 建立旅游统计信息管理系统，开展旅游统计分析。市和区、县（市）人民政府应当在重要节假日、旅游高峰期前，对旅游景区客流量等相关事项进行评估，并向社会发布。

第二十四条 鼓励社会公众参与旅游志愿者活动，从事文明引导、游览讲解、旅游咨询等公益服务。

第四章 权益保障与经营服务

第二十五条 旅游者享有下列权利：

- （一）自主选择旅游经营者、旅游产品和服务；
- （二）知悉旅游经营者的资质、相关旅游产品和服务及价格的真实情况；
- （三）按照合同约定获得质价相符的旅游产品和服务；
- （四）拒绝强制交易行为和合同约定以外的服务；
- （五）人格尊严、民族风俗习惯和宗教信仰受尊重；

（六）人身、财产安全遇有危险或者受到侵害时，请求救助、保护或者依法获得赔偿；

（七）对旅游经营者及其旅游从业人员的行为进行监督；

（八）法律、法规规定或者合同约定的其他权利。

第二十六条 旅游者应当履行下列义务：

（一）遵守法律、法规、社会公德和旅游文明行为规范；

（二）遵守公共秩序，爱护旅游设施，保护旅游资源和生态环境；

（三）尊重当地民族风俗习惯和宗教信仰；

（四）向旅游经营者如实告知与旅游活动相关的个人健康信息；

（五）接受安全提示，配合导游的正常工作；

（六）遇不可抗力和重大突发事件时，对有关部门、机构或者旅游经营者采取的安全防范和应急处置措施，予以协助和配合；

（七）随团出境的旅游者不得擅自分团、脱团；

（八）法律、法规规定和合同约定的其他义务。

第二十七条 从事旅游经营活动应当依法取得营业执照。法律、法规规定须经相关行政管理部门许可的，还应当取得相应的经营许可证。

旅行社在本市设立分社或者服务网点的，应当按照前款规定

办理相关手续，并向有关部门备案。旅行社对其设立的分社或者服务网点实行统一管理，并承担相应的法律责任。

旅行社分社或者服务网点应当在醒目位置悬挂旅行社业务经营许可证、备案登记证明等基本信息。

第二十八条 旅游经营者享有下列权利：

- （一）依法自主经营，自愿加入行业组织；
- （二）拒绝无合法依据的收费、摊派、检查、评比或者被要求提供无偿服务等；
- （三）拒绝旅游者提出的违法或者违反职业道德、社会公德以及有可能危害人身、财产安全的要求；
- （四）依法开展经营业务不受地域限制；
- （五）法律、法规规定的其他权利。

第二十九条 禁止旅游经营者实施下列行为：

- （一）未经许可或者超越核定的经营范围从事旅游经营业务；
- （二）以零负团费等形式招揽游客进行不正当竞争；
- （三）业务往来中，账外给付佣金或者收受回扣；
- （四）发布虚假旅游广告或者向旅游者提供虚假旅游服务信息；
- （五）诱骗、胁迫旅游者购买商品或者接受服务；
- （六）未经旅游者同意，擅自转团、并团，或者强行滞留旅

游团队，在旅途中甩团、甩客；

（七）擅自增加、减少或者变更旅游合同约定的服务项目，或者降低旅游服务质量标准；

（八）同一旅游团队中，在未提供更多服务的情况下，因旅游者的年龄或者职业差异而提高旅游费用；

（九）安排参观或者参与损害国家利益和民族尊严，含有民族、种族、宗教、地域、性别和身体发育等歧视的项目或者活动；

（十）法律、法规禁止的其他行为。

第三十条 旅游经营者应当使用符合国家规定的公共信息图形符号，公示服务项目、服务内容、收费标准和诚信公约。

第三十一条 网络旅游经营者应当在其网站主页醒目位置公开营业执照、许可证、经营范围、营业地址、联系方式、支付方式、风险提示等信息，确保交易安全。

网络旅游经营者应当同旅游者签订旅游合同，并选择具有合法经营资质的旅游经营者、旅游从业人员为旅游者提供服务。

第三十二条 旅游景区应当建有相应的基础设施、服务设施和安全防护设施，设置景区全景图、导览图、标志牌和说明牌，并在明显位置公示旅游咨询、投诉电话。

旅游景区内或者周围不得擅自摆摊设点，妨碍旅游者观光、摄影，不得强行买卖商品，不得强迫他人提供或者接受服务。

第三十三条 旅游景区门票原则上实行一票制。景区内必须

实行重点保护性开放的特殊参观点，确需单独设置园中园门票的，须经价格部门批准。凡设置园中园门票及联票的，应当实行公示，由游客自愿选择，联票价格应当低于相应各类门票价格之和。

景区内缆车、观光车、游船等交通运输服务价格应当单独标示，单独销售，不得与门票捆绑销售。

第三十四条 旅游景区应当按照有关规定，对老年人、残疾人、现役军人、儿童、在校学生等特定对象免费或者优惠开放，并明确标示减免票价的范围和标准。

第三十五条 旅游景区应当公布旅游景区主管部门核定的最大承载量，制定和实施旅游者流量控制方案，并可以采取门票预约等方式，对旅游景区接待旅游者的数量进行控制，不得超过最大承载量。

旅游者数量可能达到最大承载量时，旅游景区应当提前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。

第三十六条 建立和完善旅游景区专职讲解员服务制度，讲解员应当佩戴本景区发放的统一标志。

旅游景区管理者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，应当遵守相关规定。

第五章 旅游安全与市场监管

第三十七条 市和区、县（市）人民政府应当建立和完善旅游安全工作运行机制，将旅游应急管理纳入政府应急管理体系，健全旅游安全突发事件、高峰期大客流应对处置与救援机制，及时发布旅游安全预警信息。

第三十八条 旅游经营者应当按照有关规定，建立健全安全管理责任制，制定应急处置预案，配备必要的设施设备和安全管理人员，保证设施设备完好和正常运转。

第三十九条 旅游经营者经营高风险旅游项目，应当按照国家有关规定取得经营许可，并向旅游者作出说明或者警示。

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。

第四十条 旅游经营者应当使用具有经营资质、符合安全管理规定的旅游客运车辆、船舶，并签订合同。

旅游运输的车辆、船舶应当配备符合规定的驾驶员、船员以及座位安全带、救生等安全设施设备，并按照有关规定设置导游专座，不得超过核定的载客量。

第四十一条 旅游主管部门应当制定旅游相关服务质量等级评定标准，鼓励旅游经营者申报评定服务质量等级，提高服务

质量。

评定服务质量等级的机构应当将其名称、资质情况、评定标准和方法、评定结果等，向社会公布并接受监督。

第四十二条 加强旅游诚信体系建设，旅游主管部门应当建立和完善旅游行业诚信记录，公示旅游经营者和旅游从业人员信息，公布严重违法的旅游经营者和从业人员名单，保障旅游者知情权和监督权。

旅游主管部门应当建立本市游客不文明行为记录，实行信息动态管理，促进旅游者文明旅游。

第四十三条 旅游主管部门应当会同有关部门建立旅游执法信息共享机制，加强对旅游市场、旅游服务质量和旅游安全的监督检查。

第四十四条 市和区、县（市）人民政府应当在集散中心、旅游景区、旅游饭店等公共场所公布旅游投诉监督电话和投诉途径。

旅游质量监督管理机构受旅游主管部门委托受理旅游服务质量投诉及组织旅游市场监管。

旅游质量监督管理机构应当自受理之日起 30 日内作出处理决定，并书面告知投诉者；属于其他部门职责范围的投诉，受理机构应当在 3 个工作日内移交有关部门处理并告知投诉者。

法律、法规及有关规定对投诉处理时限少于前款规定的，依

照其规定。

对事实清楚的投诉，受理机构或者受移送部门应当立即制止、纠正被投诉人及其从业人员的损害行为。

第六章 法律责任

第四十五条 旅行社违反本规定，未经许可从事旅游经营业务的，由旅游主管部门或者工商行政管理部门责令改正，没收违法所得，并处5万元罚款；违法所得10万元以上的，并处违法所得2倍罚款；对有关责任人员，处5000元罚款。

旅行社违反本规定，超越核定的经营范围从事旅游经营业务的，除依照前款规定处罚外，责令停业整顿；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，处1万元罚款。

第四十六条 旅行社有下列情形之一的，由旅游主管部门责令改正，可以处1万元以下罚款：

（一）设立服务网点未在规定期限内备案的；

（二）旅行社及其分社或者服务网点未悬挂旅行社业务经营许可证、备案登记证明等基本信息的。

第四十七条 违反本规定，旅游景区未制订或者未实施游客流量控制方案的，由旅游主管部门责令限期改正；逾期不改正的，处以1000元以上5000元以下罚款。

第四十八条 旅游主管部门和其他有关部门工作人员在履

行监督管理职责中，滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊，尚不构成犯罪的，依法给予处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第七章 附 则

第四十九条 本规定下列用语的含义：

（一）旅游经营者，是指旅行社、景区、饭店、车船公司、旅游集散中心、网络旅游经营者以及为旅游者提供交通、住宿、餐饮、购物、娱乐等从事旅游经营活动的单位或者个人。

（二）导游专座，是指旅游客运车辆在提供旅游服务时，为导游人员设置的专用座位，是导游人员的专用工作席。

第五十条 本规定自 2017 年 2 月 1 日起施行。原《沈阳市旅游管理规定》（市政府〔1998〕第 13 号令）同时废止。