

上海市旅游条例政策导游资格考试 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/634/2021_2022__E4_B8_8A_E6_B5_B7_E5_B8_82_E6_c34_634150.htm 第一章 总则 第一条 为了促进本市旅游业的发展，合理开发、有效保护旅游资源，维护旅游市场秩序，保障旅游者和旅游经营者的合法权益，根据有关法律、行政法规，结合本市实际情况，制定本条例。

第二条 本条例所称的旅游业，是指利用旅游资源和设施，为旅游者提供游览、住宿、餐饮、交通、购物、娱乐、信息等服务的综合性产业。本条例所称的旅游资源，是指可以为发展旅游业开发利用，具有经济效益、社会效益和环境效益的自然资源、历史人文资源和其他社会资源。本条例所称的旅游经营者，是指旅行社、导游服务公司、旅馆、旅游集散站、旅游区（点）经营者、网络旅游经营者和旅游线路经营者等从事旅游经营活动的单位或者个人。

第三条 本市行政区域内旅游的促进和发展，旅游的规划编制和资源保护，旅游经营者的经营活动和旅游者的旅游活动以及相关的监督管理适用本条例。

第四条 旅游业发展应当与经济和社会发展相协调，突出都市旅游特点，遵循统一规划、可持续发展的原则，坚持旅游资源开发利用与保护相结合，坚持旅游的经济效益、社会效益和环境效益相统一。

第五条 市和区、县人民政府应当把旅游业的发展纳入国民经济和社会发展规划。市人民政府应当加强对旅游工作的领导，建立旅游工作协调机制，促进旅游业与相关产业的协调发展。对促进旅游业发展作出显著贡献的单位和个人，市和区、县人民政府应当给予表彰和奖励。

第六条 市旅游行政管理部门和区、县旅游行政管

理部门（以下统称旅游行政管理部门）负责本行政区域内旅游规划的编制、旅游业促进、旅游资源开发利用与保护的组织协调，以及旅游经营活动的指导和监督管理。相关行政管理部门按照各自职责，保障和促进旅游业的发展。

第七条 旅游经营者可以依法成立或者加入相关行业协会。相关行业协会应当制定行业服务规范，加强行业自律，并可以根据会员需求，开展为会员提供服务、组织市场拓展、参与旅游促销、发布市场信息、推介旅游产品、进行行业培训和交流等活动。

第二章 旅游促进与发展

第八条 市人民政府应当在年度财政预算中，安排旅游发展专项资金。旅游发展专项资金主要用于城市形象宣传、旅游公益设施的建设和重大旅游促进活动的组织等。各级人民政府应当对涉及旅游区（点）的道路交通、安全保障、环境卫生、供水供电、自然环境和文化遗产保护等配套设施的建设资金给予支持。

第九条 旅游行政管理部门会同相关行政管理部门建立待开发的旅游建设项目库，指导具有地方特色和文化内涵的旅游项目的投资；为境内外投资者参与旅游业的开发和建设，提供信息，帮助协调；对重点旅游区域和带动地区经济、文化发展的旅游建设项目，给予政策支持。境内外企业采取参股、兼并、收购或者迁移总部等方式来沪开展旅游经营活动的，享受与本市旅游企业同等待遇。法律、法规对其有特别规定的，按照相关规定执行。

第十条 旅游行政管理部门和相关行政管理部门应当推进旅游经营者依托本市工业、农业、商业、体育、科技、文化、教育和卫生等社会资源开发旅游产品，实现旅游业与相关产业的结合。本市区域开发、市政项目或者国家大型工程的规划编制和方案设计，应当兼顾旅游功能开发和相关设施

建设。第十一条 各省、自治区、直辖市的旅行社可以组织当地旅游团队直接来本市进行旅游活动。旅游行政管理部门和相关行政管理部门应当为各省、自治区、直辖市旅行社及其组织的来沪旅游团队提供便利。第十二条 市旅游行政管理部门应当会同相关行政管理部门制定本市旅游形象宣传计划，建立境内外旅游宣传网点，通过大众传媒、境内外合作交流等各种渠道和形式，加强对本市城市形象、主要旅游区（点）以及重大节庆、赛事、会展等活动的宣传。本市鼓励单位和个人结合地方特色和文化特点开发旅游产品。旅游行政管理部门应当根据本区域旅游资源特色和旅游产品优势，确定旅游整体形象和宣传推介主题，扶持旅游产品的开发，促进旅游市场的拓展。第十三条 国有旅游资源经营权经批准有偿出让的，应当遵循公开、公平、公正和诚实信用的原则，通过拍卖、招标等方式进行。第十四条 本市制定公共客运规划时，应当听取旅游行政管理部门的意见；安排公共客运线路和设置站点时，应当兼顾旅游发展的需要。本市市内旅游线路规划，应当纳入城市交通线网规划。本市旅游线路及其设施的配置，应当与公共客运线路及其设施的配置相协调。第十五条 市旅游行政管理部门应当会同公安、建设交通等行政管理部门，在机场、火车站、码头等公共交通枢纽站点和主要旅游区（点）合理设置或者安排旅游团队车辆临时上下客点。市旅游行政管理部门应当会同公安、建设交通等行政管理部门，按照国家和本市的相关规定，在高速公路、城市道路上设置主要旅游区（点）和公共交通枢纽站点的指引标志。第十六条 旅游行政管理部门应当开展旅游统计分析，建立旅游信息管理系统，实现区域间旅游信息互通，并向公众发

布相关旅游信息。市旅游行政管理部门应当设立公益性旅游咨询机构和网站，并在公共交通枢纽站点、旅游集散站、主要旅游区（点）设置自助交互式旅游信息多媒体设施，为旅游者提供信息咨询服务。

第十七条 本市建立假日旅游预报制度和旅游警示信息发布制度。市旅游行政管理部门应当在春节、国际劳动节、国庆节假日期间及放假前一周，通过大众传媒逐日向社会发布主要旅游区（点）的住宿、交通等旅游设施接待状况的信息。相关旅游区域发生自然灾害、疾病流行或者其他可能危及旅游者人身和财产安全情形的，市旅游行政管理部门应当依据相关部门发布的通告，及时向旅游经营者和旅游者发布旅游警示信息。

第十八条 市和区、县人民政府应当建立旅游安全联动机制，组织相关行政管理部门编制旅游突发事件应急预案、开展应急演练、及时处理旅游突发事件。旅游行政管理部门和相关行政管理部门应当按照各自职责，加强旅游安全的监督检查，逢重大节庆、赛事、会展等活动进行重点安全检查。

第十九条 旅游行政管理部门和相关行政管理部门应当为旅游电子商务提供相应的保障和公共服务，鼓励企业建立旅游电子商务平台，开发网上信息查询、预订和支付等服务功能，实现网上旅游交易。

第二十条 鼓励利用有关专业会议、博览交易、文艺演出、体育赛事、科技交流等活动，促进旅游业的发展。有关组织机构在协调安排年度展览计划时，应当优先考虑规模大、国际化程度高、对旅游业促进作用明显的展览项目。

第二十一条 本市推进发展邮轮旅游，鼓励旅游经营者开发邮轮旅游产品。旅游行政管理部门应当加强邮轮旅游的宣传和推介。市发展改革、交通港口、口岸服务、旅游等行政管理部门应当协同推进邮

轮母港的规划建设，完善相关的旅游服务功能和配套设施，协调口岸监管部门提高邮轮口岸通关服务和综合管理水平。

第二十二条本市推进开发乡村旅游资源，促进发展乡村旅游。市旅游、农业行政管理部门应当会同相关行政管理部门和区、县人民政府制定支持乡村旅游发展的相关政策。区、县旅游、农业行政管理部门应当加强乡村旅游的推介，对农村集体经济组织、农民专业合作社开展乡村旅游服务提供培训、指导。市质量技监行政管理部门应当会同市旅游、农业、公安、工商、环保、食品药监等行政管理部门制定乡村旅游服务的相关标准。

第二十三条市人民政府应当协调年度节庆活动计划，鼓励旅游经营者开发节庆旅游产品，培育具有影响力、公众参与性强的特色节庆活动。每年在举办上海旅游节活动前，组织单位应当预先发布活动信息，协调与旅游节活动相关的事宜。

第二十四条在本市举办重大节庆、赛事、会展等活动，市旅游行政管理部门可以根据需要制定旅游住宿保障方案，协调各类住宿资源，满足住宿要求。市旅游行政管理部门可以组织本市居民利用家庭住房自愿为参加前款所列旅游活动的旅游者提供住宿，具体管理办法由市人民政府规定。

第二十五条旅游行政管理部门和相关行政管理部门应当通过提供信息、帮助协调等方式，促进研制和开发具有本市地方特色的旅游纪念品。本市鼓励企业为旅游者购买的商品提供相应的配套服务。

第二十六条国家机关、企业、事业单位和社会团体经审批获准的公务活动，可以委托旅行社安排交通、住宿、餐饮、会务等事项。

第二十七条市旅游行政管理部门应当根据旅游发展的实际情况，会同市发展改革、文物、商务、绿化市容、文广影视等行政管理部门制定促

进旅游消费的政策措施。第二十八条旅游行政管理部门和相关行政管理部门应当加强对旅游院校、专业的建设，促进旅游科研、教学和职业培训工 作，培养旅游专业人才。第二十九条 本市推行旅游服务标准化。涉及人体健康和人身、财产安全的旅游服务领域，没有国家和行业标准的，相关行政管理部门应当制定地方标准，并组织实施。旅游经营者提供的产品、服务和设施，有强制性标准的，应当符合强制性标准。

第三章 旅游规划与资源保护

第三十条市旅游行政管理部门根据本市国民经济和社会发展规划以及旅游发展的实际需要，会同有关部门组织编制本市旅游发展规划，依照法定程序报市人民政府批准后，纳入相应的城乡规划，并与土地利用总体规划相协调。各区、县人民政府根据市旅游发展规划，编制本区、县旅游发展规划。编制旅游发展规划，应当以市场导向为基础，实行合理引导，防止无序开发和重复建设。

第三十一条编制本市旅游发展规划，应当发挥长江三角洲地区旅游资源的综合优势，加强与长江三角洲和国内其他地区的区域旅游合作与发展。对黄浦江、苏州河等水系景观的旅游开发，以及区与区之间或者区与县之间相邻的旅游资源的开发，应当实行统筹协调。

第三十二条市旅游行政管理部门根据市旅游发展规划，会同有关部门组织编制或者指导区、县旅游行政管理部门组织编制旅游度假区、特色旅游街区、特色农家旅游村等专项规划。区、县旅游行政管理部门编制的专项规划，应当体现区域特色和功能特征，并报市旅游行政管理部门综合平衡。

第三十三条 编制旅游规划，应当听取公众的意见。旅游规划可以通过招标的方式委托境内外专业机构编制。

第三十四条新建、改建、扩建旅游区（点）、旅

馆等旅游建设项目，应当符合本市或者区、县旅游发展规划，其建筑规模和风格应当与周围景观相协调，不得破坏旅游环境和生态环境。相关行政管理部门审批旅游区（点）、旅馆等旅游建设项目，应当征求旅游行政管理部门的意见，并依法进行环境影响评价。第三十五条市旅游行政管理部门会同相关部门对本市范围内的旅游资源进行普查、评估，建立旅游资源档案，并制定旅游资源保护方案和组织实施。第三十六条利用自然保护区等自然资源开发旅游项目，应当遵守有关法律、法规、规章的规定，采取相应的保护措施。风景名胜区以及由规划确定的其外围保护地带内的各项建设项目，不得破坏景观、污染环境、妨碍游览。第三十七条利用历史文化风貌区和优秀历史建筑以及其他历史人文资源开发旅游项目，应当遵守法律、法规、规章的规定，保持其特有的历史风貌，不得擅自改建、迁移、拆除。市旅游行政管理部门应当会同相关部门制作标牌，用中文和外国文字介绍历史人文旅游区（点）的有关历史文化背景。第三十八条利用工业、农业、商业、体育、科技、文化、教育和卫生等社会资源开发旅游项目，应当保持其内容与景观、环境、设施的协调和统一。

第四章 权益保护与经营规范

第三十九条 旅游者的合法权益受法律保护。旅游者享有以下权利：（一）知悉旅游经营者所提供的产品及服务的真实情况；（二）自主选择旅游经营者及其所提供的产品或者服务的方式和内容；（三）要求旅游经营者按照约定或者惯例提供质价相符的服务；（四）人格尊严、民族风俗习惯及宗教信仰得到尊重；（五）因接受旅游经营者的服务受到人身、财产损害的，享有依法获得赔偿的权利；（六）法律、法规、规章规定或者旅游

合同约定的其他权利。第四十条旅游者应当遵守法律、法规、规章和社会公德；尊重民族风俗习惯和宗教信仰；保护旅游资源和生态环境；爱护古迹、文物和旅游设施；遵守安全和卫生管理规定；履行旅游合同约定义务。第四十一条旅游经营者的自主经营权受法律保护。旅游经营者有权拒绝违反法律、法规规定的收费、摊派和检查；有权拒绝旅游者违反法律、法规、规章、社会公德或者旅游合同约定内容的要求。旅游经营者的知识产权受法律保护。任何单位或者个人不得非法获取、使用或者披露旅游经营者的营销计划、销售渠道、客户名单以及其他商业秘密。第四十二条从事旅游经营活动的单位或者个人应当按照国家规定，依法取得营业执照。法律、法规规定需经相关行政管理部门许可的，应当取得相应的经营许可证。旅游经营者经营或者组织漂流、狩猎、探险等具有危险性的特殊旅游活动的，应当按照国家有关规定办理审批手续。第四十三条旅游经营者应当严格执行国家有关安全和卫生管理的规定，健全相关的管理制度，配备必要的设施设备并加强维护和保养。旅游经营者对旅游活动中可能危及旅游者人身、财产安全的情况，应当事先向旅游者做出说明或者明确警示，并采取相应措施防止危害的发生。发生旅游突发事件的，旅游经营者应当及时向事故发生地的相关机构和本市的旅游行政管理部门报告。第四十四条旅游经营者应当公开服务项目、内容和收费标准，明码标价，禁止强行出售联票、套票。旅游区（点）票价的确定或者调整，按照国家和本市的有关规定执行。第四十五条旅游经营者之间发生业务往来，不得账外给予或者收受佣金。旅游经营者之间应当通过合同约定支付佣金的具体数额或者比例

，将佣金纳入营业收入，并依法纳税。旅游经营者不得向导游、领队等旅游从业人员直接支付佣金。第四十六条旅行社组织旅游活动，应当与旅游者签订书面旅游合同。签订旅游合同，可以参照相关行政管理部门推荐的合同示范文本。旅游者与旅行社协商一致，可以在合同中约定以下事项：（一）因航空、铁路、船舶等交通运营的延误、取消等原因影响行程的处理；（二）因不可抗力影响旅游合同履行时的处理；（三）需要约定的其他事项。旅行社因接待、招徕旅游者，与其他旅行社或者住宿、餐饮、交通、购物、旅游区（点）等企业发生业务往来的，应当签订合同，约定双方的权利义务；组织出境旅游的，应当按照国家的规定选择境外旅行社。旅行社未按照旅游合同标准提供相关服务的，承担违约责任，给旅游者造成损失的，依法赔偿。由于其他旅游经营者的原因致使旅游合同不能履行或者不能完全履行，并给旅游者造成损失的，旅游者有权要求旅行社赔偿；旅行社赔偿后，有权向造成旅游合同不能履行或者不能完全履行的旅游经营者追究违约责任。旅游者在与旅行社书面合同约定的旅游商店内购买商品，旅游商店在商品中掺杂、掺假，以假充真，以次充好，以不合格商品冒充合格商品，或者销售失效、变质的商品的，旅游者可以要求旅行社赔偿；旅行社赔偿后，有权向商品的销售者追究违约责任。本市实行旅行社质量保证金制度。旅行社违反旅游合同约定侵害旅游者合法权益，或者旅行社因解散、破产以及其他原因造成旅游者预交旅游费用损失的，旅游行政管理部门可以依法使用旅行社质量保证金，对旅游者代为支付，进行赔偿。第四十七条旅行社与旅游者签订旅游合同时，应当向旅游者说明下列事项：（

一) 旅游合同的具体内容；(二) 旅游目的地需要旅游者注意的法律规范和风俗习惯；(三) 发生紧急情况，需要医疗救助的注意事项；(四) 旅行社认为应当向旅游者说明的其他情况。第四十八条 旅行社应当向旅游者发放健康信息登记表，指导旅游者填写，并提示旅游者随身携带。旅游者应当如实填写健康信息登记表。第四十九条 旅行社应当依法投保旅行社责任险，并在签订旅游合同时提示旅游者投保个人意外险。本市推行旅行社责任险统保制度，相关行业协会可以组织旅行社集中投保旅行社责任险。鼓励旅游经营者投保公众责任险。第五十条 旅行社需要租用客运车辆、船舶的，应当选择具有相应资质的运输企业和已投保法定强制保险的车辆、船舶。旅行社与运输企业签订的旅游运输合同，应当明确运行计划，约定运输路线、运输价格、车辆和船舶的要求以及违约责任等事项。承担旅游运输的车辆、船舶，应当依法配备具有相应资质的驾驶人员和安全设施设备。第五十一条 本市推行旅行社服务质量评定制度。旅行社服务质量评定由旅行社自愿申请，由相关行业协会依照本市有关标准进行评定并向社会公布评定结果。第五十二条 导游人员经资格考试合格方可取得导游资格证书。取得导游资格证书的，经与旅行社、旅游区(点)或者导游服务公司签约或者登记，方可申请取得导游证或者旅游区(点)导游证。旅行社或者旅游区(点)聘用在导游服务公司登记的导游人员，应当与导游服务公司签订书面合同，约定双方的权利义务。第五十三条 旅馆的设施设备应当符合国家和本市规定的标准。旅馆经营者应当遵守法律法规，为旅游者提供规范的服务，保护旅游者的人身、财产安全。旅馆实行等级评定和复核制度。评

定和复核的标准、程序按照国家和本市有关规定执行。取得服务质量等级的旅馆，应当按照与其服务质量等级相对应的标准提供服务；未取得服务质量等级的旅馆，不得使用服务质量等级标志和称谓。

第五十四条 旅游区（点）的范围应当依照城市规划合理划定。旅游区（点）经营者应当根据旅游安全及服务质量等要求，确定旅游接待承载力，实行流量控制，并向社会公布。旅游区（点）应当根据接待的需要，按照国家和本市规定的标准设置供水、供电、停车场、公厕、无障碍设施等旅游配套服务设施以及中文和外国文字的导向、解说标识。

第五十五条 旅游线路实行特许经营。特许经营的审批机构和设立条件，由市人民政府规定。旅游线路经营者应当按照核准的旅游线路走向、时间、班次和交通工具营运并提供承诺的相关服务，不得擅自改变或者减少服务项目和服务内容。旅游集散站实行统一设置和规范管理。旅游集散站应当建立营运监管制度，对旅游线路经营者承诺的交通工具、营运标准和服务项目进行日常监督；协助相关行政管理部门做好旅游线路交通工具安全监管等工作。旅游集散站不得擅自接纳未经批准经营旅游线路的交通工具进站营运。

第五十六条 网络旅游经营者应当为旅游者提供真实、可靠的旅游服务信息。

100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com