

# 张家界市旅游市场秩序管理规定

(2022年6月28日经张家界市第八届人民代表大会常务委员会第四次会议通过，2022年7月28日经湖南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)

第一条 为引导和规范旅游市场健康、有序发展，根据《中华人民共和国旅游法》《中华人民共和国消费者权益保护法》等有关法律法规的规定，结合本市实际，制定本规定。

第二条 旅游市场秩序监管应当坚持属地管理、部门联动、行业自律、社会监督、齐抓共管的原则。

市、县(区)人民政府应当建立健全由旅游、市场监管、发改、公安、交通运输、网信、通信管理等行业主管部门组成的旅游市场秩序综合监管体系。

旅游主管部门牵头负责，市场监管、发改、公安、交通运输、网信、通信管理等相关部门共同配合，加强对旅游新业态和在线旅游经营活动的监测监管。

在节假日及学生寒暑假等旅游旺季，市、县(区)人民政府应当组织相关职能部门在本辖区内开展旅游市场秩序集中执法行动。

旅游项目所在地县级以上人民政府可依据公共突发事件或者紧急管制需要，适时作出关停或者开放接待服务的决定。

第三条 市、县(区)人民政府推进智慧旅游体系建设。建立智慧旅游服务与监管系统和信息数据库，将旅游项目、旅游经营企业及其职员、包价旅游合同、电子行程单、旅游消费信息、旅游服务质量评价等信息、数据纳入智慧旅游监管系统和数据库管理。建立旅游市场经营者与旅游者权责明确、供需明晰、保障统一的旅游服务质量保障平台。

第四条 价格主管部门应当开展旅游项目价格成本调查，建立文化演艺、景区交通、景区景点等旅游项目成本监审制度；旅游主管部门应当加强对文化演艺类旅游项目的统筹规划，引导其健康有序发展；市场监管部门应当加强对文化演艺类旅游市场经营行为的监管。

第五条 旅游主管部门应当建立健全旅游信用信息公示制度，及时公布旅游经营者及其从业人员和旅游者在旅游活动中的违法、违规等严重失信行为。

第六条 旅游行业协会组织应当加强行业自律的制度体系建设，建立旅游行业质量标准、优惠与折扣规则、竞争秩序、服务规范等行业经营行为公约和自律制度。旅游行业协会组织制订的自律公约、管理制度、行业服务标准等，按照协会章程规定的程序，经过旅游行业代表大会表决通过或者公开听证程序获得通过的，旅游经营者应当遵照执行。

第七条 自然人、企业法人注册、入股、实际控制或者管理多家旅行社的，其中一家旅行社受到停业整顿处罚或者被列入严重不良信用记录的，其关联社应当纳入相关职能部门的重点监管对象，并增加执法检查频次。关联企业及其关联人员，两年内不得享受各级各部门实施的扶持、奖励、评先及其他扶持政策。

第八条 旅游经营者在交易活动中，可以明示方式向合法的中间人支付旅游佣金。旅游佣金需经双方合同约定，遵守行业自律规则，通过公对公账户结算，自觉接受职能部门监管。

市场监管部门应当对旅游佣金给付比例实行分类指导和管理，指导行业协会组织加强对旅游佣金给付行为的自律和监督，建立旅游佣金给付目录指引体系。

第九条 旅游经营者应当服从行业管理和自律规定，积极支持和参与当地政府及有关部门为推进智慧旅游体系建设、规范和优化旅游市场环境、促进和引领旅游业健康发展所推行的改革。自觉使用旅游电子合同和电子行程单，为旅游者提供优质旅游服务。

第十条 旅行社应当自取得经营许可证之日起3个工作日内，选择存入质量保证金、购置符合规定的保证金额履约保证保险产品、依法取得的担保额度不低于相应质量保证金数额的银行担保等方式中的一种存缴保证金，依法开展经营活动。

第十一条 旅行社不得有下列行为：  
(一)以出租、挂靠等方式委托他人经营企业所属部门或者服务网点，变相转让旅行社业务经营权；

(二)为其他企业或者个人开具电子行程单，或者虚构、假借导游人员信息开具旅游电子行程单；

(三)未经旅游者书面同意进行同城转交；

(四)编造、制造旅行困境，拒绝履行包价旅游合同或者强行推销商品或服务；

(五)未经旅游者书面委托，代替或者模仿旅游者在旅游服务合同、旅游服务质量评价、安全风险确认等涉及旅游者重大权益的文书上签字。

第十二条 旅行社服务网点不得有下列行为：

(一)签订其设立社之外的旅游接待合同；

(二)直接将旅游者交由其设立社之外的旅行社提供接待服务；

(三)直接与旅游服务供应商实施旅游业务往来。

第十三条 在线旅游经营者应当取得经营相关业务的合法资质，不得伪造、盗用、租借他人资质。

在线旅游经营者通过互联网在线上直接提供或者通过第三方平台提供旅行社业务的，应当在网页显著位置公示业务经营者以及第三方平台的营业执照等与业务经营有关的行政许可信息，以及旅行社名称、地址及联系方式等其他重要信息，并确保信息真实、准确，不得歪曲、虚构、隐瞒信息。

第十四条 在本市执业的导游人员，应当参加本市自然地理、人文历史和旅游管理法规、政策、行业自律规定等内容的培训。非本市导游统一纳入张家界市智慧旅游监管系统。

景区讲解员由景区所在地旅游主管部门、旅游行业协会、景区所属经营主体联合培训。讲解员仅限于本景区范围内为旅游者提供向导、讲解和咨询服务，不得超范围执业。

推进外语人才培养和储备制度，市旅游主管部门负责建立和充实外语人才库，由

旅游主管部门核发相应语种的外宾接待证。

第十五条 旅游团队购物经营者不得组织开展封闭式购物活动。除以专程购物为旅游目的的旅游团队外，旅行社安排旅游团队购物应当征得旅游者同意，并在合同中约定专门购物环节或者自由活动时间，纳入旅游行程管理，并遵守下列规定：

(一)旅游团队在旅游期间的专门购物时间累计不得超过4小时；

(二)在餐饮与购物一体化的场所安排用餐时间不得超过2小时，旅游者主动要求的除外；

(三)设置在景区内的购物场所纳入旅游团队购物环节管理。

第十六条 消费者在旅游团队购物场所购买商品，有权自收到商品之日起30日内退货，且无需说明理由，但鲜活易腐的商品除外。

第十七条 从事旅游道路运输，应当依法取得相应的资质，并遵守下列规定：

(一)建立统一管理、统一调度、统一结算制度；

(二)旅游道路运输企业应当加强对所属车辆的动态监管，安装定位系统和行车记录设备，完整记载并保存车辆运行监控数据，保存时间不少于4个月；

(三)不得在车辆运行过程中兜售商品。

任何人不得以营利为目的利用非运营车辆为旅游者提供往返于景区景点的旅游接待服务。

第十八条 旅游经营者应当考量残疾人、老年人、孕妇、儿童等多种主体的旅游需求，按照国家和地方标准，提供相应的基础设施、服务设施以及安全防护设施、方案等。

高风险项目的旅游经营者应当加强安全管控与防范，实行项目经营者强制保险，鼓励旅游者购买意外保险。

旅游经营者不得强制捆绑销售旅游项目，不得实施或者变相实施相互削价竞争等不正当竞争的经营行为。

第十九条 旅游经营者不实行旅游佣金公

对公结算的，由市场监管部门责令改正；拒不改正的，可以处五千元以上三万元以下罚款；情节严重的，并处责令停业整顿1个月至3个月。

第二十条 旅游经营者违反本规定，有下列行为之一的，由旅游主管部门责令改正；拒不改正的，可以处五千元以上三万元以下罚款：

(一)违反规定开具电子行程单的；

(二)拒绝将其资质、经营项目、旅游消费、旅游合同和旅游服务质量评价等信息纳入政府智慧旅游监管系统和数据库管理的。

第二十一条 旅游道路运输经营者在车辆运行过程中兜售商品的，由交通运输主管部门责令改正；拒不改正的，没收违法所得，可以并处二千元以上二万元以下罚款。

第二十二条 违反本规定的其他行为，法律、法规已有法律责任规定的，从其规定。

第二十三条 本规定相关用语的含义：

旅游佣金，是指旅游行业的经营者在市场交易中，给予为其提供服务的具有独立法人地位的旅行社等中间人的报酬。

封闭式购物，是指旅游经营者以休息、听课、体验等名义或形式，将旅游者带入独立、封闭(类似封闭式)的房间内，通过虚构事实或扩大商品用途、功效等方式，实施洗脑式、虚假宣传、哄骗、诱导、蛊惑或强迫旅游者消费的商品销售模式。

关联企业，是指与其他企业之间存在直接或间接控制关系或者重大影响关系的企业。关联人员是指关联企业的投资人、实际控制人、法定代表人、主要负责人等。

同城转交，是指本市行政区域内经营的旅行社业务经营者，将已经签订旅游包价合同且游览活动行程在本市行政区划范围内的旅游者，转交给在本市行政区域内其他旅行社业务经营者承担旅游接待服务责任的行为。

第二十四条 本规定自2022年9月1日起施行。

