

中華人民共和國旅遊法（全文）

（2013年4月25日第十二屆全國人民代表大會常務委員會第二次會議通過）

目錄

- 第一章 總則
- 第二章 旅遊者
- 第三章 旅遊規劃和促進
- 第四章 旅遊經營
- 第五章 旅遊服務合同
- 第六章 旅遊安全
- 第七章 旅遊監督管理
- 第八章 旅遊糾紛處理
- 第九章 法律責任
- 第十章 附則

第一章 總則

第一條 為保障旅遊者和旅遊經營者的合法權益，規範旅遊市場秩序，保護和合理利用旅遊資源，促進旅遊業持續健康發展，制定本法。

第二條 在中華人民共和國境內的和在中華人民共和國境內組織到境外的遊覽、度假、休閒等形式的旅遊活動以及為旅遊活動提供相關服務的經營活動，適用本法。

第三條 國家發展旅遊事業，完善旅遊公共服務，依法保護旅遊者在旅遊活動中的權利。

第四條 旅遊業發展應當遵循社會效益、經濟效益和生態效益相統一的原則。
國家鼓勵各類市場主體在有效保護旅遊資源的前提下，依法合理利用旅遊資源。
利用公共資源建設的遊覽場所應當體現公益性質。

第五條 國家宣導健康、文明、環保的旅遊方式，支援和鼓勵各類社會機構
開展旅遊公益宣傳，對促進旅遊業發展做出突出貢獻的單位和個人給予獎勵。

第六條 國家建立健全旅遊服務標準和市場規則，禁止行業壟斷和地區壟斷。
旅遊經營者應當誠信經營，公平競爭，承擔社會責任，為旅遊者提供安全、健康、
衛生、方便的旅遊服務。

第七條 國務院建立健全旅遊綜合協調機制，對旅遊業發展進行綜合協調。
縣級以上地方人民政府應當加強對旅遊工作的組織和領導，明確相關部門或
者機構，對本行政區域的旅遊業發展和監督管理進行統籌協調。

第八條 依法成立的旅遊行業組織，實行自律管理。

第二章 旅遊者

第九條 旅遊者有權自主選擇旅遊產品和服務，有權拒絕旅遊經營者的強制
交易行為。

旅遊者有權知悉其購買的旅遊產品和服務的真實情況。

旅遊者有權要求旅遊經營者按照約定提供產品和服務。

第十條 旅遊者的人格尊嚴、民族風俗習慣和宗教信仰應當得到尊重。

第十一條 殘疾人、老年人、未成年人等旅遊者在旅遊活動中依照法律、法
規和有關規定享受便利和優惠。

第十二條 旅遊者在人身、財產安全遇有危險時，有請求救助和保護的權
利。

旅遊者人身、財產受到侵害的，有依法獲得賠償的權利。

第十三條 旅遊者在旅遊活動中應當遵守社會公共秩序和社會公德，尊重當地的風俗習慣、文化傳統和宗教信仰，愛護旅遊資源，保護生態環境，遵守旅遊文明行為規範。

第十四條 旅遊者在旅遊活動中或者在解決糾紛時，不得損害當地居民的合法權益，不得干擾他人的旅遊活動，不得損害旅遊經營者和旅遊從業人員的合法權益。

第十五條 旅遊者購買、接受旅遊服務時，應當向旅遊經營者如實告知與旅遊活動相關的個人健康資訊，遵守旅遊活動中的安全警示規定。

旅遊者對國家應對重大突發事件暫時限制旅遊活動的措施以及有關部門、機構或者旅遊經營者採取的安全防範和應急處置措施，應當予以配合。

旅遊者違反安全警示規定，或者對國家應對重大突發事件暫時限制旅遊活動的措施、安全防範和應急處置措施不予配合的，依法承擔相應責任。

第十六條 出境旅遊者不得在境外非法滯留，隨團出境的旅遊者不得擅自分團、脫團。

入境旅遊者不得在境內非法滯留，隨團入境的旅遊者不得擅自分團、脫團。

第三章 旅遊規劃和促進

第十七條 國務院和縣級以上地方人民政府應當將旅遊業發展納入國民經濟和社會發展規劃。

國務院和省、自治區、直轄市人民政府以及旅遊資源豐富的設區的市和縣級人民政府，應當按照國民經濟和社會發展規劃的要求，組織編制旅遊發展規劃。對跨行政區域且適宜進行整體利用的旅遊資源進行利用時，應當由上級人民政府

組織編制或者由相關地方人民政府協商編制統一的旅遊發展規劃。

第十八條 旅遊發展規劃應當包括旅遊業發展的總體要求和發展目標，旅遊資源保護和利用的要求和措施，以及旅遊產品開發、旅遊服務品質提升、旅遊文化建設、旅遊形象推廣、旅遊基礎設施和公共服務設施建設的要求和促進措施等內容。

根據旅遊發展規劃，縣級以上地方人民政府可以編制重點旅遊資源開發利用的專項規劃，對特定區域內的旅遊專案、設施和服務功能配套提出專門要求。

第十九條 旅遊發展規劃應當與土地利用總體規劃、城鄉規劃、環境保護規劃以及其他自然資源和文物等人文資源的保護和利用規劃相銜接。

第二十條 各級人民政府編制土地利用總體規劃、城鄉規劃，應當充分考慮相關旅遊專案、設施的空間佈局和建設用地要求。規劃和建設交通、通信、供水、供電、環保等基礎設施和公共服務設施，應當兼顧旅遊業發展的需要。

第二十一條 對自然資源和文物等人文資源進行旅遊利用，必須嚴格遵守有關法律、法規的規定，符合資源、生態保護和文物安全的要求，尊重和維護當地傳統文化和習俗，維護資源的區域整體性、文化代表性和地域特殊性，並考慮軍事設施保護的需要。有關主管部門應當加強對資源保護和旅遊利用狀況的監督檢查。

第二十二條 各級人民政府應當組織對本級政府編制的旅遊發展規劃的執行情況進行評估，並向社會公佈。

第二十三條 國務院和縣級以上地方人民政府應當制定並組織實施有利於旅遊業持續健康發展的產業政策，推進旅遊休閒體系建設，採取措施推動區域旅遊合作，鼓勵跨區域旅遊線路和產品開發，促進旅遊與工業、農業、商業、文化、

衛生、體育、科教等領域的融合，扶持少數民族地區、革命老區、邊遠地區和貧困地區旅遊業發展。

第二十四條 國務院和縣級以上地方人民政府應當根據實際情況安排資金，加強旅遊基礎設施建設、旅遊公共服務和旅遊形象推廣。

第二十五條 國家制定並實施旅遊形象推廣戰略。國務院旅遊主管部門統籌組織國家旅遊形象的境外推廣工作，建立旅遊形象推廣機構和網路，開展旅遊國際合作與交流。縣級以上地方人民政府統籌組織本地的旅遊形象推廣工作。

第二十六條 國務院旅遊主管部門和縣級以上地方人民政府應當根據需要建立旅遊公共資訊和諮詢平臺，無償向旅遊者提供旅遊景區、線路、交通、氣象、住宿、安全、醫療急救等必要資訊和諮詢服務。設區的市和縣級人民政府有關部門應當根據需要在交通樞紐、商業中心和旅遊者集中場所設置旅遊諮詢中心，在景區和通往主要景區的道路設置旅遊指示標識。

旅遊資源豐富的設區的市和縣級人民政府可以根據本地的實際情況，建立旅遊客運專線或者遊客中轉站，為旅遊者在城市及周邊旅遊提供服務。

第二十七條 國家鼓勵和支持發展旅遊職業教育和培訓，提高旅遊從業人員素質。

第四章 旅遊經營

第二十八條 設立旅行社，招徠、組織、接待旅遊者，為其提供旅遊服務，應當具備下列條件，取得旅遊主管部門的許可，依法辦理工商登記：

- (一) 有固定的經營場所；
- (二) 有必要的營業設施；
- (三) 有符合規定的註冊資本；

- (四) 有必要的經營管理人員和導遊；
- (五) 法律、行政法規規定的其他條件。

第二十九條 旅行社可以經營下列業務：

- (一) 境內旅遊；
- (二) 出境旅遊；
- (三) 邊境旅遊；
- (四) 入境旅遊；
- (五) 其他旅遊業務。

旅行社經營前款第二項和第三項業務，應當取得相應的業務經營許可，具體條件由國務院規定。

第三十條 旅行社不得出租、出借旅行社業務經營許可證，或者以其他形式非法轉讓旅行社業務經營許可。

第三十一條 旅行社應當按照規定交納旅遊服務品質保證金，用於旅遊者權益損害賠償和墊付旅遊者人身安全遇有危險時緊急救助的費用。

第三十二條 旅行社為招徠、組織旅遊者發佈資訊，必須真實、準確，不得進行虛假宣傳，誤導旅遊者。

第三十三條 旅行社及其從業人員組織、接待旅遊者，不得安排參觀或者參與違反我國法律、法規和社會公德的項目或者活動。

第三十四條 旅行社組織旅遊活動應當向合格的供應商訂購產品和服務。

第三十五條 旅行社不得以不合理的低價組織旅遊活動，誘騙旅遊者，並通過安排購物或者另行付費旅遊專案獲取回扣等不正當利益。

旅行社組織、接待旅遊者，不得指定具體購物場所，不得安排另行付費旅遊

專案。但是，經雙方協商一致或者旅遊者要求，且不影響其他旅遊者行程安排的除外。

發生違反前兩款規定情形的，旅遊者有權在旅遊行程結束後三十日內，要求旅行社為其辦理退貨並先行墊付退貨貨款，或者退還另行付費旅遊項目的費用。

第三十六條 旅行社組織團隊出境旅遊或者組織、接待團隊入境旅遊，應當按照規定安排領隊或者導遊全程陪同。

第三十七條 參加導遊資格考試成績合格，與旅行社訂立勞動合同或者在相關旅遊行業組織註冊的人員，可以申請取得導遊證。

第三十八條 旅行社應當與其聘用的導遊依法訂立勞動合同，支付勞動報酬，繳納社會保險費用。

旅行社臨時聘用導遊為旅遊者提供服務的，應當全額向導遊支付本法第六十條第三款規定的導遊服務費用。

旅行社安排導遊為團隊旅遊提供服務的，不得要求導遊墊付或者向導遊收取任何費用。

第三十九條 取得導遊證，具有相應的學歷、語言能力和旅遊從業經歷，並與旅行社訂立勞動合同的人員，可以申請取得領隊證。

第四十條 導遊和領隊為旅遊者提供服務必須接受旅行社委派，不得私自攬導遊和領隊業務。

第四十一條 導遊和領隊從事業務活動，應當佩戴導遊證、領隊證，遵守職業道德，尊重旅遊者的風俗習慣和宗教信仰，應當向旅遊者告知和解釋旅遊文明行為規範，引導旅遊者健康、文明旅遊，勸阻旅遊者違反社會公德的行為。

導遊和領隊應當嚴格執行旅遊行程安排，不得擅自變更旅遊行程或者中止服

務活動，不得向旅遊者索取小費，不得誘導、欺騙、強迫或者變相強迫旅遊者購物或者參加另行付費旅遊項目。

第四十二條 景區開放應當具備下列條件，並聽取旅遊主管部門的意見：

- (一) 有必要的旅遊配套服務和輔助設施；
- (二) 有必要的安全設施及制度，經過安全風險評估，滿足安全條件；
- (三) 有必要的環境保護設施和生態保護措施；
- (四) 法律、行政法規規定的其他條件。

第四十三條 利用公共資源建設的景區的門票以及景區內的遊覽場所、交通工具等另行收費專案，實行政府定價或者政府指導價，嚴格控制價格上漲。擬收費或者提高價格的，應當舉行聽證會，徵求旅遊者、經營者和有關方面的意見，論證其必要性、可行性。

利用公共資源建設的景區，不得通過增加另行收費專案等方式變相漲價；另行收費專案已收回投資成本的，應當相應降低價格或者取消收費。

公益性的城市公園、博物館、紀念館等，除重點文物保護單位和珍貴文物收藏單位外，應當逐步免費開放。

第四十四條 景區應當在醒目位置公示門票價格、另行收費專案的價格及團體收費價格。景區提高門票價格應當提前六個月公佈。

將不同景區的門票或者同一景區內不同遊覽場所的門票合併出售的，合併後的價格不得高於各單項門票的價格之和，且旅遊者有權選擇購買其中的單項票。

景區內的核心遊覽項目因故暫停向旅遊者開放或者停止提供服務的，應當公示並相應減少收費。

第四十五條 景區接待旅遊者不得超過景區主管部門核定的最大承載量。景

區應當公佈景區主管部門核定的最大承載量，制定和實施旅遊者流量控制方案，並可以採取門票預約等方式，對景區接待旅遊者的數量進行控制。

旅遊者數量可能達到最大承載量時，景區應當提前公告並同時向當地人民政府報告，景區和當地人民政府應當及時採取疏導、分流等措施。

第四十六條 城鎮和鄉村居民利用自有住宅或者其他條件依法從事旅遊經營，其管理辦法由省、自治區、直轄市制定。

第四十七條 經營高空、高速、水上、潛水、探險等高風險旅遊專案，應當按照國家有關規定取得經營許可。

第四十八條 通過網路經營旅行社業務的，應當依法取得旅行社業務經營許可，並在其網站主頁的顯著位置標明其業務經營許可證資訊。

發佈旅遊經營資訊的網站，應當保證其資訊真實、準確。

第四十九條 為旅遊者提供交通、住宿、餐飲、娛樂等服務的經營者，應當符合法律、法規規定的要求，按照合同約定履行義務。

第五十條 旅遊經營者應當保證其提供的商品和服務符合保障人身、財產安全的要求。

旅遊經營者取得相關品質標準等級的，其設施和服務不得低於相應標準；未取得品質標準等級的，不得使用相關品質等級的稱謂和標識。

第五十一條 旅遊經營者銷售、購買商品或者服務，不得給予或者收受賄賂。

第五十二條 旅遊經營者對其在經營活動中知悉的旅遊者個人資訊，應當予以保密。

第五十三條 從事道路旅遊客運的經營者應當遵守道路客運安全管理的各

項制度，並在車輛顯著位置明示道路旅遊客運專用標識，在車廂內顯著位置公示經營者和駕駛人資訊、道路運輸管理機構監督電話等事項。

第五十四條 景區、住宿經營者將其部分經營專案或者場地交由他人從事住宿、餐飲、購物、遊覽、娛樂、旅遊交通等經營的，應當對實際經營者的經營行為給旅遊者造成的損害承擔連帶責任。

第五十五條 旅遊經營者組織、接待出入境旅遊，發現旅遊者從事違法活動或者有違反本法第十六條規定情形的，應當及時向公安機關、旅遊主管部門或者我國駐外機構報告。

第五十六條 國家根據旅遊活動的風險程度，對旅行社、住宿、旅遊交通以及本法第四十七條規定的高風險旅遊項目等經營者實施責任保險制度。

第五章 旅遊服務合同

第五十七條 旅行社組織和安排旅遊活動，應當與旅遊者訂立合同。

第五十八條 包價旅遊合同應當採用書面形式，包括下列內容：

- (一) 旅行社、旅遊者的基本資訊；
- (二) 旅遊行程安排；
- (三) 旅遊團成團的最低人數；
- (四) 交通、住宿、餐飲等旅遊服務安排和標準；
- (五) 遊覽、娛樂等專案的具體內容和時間；
- (六) 自由活動時間安排；
- (七) 旅遊費用及其交納的期限和方式；
- (八) 違約責任和解決糾紛的方式；
- (九) 法律、法規規定和雙方約定的其他事項。

訂立包價旅遊合同時，旅行社應當向旅遊者詳細說明前款第二項至第八項所載內容。

第五十九條 旅行社應當在旅遊行程開始前向旅遊者提供旅遊行程單。旅遊行程單是包價旅遊合同的組成部分。

第六十條 旅行社委託其他旅行社代理銷售包價旅遊產品並與旅遊者訂立包價旅遊合同的，應當在包價旅遊合同中載明委託社和代理社的基本資訊。

旅行社依照本法規定將包價旅遊合同中的接待業務委託給地接社履行的，應當在包價旅遊合同中載明地接社的基本資訊。

安排導遊為旅遊者提供服務的，應當在包價旅遊合同中載明導遊服務費用。

第六十一條 旅行社應當提示參加團隊旅遊的旅遊者按照規定投保人身意外傷害保險。

第六十二條 訂立包價旅遊合同時，旅行社應當向旅遊者告知下列事項：

- （一）旅遊者不適合參加旅遊活動的情形；
- （二）旅遊活動中的安全注意事項；
- （三）旅行社依法可以減免責任的資訊；
- （四）旅遊者應當注意的旅遊目的地相關法律、法規和風俗習慣、宗教禁忌，依照中國法律不宜參加的活動等；
- （五）法律、法規規定的其他應當告知的事項。

在包價旅遊合同履行中，遇有前款規定事項的，旅行社也應當告知旅遊者。

第六十三條 旅行社招徠旅遊者組團旅遊，因未達到約定人數不能出團的，組團社可以解除合同。但是，境內旅遊應當至少提前七日通知旅遊者，出境旅遊應當至少提前三十日通知旅遊者。

因未達到約定人數不能出團的，組團社經征得旅遊者書面同意，可以委託其他旅行社履行合同。組團社對旅遊者承擔責任，受委託的旅行社對組團社承擔責任。旅遊者不同意的，可以解除合同。

因未達到約定的成團人數解除合同的，組團社應當向旅遊者退還已收取的全部費用。

第六十四條 旅遊行程開始前，旅遊者可以將包價旅遊合同中自身的權利義務轉讓給第三人，旅行社沒有正當理由的不得拒絕，因此增加的費用由旅遊者和第三人承擔。

第六十五條 旅遊行程結束前，旅遊者解除合同的，組團社應當在扣除必要的費用後，將餘款退還旅遊者。

第六十六條 旅遊者有下列情形之一的，旅行社可以解除合同：

- （一）患有傳染病等疾病，可能危害其他旅遊者健康和安全的；
- （二）攜帶危害公共安全的物品且不同意交有關部門處理的；
- （三）從事違法或者違反社會公德的活動的；
- （四）從事嚴重影響其他旅遊者權益的活動，且不聽勸阻、不能制止的；
- （五）法律規定的其他情形。

因前款規定情形解除合同的，組團社應當在扣除必要的費用後，將餘款退還旅遊者；給旅行社造成損失的，旅遊者應當依法承擔賠償責任。

第六十七條 因不可抗力或者旅行社、履行輔助人已盡合理注意義務仍不能避免的事件，影響旅遊行程的，按照下列情形處理：

（一）合同不能繼續履行的，旅行社和旅遊者均可以解除合同。合同不能完全履行的，旅行社經向旅遊者作出說明，可以在合理範圍內變更合同；旅遊者不

同意變更的，可以解除合同。

（二）合同解除的，組團社應當在扣除已向地接社或者履行輔助人支付且不可退還的費用後，將餘款退還旅遊者；合同變更的，因此增加的費用由旅遊者承擔，減少的費用退還旅遊者。

（三）危及旅遊者人身、財產安全的，旅行社應當採取相應的安全措施，因此支出的費用，由旅行社與旅遊者分擔。

（四）造成旅遊者滯留的，旅行社應當採取相應的安置措施。因此增加的食宿費用，由旅遊者承擔；增加的返程費用，由旅行社與旅遊者分擔。

第六十八條 旅遊行程中解除合同的，旅行社應當協助旅遊者返回出發地或者旅遊者指定的合理地點。由於旅行社或者履行輔助人的原因導致合同解除的，返程費用由旅行社承擔。

第六十九條 旅行社應當按照包價旅遊合同的約定履行義務，不得擅自變更旅遊行程安排。

經旅遊者同意，旅行社將包價旅遊合同中的接待業務委託給其他具有相應資質的地接社履行的，應當與地接社訂立書面委託合同，約定雙方的權利和義務，向地接社提供與旅遊者訂立的包價旅遊合同的副本，並向地接社支付不低於接待和服務成本的費用。地接社應當按照包價旅遊合同和委託合同提供服務。

第七十條 旅行社不履行包價旅遊合同義務或者履行合同義務不符合約定的，應當依法承擔繼續履行、採取補救措施或者賠償損失等違約責任；造成旅遊者人身損害、財產損失的，應當依法承擔賠償責任。旅行社具備履行條件，經旅遊者要求仍拒絕履行合同，造成旅遊者人身損害、滯留等嚴重後果的，旅遊者還可以要求旅行社支付旅遊費用一倍以上三倍以下的賠償金。

由於旅遊者自身原因導致包價旅遊合同不能履行或者不能按照約定履行，或者造成旅遊者人身損害、財產損失的，旅行社不承擔責任。

在旅遊者自行安排活動期間，旅行社未盡到安全提示、救助義務的，應當對旅遊者的人身損害、財產損失承擔相應責任。

第七十一條 由於地接社、履行輔助人的原因導致違約的，由組團社承擔責任；組團社承擔責任後可以向地接社、履行輔助人追償。

由於地接社、履行輔助人的原因造成旅遊者人身損害、財產損失的，旅遊者可以要求地接社、履行輔助人承擔賠償責任，也可以要求組團社承擔賠償責任；組團社承擔責任後可以向地接社、履行輔助人追償。但是，由於公共交通經營者的原因造成旅遊者人身損害、財產損失的，由公共交通經營者依法承擔賠償責任，旅行社應當協助旅遊者向公共交通經營者索賠。

第七十二條 旅遊者在旅遊活動中或者在解決糾紛時，損害旅行社、履行輔助人、旅遊從業人員或者其他旅遊者的合法權益的，依法承擔賠償責任。

第七十三條 旅行社根據旅遊者的具體要求安排旅遊行程，與旅遊者訂立包價旅遊合同的，旅遊者請求變更旅遊行程安排，因此增加的費用由旅遊者承擔，減少的費用退還旅遊者。

第七十四條 旅行社接受旅遊者的委託，為其代訂交通、住宿、餐飲、遊覽、娛樂等旅遊服務，收取代辦費用的，應當親自處理委託事務。因旅行社的過錯給旅遊者造成損失的，旅行社應當承擔賠償責任。

旅行社接受旅遊者的委託，為其提供旅遊行程設計、旅遊資訊諮詢等服務的，應當保證設計合理、可行，資訊及時、準確。

第七十五條 住宿經營者應當按照旅遊服務合同的約定為團隊旅遊者提供

住宿服務。住宿經營者未能按照旅遊服務合同提供服務的，應當為旅遊者提供不低於原定標準的住宿服務，因此增加的費用由住宿經營者承擔；但由於不可抗力、政府因公共利益需要採取措施造成不能提供服務的，住宿經營者應當協助安排旅遊者住宿。

第六章 旅遊安全

第七十六條 縣級以上人民政府統一負責旅遊安全工作。縣級以上人民政府有關部門依照法律、法規履行旅遊安全監管職責。

第七十七條 國家建立旅遊目的地安全風險提示制度。旅遊目的地安全風險提示的級別劃分和實施程式，由國務院旅遊主管部門會同有關部門制定。

縣級以上人民政府及其有關部門應當將旅遊安全作為突發事件監測和評估的重要內容。

第七十八條 縣級以上人民政府應當依法將旅遊应急管理納入政府应急管理體系，制定應急預案，建立旅遊突發事件應對機制。

突發事件發生後，當地人民政府及其有關部門和機構應當採取措施開展救援，並協助旅遊者返回出發地或者旅遊者指定的合理地點。

第七十九條 旅遊經營者應當嚴格執行安全生產管理和消防安全管理的法律、法規和國家標準、行業標準，具備相應的安全生產條件，制定旅遊者安全保護制度和應急預案。

旅遊經營者應當對直接為旅遊者提供服務的從業人員開展經常性應急救助技能培訓，對提供的產品和服務進行安全檢驗、監測和評估，採取必要措施防止危害發生。

旅遊經營者組織、接待老年人、未成年人、殘疾人等旅遊者，應當採取相應

的安全保障措施。

第八十條 旅遊經營者應當就旅遊活動中的下列事項，以明示的方式事先向旅遊者作出說明或者警示：

- (一) 正確使用相關設施、設備的方法；
- (二) 必要的安全防範和應急措施；
- (三) 未向旅遊者開放的經營、服務場所和設施、設備；
- (四) 不適宜參加相關活動的群體；
- (五) 可能危及旅遊者人身、財產安全的其他情形。

第八十一條 突發事件或者旅遊安全事故發生後，旅遊經營者應當立即採取必要的救助和處置措施，依法履行報告義務，並對旅遊者作出妥善安排。

第八十二條 旅遊者在人身、財產安全遇有危險時，有權請求旅遊經營者、當地政府和相關機構進行及時救助。

中國出境旅遊者在境外陷於困境時，有權請求我國駐當地機構在其職責範圍內給予協助和保護。

旅遊者接受相關組織或者機構的救助後，應當支付應由個人承擔的費用。

第七章 旅遊監督管理

第八十三條 縣級以上人民政府旅遊主管部門和有關部門依照本法和有關法律、法規的規定，在各自職責範圍內對旅遊市場實施監督管理。

縣級以上人民政府應當組織旅遊主管部門、有關主管部門和工商管理、產品品質監督、交通等執法部門對相關旅遊經營行為實施監督檢查。

第八十四條 旅遊主管部門履行監督管理職責，不得違反法律、行政法規的規定向監督管理物件收取費用。

旅遊主管部門及其工作人員不得參與任何形式的旅遊經營活動。

第八十五條 縣級以上人民政府旅遊主管部門有權對下列事項實施監督檢查：

- (一) 經營旅行社業務以及從事導遊、領隊服務是否取得經營、執業許可；
- (二) 旅行社的經營行為；
- (三) 導遊和領隊等旅遊從業人員的服務行為；
- (四) 法律、法規規定的其他事項。

旅遊主管部門依照前款規定實施監督檢查，可以對涉嫌違法的合同、票據、帳簿以及其他資料進行查閱、複製。

第八十六條 旅遊主管部門和有關部門依法實施監督檢查，其監督檢查人員不得少於二人，並應當出示合法證件。監督檢查人員少於二人或者未出示合法證件的，被檢查單位和個人有權拒絕。

監督檢查人員對在監督檢查中知悉的被檢查單位的商業秘密和個人資訊應當依法保密。

第八十七條 對依法實施的監督檢查，有關單位和個人應當配合，如實說明情況並提供檔、資料，不得拒絕、阻礙和隱瞞。

第八十八條 縣級以上人民政府旅遊主管部門和有關部門，在履行監督檢查職責中或者在處理舉報、投訴時，發現違反本法規定行為的，應當依法及時作出處理；對不屬於本部門職責範圍的事項，應當及時書面通知並移交有關部門查處。

第八十九條 縣級以上地方人民政府建立旅遊違法行為查處資訊的共用機制，對需要跨部門、跨地區聯合查處的違法行為，應當進行督辦。

旅遊主管部門和有關部門應當按照各自職責，及時向社會公佈監督檢查的情況。

第九十條 依法成立的旅遊行業組織依照法律、行政法規和章程的規定，制定行業經營規範和服務標準，對其會員的經營行為和服務品質進行自律管理，組織開展職業道德教育和業務培訓，提高從業人員素質。

第八章 旅遊糾紛處理

第九十一條 縣級以上人民政府應當指定或者設立統一的旅遊投訴受理機構。受理機構接到投訴，應當及時進行處理或者移交有關部門處理，並告知投訴者。

第九十二條 旅遊者與旅遊經營者發生糾紛，可以通過下列途徑解決：

- (一) 雙方協商；
- (二) 向消費者協會、旅遊投訴受理機構或者有關調解組織申請調解；
- (三) 根據與旅遊經營者達成的仲裁協定提請仲裁機構仲裁；
- (四) 向人民法院提起訴訟。

第九十三條 消費者協會、旅遊投訴受理機構和有關調解組織在雙方自願的基礎上，依法對旅遊者與旅遊經營者之間的糾紛進行調解。

第九十四條 旅遊者與旅遊經營者發生糾紛，旅遊者一方人數眾多並有共同請求的，可以推選代表人參加協商、調解、仲裁、訴訟活動。

第九章 法律責任

第九十五條 違反本法規定，未經許可經營旅行社業務的，由旅遊主管部門或者工商行政管理部門責令改正，沒收違法所得，並處一萬元以上十萬元以下罰款；違法所得十萬元以上的，並處違法所得一倍以上五倍以下罰款；對有關責任

人員，處二千元以上二萬元以下罰款。

旅行社違反本法規定，未經許可經營本法第二十九條第一款第二項、第三項業務，或者出租、出借旅行社業務經營許可證，或者以其他方式非法轉讓旅行社業務經營許可的，除依照前款規定處罰外，並責令停業整頓；情節嚴重的，吊銷旅行社業務經營許可證；對直接負責的主管人員，處二千元以上二萬元以下罰款。

第九十六條 旅行社違反本法規定，有下列行為之一的，由旅遊主管部門責令改正，沒收違法所得，並處五千元以上五萬元以下罰款；情節嚴重的，責令停業整頓或者吊銷旅行社業務經營許可證；對直接負責的主管人員和其他直接責任人員，處二千元以上二萬元以下罰款：

- (一) 未按照規定為出境或者入境團隊旅遊安排領隊或者導遊全程陪同的；
- (二) 安排未取得導遊證或者領隊證的人員提供導遊或者領隊服務的；
- (三) 未向臨時聘用的導遊支付導遊服務費用的；
- (四) 要求導遊墊付或者向導遊收取費用的。

第九十七條 旅行社違反本法規定，有下列行為之一的，由旅遊主管部門或者有關部門責令改正，沒收違法所得，並處五千元以上五萬元以下罰款；違法所得五萬元以上的，並處違法所得一倍以上五倍以下罰款；情節嚴重的，責令停業整頓或者吊銷旅行社業務經營許可證；對直接負責的主管人員和其他直接責任人員，處二千元以上二萬元以下罰款：

- (一) 進行虛假宣傳，誤導旅遊者的；
- (二) 向不合格的供應商訂購產品和服務的；
- (三) 未按照規定投保旅行社責任保險的。

第九十八條 旅行社違反本法第三十五條規定的，由旅遊主管部門責令改正，沒收違法所得，責令停業整頓，並處三萬元以上三十萬元以下罰款；違法所得三十萬元以上的，並處違法所得一倍以上五倍以下罰款；情節嚴重的，吊銷旅行社業務經營許可證；對直接負責的主管人員和其他直接責任人員，沒收違法所得，處二千元以上二萬元以下罰款，並暫扣或者吊銷導遊證、領隊證。

第九十九條 旅行社未履行本法第五十五條規定的報告義務的，由旅遊主管部門處五千元以上五萬元以下罰款；情節嚴重的，責令停業整頓或者吊銷旅行社業務經營許可證；對直接負責的主管人員和其他直接責任人員，處二千元以上二萬元以下罰款，並暫扣或者吊銷導遊證、領隊證。

第一百條 旅行社違反本法規定，有下列行為之一的，由旅遊主管部門責令改正，處三萬元以上三十萬元以下罰款，並責令停業整頓；造成旅遊者滯留等嚴重後果的，吊銷旅行社業務經營許可證；對直接負責的主管人員和其他直接責任人員，處二千元以上二萬元以下罰款，並暫扣或者吊銷導遊證、領隊證：

- （一）在旅遊行程中擅自變更旅遊行程安排，嚴重損害旅遊者權益的；
- （二）拒絕履行合同的；
- （三）未征得旅遊者書面同意，委託其他旅行社履行包價旅遊合同的。

第一百零一條 旅行社違反本法規定，安排旅遊者參觀或者參與違反我國法律、法規和社會公德的專案或者活動的，由旅遊主管部門責令改正，沒收違法所得，責令停業整頓，並處二萬元以上二十萬元以下罰款；情節嚴重的，吊銷旅行社業務經營許可證；對直接負責的主管人員和其他直接責任人員，處二千元以上二萬元以下罰款，並暫扣或者吊銷導遊證、領隊證。

第一百零二條 違反本法規定，未取得導遊證或者領隊證從事導遊、領隊活

動的，由旅遊主管部門責令改正，沒收違法所得，並處一千元以上一萬元以下罰款，予以公告。

導遊、領隊違反本法規定，私自承攬業務的，由旅遊主管部門責令改正，沒收違法所得，處一千元以上一萬元以下罰款，並暫扣或者吊銷導遊證、領隊證。

導遊、領隊違反本法規定，向旅遊者索取小費的，由旅遊主管部門責令退還，處一千元以上一萬元以下罰款；情節嚴重的，並暫扣或者吊銷導遊證、領隊證。

第一百零三條 違反本法規定被吊銷導遊證、領隊證的導遊、領隊和受到吊銷旅行社業務經營許可證處罰的旅行社的有關管理人員，自處罰之日起未逾三年的，不得重新申請導遊證、領隊證或者從事旅行社業務。

第一百零四條 旅遊經營者違反本法規定，給予或者收受賄賂的，由工商管理部門依照有關法律、法規的規定處罰；情節嚴重的，並由旅遊主管部門吊銷旅行社業務經營許可證。

第一百零五條 景區不符合本法規定的開放條件而接待旅遊者的，由景區主管部門責令停業整頓直至符合開放條件，並處二萬元以上二十萬元以下罰款。

景區在旅遊者數量可能達到最大承載量時，未依照本法規定公告或者未向當地人民政府報告，未及時採取疏導、分流等措施，或者超過最大承載量接待旅遊者的，由景區主管部門責令改正，情節嚴重的，責令停業整頓一個月至六個月。

第一百零六條 景區違反本法規定，擅自提高門票或者另行收費項目的價格，或者有其他價格違法行為的，由有關主管部門依照有關法律、法規的規定處罰。

第一百零七條 旅遊經營者違反有關安全生產管理和消防安全管理的法律、法規或者國家標準、行業標準的，由有關主管部門依照有關法律、法規的規定處罰。

第一百零八條 對違反本法規定的旅遊經營者及其從業人員，旅遊主管部門和有關部門應當記入信用檔案，向社會公佈。

第一百零九條 旅遊主管部門和有關部門的工作人員在履行監督管理職責中，濫用職權、怠忽職守、徇私舞弊，尚不構成犯罪的，依法給予處分。

第一百一十條 違反本法規定，構成犯罪的，依法追究刑事責任。

第十章 附則

第一百一十一條 本法下列用語的含義：

（一）旅遊經營者，是指旅行社、景區以及為旅遊者提供交通、住宿、餐飲、購物、娛樂等服務的經營者。

（二）景區，是指為旅遊者提供遊覽服務、有明確的管理界限的場所或者區域。

（三）包價旅遊合同，是指旅行社預先安排行程，提供或者通過履行輔助人提供交通、住宿、餐飲、遊覽、導遊或者領隊等兩項以上旅遊服務，旅遊者以總價支付旅遊費用的合同。

（四）組團社，是指與旅遊者訂立包價旅遊合同的旅行社。

（五）地接社，是指接受組團社委託，在目的地接待旅遊者的旅行社。

（六）履行輔助人，是指與旅行社存在合同關係，協助其履行包價旅遊合同義務，實際提供相關服務的法人或者自然人。

第一百一十二條 本法自2013年10月1日起施行。