**北京市旅行社综合监管合规手册**

（第一版）

**北京市文化和旅游局**

**2023年9月**

**编写及使用说明**

《北京市旅行社综合监管合规手册》（以下简称《手册》）立足北京市地区旅行社行业的发展与监管要求，聚焦“事中”监管环节，针对旅行社准入及经营等环节，整合各主管部门监管要求和标准，梳理完成48部法律法规、规章和规范性文件、最高人民法院的司法解释及行业标准，内容涉及旅行社经营资质、产品采购与设计、产品宣传与招徕、接待服务质量、旅游者权益保护、旅游安全、其他相关规定等7大监管板块、160项行为规范及相应违反后果，并总括性的对易发多发高关注的事项进行了提示。

《手册》在具体款项中尽量引述法条原文，从市场主体视角出发，希冀兼顾可读性与规范性，力求企业易懂易用。《手册》并非规范性法律文件，系对相关法律条款和相关规定的指引和提示性归纳，不作为监管处罚的直接执法依据。

《手册》尚在不断完善过程中，亦将根据有关法律规定的更新而适时调整，存在不完善、不成熟的地方还请各企业积极提议。

**目录**

[一、旅行社经营资质要求 1](#_Toc22888)

[1.1【经营旅行社业务须取得经营许可】 1](#_Toc14346)

[1.2【经营旅行社业务许可的条件】 1](#_Toc30775)

[1.3【经营出境旅游业务的许可条件】 2](#_Toc5476)

[1.4【旅行社分支机构设立及经营范围】 3](#_Toc3824)

[1.5【分支机构从事经营活动责任承担主体】 4](#_Toc12423)

[1.6【分支机构须备案】 4](#_Toc23745)

[1.7【设立社应对分支机构统一管理】 5](#_Toc12807)

[1.8【旅行社禁止出租、出借经营许可证】 5](#_Toc15750)

[1.9【旅行社信息变更登记】 5](#_Toc28035)

[1.10【旅行社质量保证金交纳】 6](#_Toc18641)

[1.11【旅行社质量保证金使用范围】 6](#_Toc3336)

[1.12【旅行社质量保证金减少】 7](#_Toc13873)

[1.13【旅行社质量保证金补足】 7](#_Toc12474)

[1.14【旅行社质量保证金退回】 7](#_Toc6342)

[1.15【旅行社应投保旅行社责任保险】 8](#_Toc27803)

[1.16【旅行社责任保险定义】 8](#_Toc21603)

[1.17【旅行社责任保险承保范围】 8](#_Toc7586)

[1.18【旅行社要解除保险合同的应重新订立保险合同并告知主管机关】 8](#_Toc205)

[1.19【旅行社责任保险连续性】 8](#_Toc6281)

[1.20【旅行社责任保险保额】 8](#_Toc21458)

[1.21【旅行社未按照规定投保责任险的法律责任】 8](#_Toc2033)

[1.22【外商投资旅行社许可证申请】 9](#_Toc12629)

[1.23【外商投资旅行社经营范围】 9](#_Toc15572)

[1.24【经营场所悬挂经营资质】 9](#_Toc14467)

[1.25【企业未按时开业未按照规定办理变更登记、备案】 9](#_Toc2911)

[1.26【外国企业按要求调整驻在场所】 9](#_Toc8131)

[1.27【企业提供真实材料、信息】 10](#_Toc24478)

[1.28【法定代表人、自然人股东身份变更登记】 10](#_Toc32039)

[1.29【注册资本依法实缴】 10](#_Toc20653)

[1.30【公司依法办理登记事项】 11](#_Toc18279)

[二、 产品采购与设计 11](#_Toc28231)

[2.1【旅行社应向合格供应商订购产品和服务】 11](#_Toc31659)

[2.2【不得组织旅游者到中国公民出境旅游目的地之外的国家和地区旅游】 11](#_Toc9190)

[2.3【旅游产品内容不得含违法、违规内容】 11](#_Toc30383)

[2.4【团队出境旅游应安排领队】 12](#_Toc9686)

[2.5【导游、领队人员应持证带团】 12](#_Toc17419)

[2.6【旅行社合法聘用导游】 13](#_Toc16357)

[2.7【不得要求导游和领队人员为不支付或低于成本支付接待和服务费的团队提供服务】 13](#_Toc31899)

[2.8【向导游和领队人员支付不低于成本的接待和服务费】 13](#_Toc23194)

[2.9【委托有资质的旅行社并签订委托合同】 14](#_Toc21863)

[2.10【向受托旅行社支付不低于成本的接待费用】 14](#_Toc29463)

[2.11【经营高风险旅游项目应取得经营许可】 15](#_Toc19057)

[2.12【旅游车辆管理】 15](#_Toc25361)

[2.13【旅游产品基本要求】 16](#_Toc27992)

[2.14【产品设计要求】 16](#_Toc386)

[2.15【老年旅游产品要求】 16](#_Toc23986)

[2.16【旅游产品标准依据】 16](#_Toc10760)

[2.17【禁止销售两条线路（含）以上的旅游套餐】 17](#_Toc24964)

[2.18【禁止违规收取出境押金保证金】 17](#_Toc26630)

[2.19【预付费资金管理】 18](#_Toc1612)

[2.20【一日游】 21](#_Toc11268)

[2.21【明码标价行为规范】 21](#_Toc14192)

[2.22【价格促销行为规范】 22](#_Toc25827)

[2.23【价格比较行为规范】 23](#_Toc23825)

[2.24【防止价格欺诈行为】 23](#_Toc25569)

[2.25【防止其他不正当价格行为】 24](#_Toc28310)

[2.26【对采购旅游车辆运输产品的要求】 24](#_Toc27004)

[2.27【对采购旅游住宿产品的要求】 25](#_Toc32360)

[三、产品宣传与招徕 28](#_Toc27321)

[3.1【产品宣传真实、合法】 28](#_Toc12472)

[3.2【产品宣传不得含有虚假、误解内容】 28](#_Toc22875)

[3.3【产品宣传禁用的内容】 29](#_Toc23875)

[3.4【产品宣传内容要真实】 29](#_Toc20231)

[3.5【产品宣传不得含有贬低他人内容】 29](#_Toc23667)

[3.6【产品宣传内容含有他人名义或形象的应征得对方同意】 30](#_Toc14964)

[3.7【产品宣传不得以“搭便车”等方式误导旅游者、侵害他人权利】 30](#_Toc16977)

[3.8【不得虚假宣传】 30](#_Toc26380)

[3.9【不得通过低价诱骗旅游者，通过安排购物或另付费项目获取回扣】 31](#_Toc15022)

[3.10【旅行社不得低价宣传招徕后再增加有偿服务】 32](#_Toc19316)

[3.11【旅游产品不得含有强迫增加购物、另付费项目】 32](#_Toc8818)

[3.12【不得同团不同价】 32](#_Toc2742)

[3.13【有奖销售的限制】 32](#_Toc11935)

[3.14【产品宣传、说明与销售】 33](#_Toc32629)

[3.15【互联网销售要求】 33](#_Toc7984)

[3.16【不得向老年人推销或变相推销保健品等】 33](#_Toc29051)

[3.17【依法设置和管护户外广告】 34](#_Toc28055)

[3.18【规范设置和管护牌匾标识】 34](#_Toc18935)

[四、接待服务质量 34](#_Toc1453)

[4.1【签订书面合同】 34](#_Toc22333)

[4.2【向旅游者提供行程单】 36](#_Toc12001)

[4.3【格式条款的解释权】 36](#_Toc29609)

[4.4【格式条款说明义务】 36](#_Toc28712)

[4.5【格式条款无效情形】 36](#_Toc20564)

[4.6【通过公共信息和咨询平台备案电子行程单】 37](#_Toc19525)

[4.7【行程中景区、景点应明确详细】 37](#_Toc27328)

[4.8【委托其他旅行社提供接待服务时应征得旅游者同意】 37](#_Toc11436)

[4.9【合同中载明接待社信息】 38](#_Toc3537)

[4.10【合同中载明导游费用】 38](#_Toc28581)

[4.11【提示旅游者购买意外保险】 38](#_Toc3662)

[4.12【签订合同时应向旅游者告知的内容】 39](#_Toc10776)

[4.13【告知不能成团的时间节点】 39](#_Toc25306)

[4.14【旅游合同双方权利义务的转让】 40](#_Toc31210)

[4.15【旅游者解除合同】 40](#_Toc32675)

[4.16【旅行社可以解除合同的情形】 40](#_Toc8424)

[4.17【解除合同后旅行社的协助义务】 40](#_Toc11325)

[4.18【未经旅游者同意不得擅自变更行程】 40](#_Toc27011)

[4.19【属于擅自变更旅游行程的情形】 41](#_Toc19920)

[4.20【擅自变更旅游行程应承担的违约责任】 41](#_Toc24253)

[4.21【安排购物、另付费旅游项目须与旅游者协商一致】 42](#_Toc31722)

[4.22【行程中擅自安排购物、另付费项目的法律后果】 42](#_Toc22579)

[4.23【行程中强迫或变相强迫购物的后果】 42](#_Toc31960)

[4.24【旅游者在安排的购物场所购买假冒伪劣商品的后果】 42](#_Toc9116)

[4.25【因不可抗力或者旅行社、履行辅助人已尽合理注意义务仍不能避免的事件，影响旅游行程的解决方式】 43](#_Toc28068)

[4.26【因客观情况变更行程的解决方法】 43](#_Toc8004)

[4.27【协商变更行程费用承担】 43](#_Toc15150)

[4.28【不得以任何借口、理由“甩团”】 43](#_Toc30018)

[4.29【旅行社“甩团”应承担的赔偿责任】 44](#_Toc32002)

[4.30【因公共客运交通工具导致合同未依约履行，旅行社不承担责任】 44](#_Toc25979)

[4.31【代订服务合同】 44](#_Toc2002)

[4.32【旅行社应为辅助人或地接社的违约行为向旅游者承担责任】 45](#_Toc15543)

[4.33【提示旅游者遵守文旅旅游公约和礼仪】 45](#_Toc31930)

[4.34【停业整顿期间的合同履行】 45](#_Toc18763)

[4.35【禁止商业贿赂】 45](#_Toc957)

[4.36【加强文明旅游工作】 46](#_Toc25126)

[4.37【同团不同价限制】 46](#_Toc4894)

[五、旅游者基本权益保护及义务 46](#_Toc31561)

[5.1【旅游者自主选择权】 46](#_Toc29311)

[5.2【旅游者应受到尊重权】 47](#_Toc23276)

[5.3【特殊人群应享受便利和优惠权】 47](#_Toc24551)

[5.4【旅游者请求救助、保护及赔偿权】 47](#_Toc23776)

[5.5【旅游者应文明旅游义务】 47](#_Toc11815)

[5.6【旅游者应理性维权义务】 47](#_Toc24047)

[5.7【旅游者应尽到告知及配合义务】 48](#_Toc12082)

[5.8【旅游者不得非法滞留、分团、脱团义务】 48](#_Toc30534)

[5.9【加强自身安全防范，配合国家采取的措施】 48](#_Toc4707)

[5.10【旅游者风险自甘情形】 48](#_Toc12849)

[5.11【旅游者享有人身、财产不受损害的权利】 48](#_Toc24008)

[5.12【旅游者了解真实情况的权利】 48](#_Toc24238)

[5.13【旅游者享受隐私权】  48](#_Toc8936)

[5.14【个人信息受法律保护】 48](#_Toc19365)

[5.15【个人对其个人信息享有知情权、决定权】 49](#_Toc21154)

[5.16【集体形式订立的旅游合同，旅游者个人有权主张合同义务】 49](#_Toc21952)

[5.17【旅游者擅自脱团期间损失自行承担】 49](#_Toc28948)

[5.18【旅行社提供自由行活动对发生人身伤亡事件应承担相应责任】 49](#_Toc10817)

[六、旅游安全 49](#_Toc12717)

[6.1【安全保障义务】 49](#_Toc17734)

[6.2【对旅游从业人员安全生产教育和培训】 50](#_Toc1234)

[6.3【未尽到安全保障义务应承担赔偿责任】 50](#_Toc12116)

[6.4【风险说明及警示义务】 51](#_Toc11210)

[6.5【未履行告知、警示义务应承担赔偿责任】 51](#_Toc23592)

[6.6【救助义务】 52](#_Toc19647)

[6.7【制作安全信息卡】 52](#_Toc23834)

[6.8【发现履行辅助人服务存在违法、违规或安全隐患的要制止】 52](#_Toc4121)

[6.9【委托方应就被委托方侵害旅游者权利的行为承担赔偿责任】 53](#_Toc27546)

[6.10【旅行社应就擅自转让旅游业务导致的损失承担连带责任】 53](#_Toc22923)

[6.11【自由活动期间应承担的责任】 53](#_Toc13453)

[6.12【代管财产损失应承担赔偿责任及除外责任】 53](#_Toc631)

[6.13【旅游者自行承担责任的情形】 54](#_Toc21396)

[6.14【旅游者发生滞留要报告】 54](#_Toc26785)

[6.15【伤亡事件要报告】 54](#_Toc9599)

[6.16【真实报备导游信息】 55](#_Toc31557)

[6.17【个人信息保护】 56](#_Toc4994)

[6.18【旅游团档保存两年】 56](#_Toc522)

[6.19【暂停/取消出国旅游业务的情形】 56](#_Toc17638)

[七、其他 57](#_Toc29804)

[7.1【合法用工】 57](#_Toc21310)

[7.2【及时办理社会保险登记】 57](#_Toc11662)

[7.3【依法纳税】 57](#_Toc15735)

[7.4【应当引导反食品浪费】 57](#_Toc26525)

[7.5【公共场所禁止吸烟】 57](#_Toc30779)

[7.6【保护市容市貌】 58](#_Toc797)

[7.7【水资源规定】 58](#_Toc11894)

[7.8【防止犯罪行为】 58](#_Toc478)

[7.9【遵守景区相关规定】 58](#_Toc6915)

[7.10【遵守交通规定】 58](#_Toc6766)

[7.11【遵守统计规定】 58](#_Toc27852)

[八、各监管部门提示 59](#_Toc12354)

[【文化和旅游局重点提示】 59](#_Toc28899)

[附录-引用法规汇总 61](#_Toc7654)

**一、旅行社经营资质要求**

**1.1【经营旅行社业务须取得经营许可】**

1.1.1设立旅行社，招徕、组织、接待旅游者，为其提供旅游服务，应当具备下列条件，取得文旅主管部门的许可，依法办理工商登记：（一）有固定的经营场所；（二）有必要的营业设施；（三）有符合规定的注册资本；（四）有必要的经营管理人员和导游；（五）法律、行政法规规定的其他条件。[[1]](#footnote-0)

1.1.2旅行社可以经营下列业务：（一）境内旅游；（二）出境旅游；（三）边境旅游；（四）入境旅游；（五）其他旅游业务。

1.1.3违反《旅行社条例》的规定，未取得相应的旅行社业务经营许可，经营国内旅游业务、入境旅游业务、出境旅游业务的，由文旅主管部门或者工商行政管理部门责令改正，没收违法所得，违法所得10万元以上的，并处违法所得1倍以上5倍以下的罚款；违法所得不足10万元或者没有违法所得的，并处10万元以上50万元以下的罚款。[[2]](#footnote-1)

**1.2【经营旅行社业务许可的条件】**

1.2.1申请经营国内旅游业务和入境旅游业务的，应当取得企业法人资格，并且注册资本不少于30万元。[[3]](#footnote-2)

1.2.2申请经营国内旅游业务和入境旅游业务的，应当向所在地省、自治区、直辖市文旅主管部门或者其委托的设区的市级文旅主管部门提出申请，并提交符合本条例第六条规定的相关证明文件。受理申请的文旅主管部门应当自受理申请之日起20个工作日内作出许可或者不予许可的决定。予以许可的，向申请人颁发旅行社业务经营许可证；不予许可的，书面通知申请人并说明理由。[[4]](#footnote-3)

1.2.3旅行社的经营场所应当符合下列要求：（一）申请者拥有产权的营业用房，或者申请者租用的、租期不少于1年的营业用房； （二）营业用房应当满足申请者业务经营的需要。[[5]](#footnote-4)

1.2.4申请设立旅行社，经营国内旅游业务和入境旅游业务的，应当向省、自治区、直辖市文旅主管部门（简称省级文旅主管部门，下同）提交下列文件： （一）设立申请书。内容包括申请设立的旅行社的中英文名称及英文缩写，设立地址，企业形式、出资人、出资额和出资方式，申请人、受理申请部门的全称、申请书名称和申请的时间； （二）法定代表人履历表及身份证明； （三）企业章程； （四）经营场所的证明； （五）营业设施、设备的证明或者说明； （六）市场监管部门出具的《企业法人营业执照》，文旅行政管理部门应当根据《条例》第六条规定的最低注册资本限额要求，通过查看企业章程、在企业信用信息公示系统查询等方式，对旅行社认缴的出资额进行审查。旅行社经营国内旅游业务和入境旅游业务的，《企业法人营业执照》的经营范围不得包括边境旅游业务、出境旅游业务；包括前述业务的，文旅主管部门将告知申请人变更经营范围；申请人不予变更的，依法不予受理行政许可申请。[[6]](#footnote-5)

**1.3【经营出境旅游业务的许可条件】**

1.3.1旅行社取得经营许可满两年，且未因侵害旅游者合法权益受到行政机关罚款以上处罚的，可以申请经营出境旅游业务。[[7]](#footnote-6)

1.3.2申请经营出境旅游业务的，应当向国务院文旅主管部门或者其委托的省、自治区、直辖市文旅行政管理部门提出申请，受理申请的文旅行政管理部门应当自受理申请之日起20个工作日内作出许可或者不予许可的决定。予以许可的，向申请人换发旅行社业务经营许可证；不予许可的，书面通知申请人并说明理由。[[8]](#footnote-7)

1.3.3旅行社申请出境旅游业务的，应当向国务院文旅主管部门提交经营旅行社业务满两年、且连续两年未因侵害旅游者合法权益受到行政机关罚款以上处罚的承诺书和经市场监管管理部门变更经营范围的《企业法人营业执照》。

旅行社取得出境旅游经营业务许可的，由国务院文旅主管部门换发旅行社业务经营许可证。

国务院文旅主管部门可以委托省级文旅行政管理部门受理旅行社经营出境旅游业务的申请，并作出许可或者不予许可的决定。

旅行社申请经营边境旅游业务的，适用《边境旅游暂行管理办法》的规定。

1.3.4边境旅游，是指经批准的旅行社组织和接待我国及毗邻国家的公民，集体从指定的边境口岸出入境，在双方政府商定的区域和期限内进行的旅游活动。[[9]](#footnote-8)

1.3.5申请开办边境旅游业务的必备条件：

（一）经国务院批准对外国人开放的边境市、县；

（二）有国家正式批准对外开放的国家一、二类口岸，口岸联检设施基本齐全；

（三）有文旅主管部门批准可接待外国旅游者的旅行社；

（四）具备就近办理参游人员出入境证件的条件；

（五）具备交通条件和接待设施；

（六）同对方国家边境地区旅游部门签订了意向性协议。[[10]](#footnote-9)

1.3.6未经国务院文旅行政部门批准取得出国旅游业务经营资格的，任何单位和个人不得擅自经营或者以商务、考察、培训等方式变相经营出国旅游业务。[[11]](#footnote-10)

未经批准擅自经营或者以商务、考察、培训等方式变相经营出国旅游业务的，由文旅行政部门责令停止非法经营，没收违法所得，并处违法所得２倍以上５倍以下的罚款。[[12]](#footnote-11)

1.3.7赴台旅游业务，是指旅行社经营赴台湾地区旅游的业务，应当适用《大陆居民赴台湾地区旅游管理办法》的规定。

1.3.8组团社由国家文旅部会同有关部门，从取得出境旅游业务经营许可并提出经营赴台旅游业务申请的旅行社范围内指定，但国家另有规定的除外。组团社名单由海峡两岸旅游交流协会公布。

除被指定的组团社外，任何单位和个人不得经营大陆居民赴台旅游业务。[[13]](#footnote-12)

**1.4【旅行社分支机构设立及经营范围】**

1.4.1旅行社设立分社的，应当向分社所在地的市场监管部门办理设立登记，并自设立登记之日起3个工作日内向分社所在地的文旅主管部门备案。

旅行社分社的设立不受地域限制。分社的经营范围不得超出设立分社的旅行社的经营范围。[[14]](#footnote-13)

1.4.2旅行社设立专门招徕旅游者、提供旅游咨询的服务网点(以下简称旅行社服务网点)应当依法向市场监管部门办理设立登记手续，并向所在地的文旅主管部门备案。

旅行社服务网点应当接受旅行社的统一管理，不得从事招徕、咨询以外的活动。[[15]](#footnote-14)

1.4.3违反本条例的规定，分社超出设立分社的旅行社的经营范围经营旅游业务、旅行社服务网点从事招徕、咨询以外的旅行社业务经营活动的，由文旅主管部门或者市场监管部门责令改正，没收违法所得，违法所得10万元以上的，并处违法所得1倍以上5倍以下的罚款；违法所得不足10万元或者没有违法所得的，并处10万元以上50万元以下的罚款。[[16]](#footnote-15)

1.4.4设立分社应有固定的营业场所、必要的营业设施。

分社的名称中应当包含设立社名称、分社所在地地名和“分社”或者“分公司”字样。[[17]](#footnote-16)

1.4.5服务网点是指旅行社设立的，为旅行社招徕旅游者，并以旅行社的名义与旅游者签订旅游合同的门市部等机构。

设立社可以在其所在地的省、自治区、直辖市行政区划内设立服务网点；设立社在其所在地的省、自治区、直辖市行政区划外设立分社的，可以在该分社所在地设区的市的行政区划内设立服务网点。分社不得设立服务网点。

设立社不得在前款规定的区域范围外，设立服务网点。[[18]](#footnote-17)

1.4.6服务网点应当设在方便旅游者认识和出入的公众场所。

服务网点的名称、标牌应当包括设立社名称、服务网点所在地地名等，不得含有使旅游者误解为是旅行社或者分社的内容，也不得作易使旅游者误解的简称。

服务网点应当在设立社的经营范围内，招徕旅游者、提供旅游咨询服务。[[19]](#footnote-18)

1.4.7旅行社设立的办事处、代表处或者联络处等办事机构，不得从事旅行社业务经营活动。[[20]](#footnote-19)

1.4.8旅行社服务网点超出设立社经营范围招徕旅游者、提供旅游咨询服务，或者旅行社的办事处、联络处、代表处等从事旅行社业务经营活动的，由县级以上文旅主管部门依照《旅行社条例》第四十六条的规定处罚。[[21]](#footnote-20)

**1.5【分支机构从事经营活动责任承担主体】**

1.5.1旅行社分社（简称分社，下同）及旅行社服务网点（简称服务网点，下同），不具有法人资格，以设立分社、服务网点的旅行社（简称设立社，下同）的名义从事《旅行社条例》规定的经营活动，其经营活动的责任和后果，由设立社承担。[[22]](#footnote-21)

**1.6【分支机构须备案】**

1.6.1设立社向分社所在地市场监管部门办理分社设立登记后，应当持下列文件向分社所在地与工商登记同级的文旅主管部门备案：（一）分社的《营业执照》；（二）分社经理的履历表和身份证明；（三）增存质量保证金的证明文件。没有同级的文旅主管部门的，向上一级文旅主管部门备案。[[23]](#footnote-22)

1.6.2设立社向服务网点所在地市场监管部门办理服务网点设立登记后，应当在3个工作日内，持下列文件向服务网点所在地与工商登记同级的文旅主管部门备案：（一）服务网点的《营业执照》；（二）服务网点经理的履历表和身份证明。

没有同级的文旅主管部门的，向上一级文旅主管部门备案。[[24]](#footnote-23)

**1.7【设立社应对分支机构统一管理】**

1.7.1设立社应当与分社、服务网点的员工，订立劳动合同。

设立社应当加强对分社和服务网点的管理，对分社实行统一的人事、财务、招徕、接待制度规范，对服务网点实行统一管理、统一财务、统一招徕和统一咨询服务规范。[[25]](#footnote-24)

**1.8【旅行社禁止出租、出借经营许可证】**

1.8.1旅行社不得出租、出借旅行社业务经营许可证，或者以其他形式非法转让旅行社业务经营许可。[[26]](#footnote-25)

1.8.2旅行社业务经营许可证不得转让、出租或者出借。

旅行社的下列行为属于转让、出租或者出借旅行社业务经营许可证的行为：（一）除招徕旅游者和将在旅游目的地接待旅游者的业务作出委托接待旅游者的情形外，准许或者默许其他企业、团体或者个人，以自己的名义从事旅行社业务经营活动的；（二）准许其他企业、团体或者个人，以部门或者个人承包、挂靠的形式经营旅行社业务的。[[27]](#footnote-26)

1.8.3未经许可经营旅行社业务，将责令改正，没收违法所得，并处一万元以上十万元以下罚款；违法所得十万元以上的，并处违法所得一倍以上五倍以下罚款；对有关责任人员，处二千元以上二万元以下罚款。未经许可经营国内游旅行社经营出境游、边境游业务，或者出租、出借旅行社业务经营许可证，或者以其他方式非法转让旅行社业务经营许可的，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，处二千元以上二万元以下罚款。[[28]](#footnote-27)

1.8.4旅行社转让、出租、出借旅行社业务经营许可证的，由文旅主管部门责令停业整顿1个月至3个月，并没收违法所得；情节严重的，吊销旅行社业务经营许可证。受让或者租借旅行社业务经营许可证的，由文旅主管部门责令停止非法经营，没收违法所得，并处10万元以上50万元以下的罚款。[[29]](#footnote-28)

**1.9【旅行社信息变更登记】**

1.9.1旅行社变更名称、经营场所、法定代表人等登记事项或者终止经营的，应当到市场监管部门办理相应的变更登记或者注销登记，并在登记办理完毕之日起10个工作日内，向原许可的文旅主管部门备案，换领或者交回旅行社业务经营许可证。[[30]](#footnote-29)

旅行社有下列情形之一的，由文旅主管部门责令改正；拒不改正的，处1万元以下的罚款：(一)变更名称、经营场所、法定代表人等登记事项或者终止经营，未在规定期限内向原许可的文旅主管部门备案，换领或者交回旅行社业务经营许可证的；(二)设立分社未在规定期限内向分社所在地文旅主管部门备案的；(三)不按照国家有关规定向文旅主管部门报送经营和财务信息等统计资料的。[[31]](#footnote-30)

1.9.2擅自引进外商投资、设立服务网点未在规定期限内备案，或者旅行社及其分社、服务网点未悬挂旅行社业务经营许可证、备案登记证明的，由县级以上文旅主管部门责令改正，可以处1万元以下的罚款。[[32]](#footnote-31)

**1.10【旅行社质量保证金交纳】**

1.10.1旅行社应当自取得旅行社业务经营许可证之日起3个工作日内，在国务院文旅主管部门指定的银行开设专门的质量保证金账户，存入质量保证金，或者向作出许可的文旅主管部门提交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。

经营国内旅游业务和入境旅游业务的旅行社，应当存入质量保证金20万元；经营出境旅游业务的旅行社，应当增存质量保证金120万元。

质量保证金的利息属于旅行社所有。[[33]](#footnote-32)

1.10.2旅行社每设立一个经营国内旅游业务和入境旅游业务的分社，应当向其质量保证金账户增存5万元；每设立一个经营出境旅游业务的分社，应当向其质量保证金账户增存30万元。[[34]](#footnote-33)

违反上述规定，旅行社未在规定期限内向其质量保证金账户存入、增存、补足质量保证金或者提交相应的银行担保的，由文旅主管部门责令改正；拒不改正的，吊销旅行社业务经营许可证[[35]](#footnote-34)

**1.11【旅行社质量保证金使用范围】**

1.11.1旅行社应当按照规定交纳旅游服务质量保证金，用于旅游者权益损害赔偿和垫付旅游者人身安全遇有危险时紧急救助的费用。[[36]](#footnote-35)

1.11.2有下列情形之一的，文旅主管部门可以使用旅行社的质量保证金：

(一)旅行社违反旅游合同约定，侵害旅游者合法权益，经文旅主管部门查证属实的；

(二)旅行社因解散、破产或者其他原因造成旅游者预交旅游费用损失的。[[37]](#footnote-36)

1.11.3人民法院判决、裁定及其他生效法律文书认定旅行社损害旅游者合法权益，旅行社拒绝或者无力赔偿的，人民法院可以从旅行社的质量保证金账户上划拨赔偿款。[[38]](#footnote-37)

1.11.4人民法院在执行涉及旅行社的案件时，遇有下列情形而旅行社不承担或无力承担赔偿责任的，可以执行旅行社质量保证金：（１）旅行社因自身过错未达到合同约定的服务质量标准而造成旅游者的经济权益损失；（２）旅行社的服务未达到国家或行业规定的标准而造成旅游者的经济权益损失；（３）旅行社破产后造成旅游者预交旅行费损失；（４）人民法院判决、裁定及其他生效法律文书认定的旅行社损害旅游者合法权益的情形。[[39]](#footnote-38)

**1.12【旅行社质量保证金减少】**

1.12.1旅行社自交纳或者补足质量保证金之日起三年内未因侵害旅游者合法权益受到行政机关罚款以上处罚的，文旅主管部门应当将旅行社质量保证金的交存数额降低50%，并向社会公告。旅行社可凭省、自治区、直辖市文旅主管部门出具的凭证减少其质量保证金。[[40]](#footnote-39)

1.12.2旅行社符合《条例》第十七条降低质量保证金数额规定条件的，原许可的文旅主管部门应当根据旅行社的要求，在10个工作日内向其出具降低质量保证金数额的文件。[[41]](#footnote-40)

**1.13【旅行社质量保证金补足】**

1.13.1旅行社在文旅主管部门使用质量保证金赔偿旅游者的损失，或者依法减少质量保证金后，因侵害旅游者合法权益受到行政机关罚款以上处罚的，应当在收到文旅主管部门补交质量保证金的通知之日起5个工作日内补足质量保证金。[[42]](#footnote-41)

1.13.2旅行社按照1.13.1补足质量保证金后7个工作日内，应当向原许可的文旅主管部门提交补足的证明文件。[[43]](#footnote-42)

**1.14【旅行社质量保证金退回】**

1.14.1旅行社不再从事旅游业务的，凭文旅主管部门出具的凭证，向银行取回质量保证金。[[44]](#footnote-43)

**1.15【旅行社应投保旅行社责任保险】**

旅行社应当投保旅行社责任险。旅行社责任险的具体方案由国务院文旅主管部门会同国务院保险监督管理机构另行制定。[[45]](#footnote-44)

旅行社不投保旅行社责任险的，由文旅主管部门责令改正；拒不改正的，吊销旅行社业务经营许可证。[[46]](#footnote-45)

**1.16【旅行社责任保险定义】**

旅行社责任保险，是指以旅行社因其组织的旅游活动对旅游者和受其委派并为旅游者提供服务的导游或者领队人员依法应当承担的赔偿责任为保险标的的保险。[[47]](#footnote-46)

**1.17【旅行社责任保险承保范围】**

旅行社责任保险的保险责任，应当包括旅行社在组织旅游活动中依法对旅游者的人身伤亡、财产损失承担的赔偿责任和依法对受旅行社委派并为旅游者提供服务的导游或者领队人员的人身伤亡承担的赔偿责任。

具体包括下列情形：（一）因旅行社疏忽或过失应当承担赔偿责任的；（二）因发生意外事故旅行社应当承担赔偿责任的；（三）文旅部会同中国保险监督管理委员会（以下简称中国保监会）规定的其他情形。[[48]](#footnote-47)

**1.18【旅行社要解除保险合同的应重新订立保险合同并告知主管机关】**

保险合同成立后，旅行社要解除保险合同的，应当同时订立新的保险合同，并书面通知所在地县级以上文旅主管部门，但因旅行社业务经营许可证被依法吊销或注销而解除合同的除外。[[49]](#footnote-48)

**1.19【旅行社责任保险连续性】**

旅行社应当在保险合同期满前及时续保。[[50]](#footnote-49)

**1.20【旅行社责任保险保额】**

旅行社责任险保额可以根据旅行社业务经营范围、经营规模、风险管控能力、当地经济社会发展水平和旅行社自身需要，由旅行社与保险公司协商确定，但每人人身伤亡责任限额不得低于20万元人民币。[[51]](#footnote-50)

**1.21【旅行社未按照规定投保责任险的法律责任】**

旅行社未按照旅游法规定要求投保旅行社责任保险的，由文旅主管部门或者有关部门责令改正，没收违法所得，并处五千元以上五万元以下罚款；违法所得五万元以上的，并处违法所得一倍以上五倍以下罚款；情节严重的，责令停业整顿或者吊销旅行社业务经营许可证；对直接负责的主管人员和其他直接责任人员，处二千元以上二万元以下罚款：[[52]](#footnote-51)

**1.22【外商投资旅行社许可证申请】**

外商投资企业申请经营旅行社业务，应当向所在地省、自治区、直辖市文旅主管部门提出申请，并提交符合旅行社条例第三章规定条件的相关证明文件。省、自治区、直辖市文旅主管部门应当自受理申请之日起30个工作日内审查完毕。予以许可的，颁发旅行社业务经营许可证；不予许可的，书面通知申请人并说明理由。[[53]](#footnote-52)

**1.23【外商投资旅行社经营范围】**

外商投资旅行社不得经营中国内地居民出国旅游业务以及赴香港特别行政区、澳门特别行政区和台湾地区旅游的业务，但是国务院决定或者我国签署的自由贸易协定和内地与香港、澳门关于建立更紧密经贸关系的安排另有规定的除外。[[54]](#footnote-53)

违反本条例的规定，外商投资旅行社经营中国内地居民出国旅游业务以及赴香港特别行政区、澳门特别行政区和台湾地区旅游业务，由文旅主管部门责令改正，没收违法所得，违法所得10万元以上的，并处违法所得1倍以上5倍以下的罚款；违法所得不足10万元或者没有违法所得的，并处10万元以上50万元以下的罚款；情节严重的，吊销旅行社业务经营许可证。[[55]](#footnote-54)

**1.24【经营场所悬挂经营资质】**

旅行社及其分社、服务网点，应当将《旅行社业务经营许可证》、《旅行社分社备案登记证明》或者《旅行社服务网点备案登记证明》，与营业执照一起，悬挂在经营场所的显要位置。[[56]](#footnote-55)

旅行社及其分社、服务网点未悬挂旅行社业务经营许可证、备案登记证明的，由县级以上文旅主管部门责令改正，可以处1万元以下的罚款。[[57]](#footnote-56)

**1.25【企业未按时开业未按照规定办理变更登记、备案】**

公司成立后无正当理由超过六个月未开业的，或者开业后自行停业连续六个月以上的，可以由公司登记机关吊销营业执照。

公司登记事项发生变更时，未依照本法规定办理有关变更登记的，由公司登记机关责令限期登记；逾期不登记的，处以一万元以上十万元以下的罚款。[[58]](#footnote-57)

**1.26【外国企业按要求调整驻在场所】**

1.26.1代表机构的驻在场所由外国企业自行选择。

根据国家安全和社会公共利益需要，有关部门可以要求代表机构调整驻在场所，并及时通知登记机关。[[59]](#footnote-58)

1.26.2有下列情形之一的，由登记机关责令限期改正，处以1万元以上3万元以下的罚款；逾期未改正的，吊销登记证：

（一）未依照本条例规定提交年度报告的；

（二）未按照登记机关登记的名称从事业务活动的；

（三）未按照中国政府有关部门要求调整驻在场所的；

（四）未依照本条例规定公告其设立、变更情况的；

（五）未依照本条例规定办理有关变更登记、注销登记或者备案的。[[60]](#footnote-59)

**1.27【企业提供真实材料、信息】**

违反本法规定，虚报注册资本、提交虚假材料或者采取其他欺诈手段隐瞒重要事实取得公司登记的，由公司登记机关责令改正，对虚报注册资本的公司，处以虚报注册资本金额百分之五以上百分之十五以下的罚款；对提交虚假材料或者采取其他欺诈手段隐瞒重要事实的公司，处以五万元以上五十万元以下的罚款；情节严重的，撤销公司登记或者吊销营业执照。[[61]](#footnote-60)

**1.28【法定代表人、自然人股东身份变更登记】**

中华人民共和国公司法定代表人依照公司章程的规定，由董事长、执行董事或者经理担任，并依法登记。中华人民共和国公司法定代表人变更，应当办理变更登记。[[62]](#footnote-61)

**1.29【注册资本依法实缴】**

股东可以用货币出资，也可以用实物、知识产权、土地使用权等可以用货币估价并可以依法转让的非货币财产作价出资；但是，法律、行政法规规定不得作为出资的财产除外。

对作为出资的非货币财产应当评估作价，核实财产，不得高估或者低估作价。法律、行政法规对评估作价有规定的，从其规定。[[63]](#footnote-62)

股东应当按期足额缴纳公司章程中规定的各自所认缴的出资额。股东以货币出资的，应当将货币出资足额存入有限责任公司在银行开设的账户；以非货币财产出资的，应当依法办理其财产权的转移手续。

股东不按照前款规定缴纳出资的，除应当向公司足额缴纳外，还应当向已按期足额缴纳出资的股东承担违约责任。[[64]](#footnote-63)

公司的发起人、股东虚假出资，未交付或者未按期交付作为出资的货币或者非货币财产的，由公司登记机关责令改正，处以虚假出资金额百分之五以上百分之十五以下的罚款。[[65]](#footnote-64)

公司的发起人、股东在公司成立后，抽逃其出资的，由公司登记机关责令改正，处以所抽逃出资金额百分之五以上百分之十五以下的罚款。[[66]](#footnote-65)

**1.30【公司依法办理登记事项】**

公司登记事项发生变更时，未依照本法规定办理有关变更登记的，由公司登记机关责令限期登记；逾期不登记的，处以一万元以上十万元以下的罚款。[[67]](#footnote-66)

1. **产品采购与设计**

**2.1【旅行社应向合格供应商订购产品和服务】**

2.1.1旅行社违反《旅游法》向不合格的供应商订购产品和服务的，由文旅主管部门或者有关部门责令改正，没收违法所得，并处五千元以上五万元以下罚款；违法所得五万元以上的，并处违法所得一倍以上五倍以下罚款；情节严重的，责令停业整顿或者吊销旅行社业务经营许可证；对直接负责的主管人员和其他直接责任人员，处二千元以上二万元以下罚款。[[68]](#footnote-67)

2.1.2旅行社招徕、组织、接待旅游者，其选择的交通、住宿、餐饮、景区等企业，应当符合具有合法经营资格和接待服务能力的要求。[[69]](#footnote-68)

违反旅行社条例实施细则第三十八条的规定，旅行社为接待旅游者选择的交通、住宿、餐饮、景区等企业，不具有合法经营资格或者接待服务能力的，由县级以上文旅主管部门责令改正，没收违法所得，处违法所得3倍以下但最高不超过3万元的罚款，没有违法所得的，处1万元以下的罚款。[[70]](#footnote-69)

2.1.3旅行社组织和接待旅游者，应当合理安排旅游行程，向合格的供应商订购产品和服务。[[71]](#footnote-70)

**2.2****【不得组织旅游者到中国公民出境旅游目的地之外的国家和地区旅游】**

经营出境旅游业务的旅行社不得组织旅游者到国务院文旅主管部门公布的中国公民出境旅游目的地之外的国家和地区旅游。[[72]](#footnote-71)

**2.3【旅游产品内容不得含违法、违规内容】**

2.3.1旅行社及其从业人员组织、接待旅游者，不得安排参观或者参与违反我国法律、法规和社会公德的项目或者活动。[[73]](#footnote-72)

旅行社违反规定，安排旅游者参观或者参与违反我国法律、法规和社会公德的项目或者活动的，由文旅主管部门责令改正，没收违法所得，责令停业整顿，并处二万元以上二十万元以下罚款；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和其他直接责任人员，处二千元以上二万元以下罚款，并暂扣或者吊销导游证。[[74]](#footnote-73)

2.3.2旅行社为旅游者安排或者介绍的旅游活动不得含有违反有关法律、法规规定的内容。[[75]](#footnote-74)

违反旅行社条例的规定，旅行社为旅游者安排或者介绍的旅游活动含有违反有关法律、法规规定的内容的，由文旅主管部门责令改正，没收违法所得，并处2万元以上10万元以下的罚款；情节严重的，吊销旅行社业务经营许可证。[[76]](#footnote-75)

2.3.3《旅行社条例》第二十六条规定的旅行社不得安排的活动，主要包括：（一）含有损害国家利益和民族尊严内容的；（二）含有民族、种族、宗教歧视内容的；（三）含有淫秽、赌博、涉毒内容的；（四）其他含有违反法律、法规规定内容的。[[77]](#footnote-76)

**2.4【团队出境旅游应安排领队】**

2.4.1旅行社组织中国内地居民出境旅游的，应当为旅游团队安排领队全程陪同。[[78]](#footnote-77)

违反旅行社条例的规定，旅行社组织中国内地居民出境旅游，不为旅游团队安排领队全程陪同的，由文旅主管部门责令改正，处1万元以上5万元以下的罚款；拒不改正的，责令停业整顿1个月至3个月。[[79]](#footnote-78)

2.4.2旅行社为组织旅游者出境旅游委派的领队，应当具备下列条件：

（一）取得导游证；（二）具有大专以上学历；（三）取得相关语言水平测试等级证书或通过外语语种导游资格考试，但为赴港澳台地区旅游委派的领队除外；（四）具有两年以上旅行社业务经营、管理或者导游等相关从业经历；（五）与委派其从事领队业务的取得出境旅游业务经营许可的旅行社订立劳动合同。赴台旅游领队还应当符合《大陆居民赴台湾地区旅游管理办法》规定的要求。[[80]](#footnote-79)

**2.5【导游、领队人员应持证带团】**

2.5.1旅行社为接待旅游者委派的导游人员，应当持有国家规定的导游证。

取得出境旅游业务经营许可的旅行社为组织旅游者出境旅游委派的领队，应当取得导游证。旅行社应当将本单位领队名单报所在地设区的市级文旅主管部门备案。[[81]](#footnote-80)

旅行社委派的导游人员未持有国家规定的导游证或者委派的领队人员不具备规定的领队条件的，由文旅主管部门责令改正，对旅行社处2万元以上10万元以下的罚款。[[82]](#footnote-81)

2.5.2旅行社应当委派符合本条例第二十六条规定的导游为团队旅游提供服务。[[83]](#footnote-82)

2.5.3旅行社有下列行为之一的，由文旅主管部门责令改正，没收违法所得，并处五千元以上五万元以下罚款；情节严重的，责令停业整顿或者吊销旅行社业务经营许可证；对直接负责的主管人员和其他直接责任人员，处二千元以上二万元以下罚款：（二）安排未取得导游证的人员提供导游服务或者安排不具备领队条件的人员提供领队服务的；[[84]](#footnote-83)

**2.6【旅行社合法聘用导游】**

旅行社应当与其聘用的导游依法订立劳动合同，支付劳动报酬，缴纳社会保险费用。

旅行社临时聘用导游为旅游者提供服务的，应当全额向导游支付旅游法第六十条要求的包价旅游合同中约定的导游服务费用。

旅行社安排导游为团队旅游提供服务的，不得要求导游垫付或者向导游收取任何费用。[[85]](#footnote-84)

旅行社聘用导游人员、领队人员应当依法签订劳动合同，并向其支付不低于当地最低工资标准的报酬。[[86]](#footnote-85)

**2.7【不得要求导游和领队人员为不支付或低于成本支付接待和服务费的团队提供服务】**

旅行社不得要求导游人员和领队人员接待不支付接待和服务费用或者支付的费用低于接待和服务成本的旅游团队，不得要求导游人员和领队人员承担接待旅游团队的相关费用。[[87]](#footnote-86)

**2.8【向导游和领队人员支付不低于成本的接待和服务费】**

2.8.1旅行社应当按照导游任务内容全额支付团队旅游的接待和服务费用，不得要求导游垫付接待和服务费用或者向导游收取费用。

旅行社违反2.8.1的，导游有权向旅游行政部门和旅游行业组织举报或者投诉[[88]](#footnote-87)

2.8.2旅行社要求导游人员和领队人员接待不支付接待和服务费用、支付的费用低于接待和服务成本的旅游团队，或者要求导游人员和领队人员承担接待旅游团队的相关费用的，由文旅主管部门责令改正，处2万元以上10万元以下的罚款。[[89]](#footnote-88)

2.8.3《旅行社条例》第三十四条所规定的旅行社不得要求导游人员和领队人员承担接待旅游团队的相关费用，主要包括：（一）垫付旅游接待费用；（二）为接待旅游团队向旅行社支付费用；（三）其他不合理费用。[[90]](#footnote-89)

**2.9【委托有资质的旅行社并签订委托合同】**

2.9.1经旅游者同意，旅行社将包价旅游合同中的接待业务委托给其他具有相应资质的地接社履行的，应当与地接社订立书面委托合同，约定双方的权利和义务，向地接社提供与旅游者订立的包价旅游合同的副本，并向地接社支付不低于接待和服务成本的费用。地接社应当按照包价旅游合同和委托合同提供服务。[[91]](#footnote-90)

2.9.2旅行社需要对旅游业务作出委托的，应当委托给具有相应资质的旅行社，征得旅游者的同意，并与接受委托的旅行社就接待旅游者的事宜签订委托合同，确定接待旅游者的各项服务安排及其标准，约定双方的权利、义务。[[92]](#footnote-91)

违反本条例的规定，旅行社将旅游业务委托给不具有相应资质的旅行社，由文旅主管部门责令改正，处2万元以上10万元以下的罚款；情节严重的，责令停业整顿1个月至3个月。[[93]](#footnote-92)

2.9.3旅行社需要将在旅游目的地接待旅游者的业务作出委托的，应当按照《旅行社条例》第三十六条的规定，委托给旅游目的地的旅行社并签订委托接待合同。[[94]](#footnote-93)

**2.10【向受托旅行社支付不低于成本的接待费用】**

旅行社将旅游业务委托给其他旅行社的，应当向接受委托的旅行社支付不低于接待和服务成本的费用；接受委托的旅行社不得接待不支付或者不足额支付接待和服务费用的旅游团队。[[95]](#footnote-94)

违反旅行社条例的规定，旅行社未与接受委托的旅行社就接待旅游者的事宜签订委托合同的，由文旅主管部门责令改正，处2万元以上10万元以下的罚款；情节严重的，责令停业整顿1个月至3个月。[[96]](#footnote-95)

**2.11【经营高风险旅游项目应取得经营许可】**

经营高空、高速、水上、潜水、探险等高风险旅游项目，应当按照国家有关规定取得经营许可。[[97]](#footnote-96)

**2.12【旅游车辆管理】**

2.12.1旅游客运经营者应当按照法律、法规规定在旅游客运车辆显著位置明示旅游客运经营的相关信息，配备卫星定位装置和内部监控设施，并保障正常使用。[[98]](#footnote-97)

违反北京市旅游条例第四十条第一款规定，从事旅游客运的车辆未配备卫星定位装置和内部监控设施，或者未保障正常使用的，由交通行政部门对旅游客运经营者处以2000元罚款，并责令限期改正；逾期未改正的，处以1万元罚款。[[99]](#footnote-98)

2.12.2文旅主管部门向旅游者、旅行社、导游、旅游客运经营者及其车辆驾驶人员、景区提供旅游电子行程单。旅行社、导游、旅游客运经营者及其车辆驾驶人员、景区应当按照旅游电子行程单提供相关服务。[[100]](#footnote-99)

旅游客运经营者及其车辆驾驶人员违反北京市旅游条例第二十五条第二款规定，未按照旅游电子行程单提供交通服务的，由交通行政部门对旅游客运经营者处以2000元罚款。[[101]](#footnote-100)

2.12.3 旅游客运经营者不得为未在旅游公共信息和咨询平台进行团队旅游信息备案的旅行社、未取得旅行社经营许可的单位或者个人提供交通服务。[[102]](#footnote-101)

旅游客运经营者违反北京市旅游条例第四十一条第二款规定，为未在旅游公共信息和咨询平台进行团队旅游信息备案的旅行社、未取得旅行社经营许可的单位或者个人提供交通服务的，由交通行政部门对旅游客运经营者处以5000元以上1万元以下罚款；情节严重的，并责令相关车辆停止运营、暂扣车辆营运证，期限不得超过三十日。[[103]](#footnote-102)

2.12.4旅游客运经营者应当加强对旅游客运车辆及其驾驶人员的管理，保证车辆符合安全运营要求，监督为团队旅游服务的驾驶人员按照旅游电子行程单运行车辆，不得承运电子行程单以外的旅游者。[[104]](#footnote-103)

旅游客运经营者违反北京市旅游条例第四十一条第一款规定，承运电子行程单以外的旅游者的，由交通行政部门责令改正，对旅游客运经营者处以1000元以上3000元以下罚款。[[105]](#footnote-104)

**2.13【旅游产品基本要求】**

1）旅行社设计、销售的旅游产品应遵守法律、法规要求，合乎公序良俗。

2）应在满足GB／T 31385和GB／T 32942要求的基础上进行产品质量优化。

3）优化的旅游产品应有良好性价比，价格合理。

4）优化的旅游产品应满足大众旅游需求，可推广复制。[[106]](#footnote-105)

**2.14【产品设计要求】**

**2.14.1**旅行社接受旅游者的委托，为其提供旅游行程设计、旅游信息咨询等服务的，应当保证设计合理、可行，信息及时、准确。[[107]](#footnote-106)

2.14.2旅行社旅游产品设计要求

1） 产品设计人员应进行实地考察，对产品的线路安排、所包含的各项旅游内容进行实地检验。

2） 应选择有良好信誉、合法资质的履行辅助人。

3） 旅游路线设计合理，时间安排张弛有度，各旅游要素衔接顺畅，不宜安排重复路线。

4）保证旅游者正常休息，每日旅游活动（含在途时间）不宜超过11h。旅游期间每晚不少于8h酒店入住休息时间。

5）旅游团队人数应限制在合理数量内，非定制旅游、非主题旅游的旅游产品，团队人数宜控制在25人以内。

6）针对老年人、未成年人、残障人士、妊娠期女性等特定人群的旅游产品，产品设计还应考虑特定人群特点，适应需求。

7） 围绕某一主题策划设计的产品，应在旅游安排中体现主题内容。

8）应注重环境保护，宜选择具有节能环保措施或设备的履行辅助人提供服务。不应安排破坏旅游目的地生态环境的项目。[[108]](#footnote-107)

**2.15【老年旅游产品要求】**

老年旅游产品推荐适用《旅行社老年旅游服务规范》

老年旅游产品是指：旅行社根据老年旅游者的旅游需求特点，专门为老年旅游者组织与开发的包含交通、住宿、餐饮、游览、导游等旅游服务在内的包价旅游产品。[[109]](#footnote-108)

**2.16【旅游产品标准依据】**

当事人就有关服务标准内容约定不明确的，适用下列规定：（一）质量要求不明确的，按照强制性国家标准履行；没有强制性国家标准的，按照推荐性国家标准履行；没有推荐性国家标准的，按照行业标准履行；没有国家标准、行业标准的，按照通常标准或者符合合同目的的特定标准履行。[[110]](#footnote-109)

**2.17【禁止销售两条线路（含）以上的旅游套餐】**

2.18.1禁止旅行社一次性收取两条及两条以上旅游线路（即两个及以上包价旅游产品）的旅游费用。各地文旅主管部门要全面排查旅行社捆绑销售两条线路（含）以上的旅游套餐产品问题，防范旅行社资金链断裂、游客预付旅游费用损失等引发群体性事件。[[111]](#footnote-110)

2.17.2各地文旅主管部门要按照中国人民银行等9部委联合印发的《关于开展联合整治预付卡违规经营专项行动的通知》（银发〔2017〕189号）要求，配合相关部门加强行业内单用途预付卡业务监管工作，采取有效措施，排查旅行社单用途预付卡发行及履约情况，严禁擅自将单用途预付卡转为多用途预付卡。各地文旅主管部门发现旅行社存在上述三项违法违规行为的，应当责令其限期整改；发现旅行社存在非法集资、合同诈骗等违法行为的，要及时将相关情况和线索通报、移送金融主管部门及公安机关。[[112]](#footnote-111)

2.17.3不得捆绑销售两条线路以上的旅游套餐产品，不得一次性向旅游者收取两条线路（含）以上的旅游款，包括出境游及国内游。旅行社、旅游者实行每走一条线路、每发一个团“即时结清”的收款、付款方式。旅行社不得以“买一赠多”“交押金送旅游”等方式变相从事不合理低价游。[[113]](#footnote-112)

**2.18【禁止违规收取出境押金保证金】**

2.18.1如收取出境游保证金的，均应采取银行参与的资金托管方式，不得以现金或现金转账方式直接收取保证金，不得要求旅游者将出境游保证金直接存入旅行社及其工作人员提供的个人账号；存在以上问题的，要立即进行整改。[[114]](#footnote-113)

2.18.2出境社收取出境游保证金，必须采取银行参与的资金托管方式，不得以现金或现金转账方式直接收取保证金，不得要求旅游者将出境游保证金直接存入旅行社的企业账户或其工作人员的个人账户，更不得将收取的出境游保证金挪作他用。[[115]](#footnote-114)

2.18.3收取出境游保证金数额、归还期限应当在销售旅游产品时向旅游者明确告知，并在旅游合同、旅游产品宣传材料、旅游门店、旅游网站、旅游促销点的显著位置向社会公告。[[116]](#footnote-115)

2.18.4全面禁止收取任何形式的出境游押金，在北京市全市范围内禁止旅行社收取或变相收取任何形式的出境游押金。[[117]](#footnote-116)

**2.19【预付费资金管理】**

2.19.1在北京市行政区域内单用途预付卡的发行、兑付及其监督管理等活动适用北京市单用途预付卡管理条例。

单用途预付卡(以下简称预付卡)，是指经营者以预收资金方式面向消费者发行的，供消费者按照约定仅在经营者及其合作范围内，可以分次兑付商品或者服务的实体凭证或者虚拟凭证。实体凭证包括磁条卡、芯片卡、纸券等载体；虚拟凭证包括密码、串码、图形、生物特征信息及其他约定信息等载体。[[118]](#footnote-117)

2.19.2经营者发行预付卡的，应当真实、全面、准确向旅游者介绍预付卡购买、使用相关信息，不得作虚假或者引人误解的宣传。[[119]](#footnote-118)

2.19.3经营者有下列情形之一的，不得发行预付卡或者为旅游者办理续卡：

（一）被列为失信被执行人的；

（二）法定代表人、主要负责人因供职单位违法行为被列为失信被执行人的；

（三）被列入经营异常名录的；

（四）申请注销或者正在办理注销手续的；

（五）法律、法规规定的其他情形。[[120]](#footnote-119)

经营者违反本北京市单用途预付卡管理条例第十一条规定，发行预付卡或者为旅游者办理续卡的，责令立即停止发卡、续卡，处两万元以上十万元以下罚款；情节严重的，责令停业。[[121]](#footnote-120)

2.19.4经营者应当向旅游者出具载明下列内容的凭据：

（一）双方名称或者姓名、联系方式等；

（二）经营者收款账户信息、预收金额、支付方式、履约保证措施；

（三）兑付商品或者服务项目的内容、地点、数量、质量及兑付计算种类、收费标准、扣费方式；

（四）履行期限，以及经营场所自有或者租赁、租期；

（五）风险提示；

（六）赠送权益的使用范围、条件及退款的处理方式；

（七）变更、中止、终止等情形预收款的处理方式；

（八）退款计算方法、渠道、手续费；

（九）挂失、补办、转让方式；

（十）消费记录、余额查询方式；

（十一）违约责任；

（十二）解决争议的方法。

经营者与旅游者签订载明本条前款规定内容的书面合同的，视为已经出具凭据。[[122]](#footnote-121)

经营者违反北京市单用途预付卡管理条例规定，未向旅游者出具载明规定的上述内容，责令限期改正；逾期不改的，可以处二千元以上一万元以下罚款，并责令暂时停止发行预付卡：[[123]](#footnote-122)

2.19.5预付卡设定有效期限、预收金额较大等对旅游者有重大利害关系的内容，经营者应当在书面合同中向旅游者作出风险提示。[[124]](#footnote-123)

2.19.6经营者制定的格式条款、通知、声明、店堂告示、旅游者须知等不得包含概不退款、不补办、解释权归经营者等对旅游者不公平、不合理的规定。

格式条款、通知、声明、店堂告示、旅游者须知等包含本条前款规定内容的，其内容无效。[[125]](#footnote-124)

2.19.7旅游者自购买预付卡之日起七日内未兑付商品或者服务的，有权要求经营者退卡，经营者应当自旅游者要求退卡之日起五日内一次性全额退回预收款；旅游者因购买预付卡获得的赠品或者赠送的服务，应当退回或者支付合理的价款。[[126]](#footnote-125)

2.19.8符合下列情形之一，旅游者要求退款的，经营者应当按照约定期限一次性退回预收款余额；没有约定或者约定不明确的，应当自旅游者提出退款要求之日起十五日内退回：

（一）经营者未按照约定提供商品或者服务的；

（二）双方协商一致的；

（三）法律规定可以解除合同的其他情形。

余额不足以兑付单次最低消费项目的，依照本条前款规定处理。

由于经营者原因导致旅游者退款的，按照原约定的优惠方案退回预收款余额。[[127]](#footnote-126)

经营者违反北京市单用途预付卡管理条例第十六条、第十七条规定故意拖延或者无理拒绝退回预收款的，责令限期改正；逾期不改的，可以处一万元以上五万元以下罚款，并责令暂时停止发行预付卡。[[128]](#footnote-127)

2.19.9经营者应当为旅游者了解预付卡使用情况、消费记录、余额等信息提供查询。

经营者出现停业、注销等情形导致预付卡无法兑付或者经营场所变更的，应当及时通过电话、短信或者微信等方式告知旅游者，并在经营场所、网页的显著位置发布公告。[[129]](#footnote-128)

经营者违反北京市单用途预付卡管理条例规定，未按照规定提供查询或者未按照规定履行告知义务的，责令限期改正；逾期不改的，可以处二千元以上一万元以下罚款，并责令暂时停止发行预付卡：[[130]](#footnote-129)

2.19.10经营者应当自交易完成之日起保存交易记录至少三年。

电子商务平台经营者应当记录、保存平台内经营者预付卡的交易资料，并确保交易资料完整、准确。交易资料自交易完成之日起至少保存三年。

未按照规定保存交易记录的责令限期改正；逾期不改的，可以处二千元以上一万元以下罚款，并责令暂时停止发行预付卡：[[131]](#footnote-130)

2.19.11经营者发行预付卡超过一定数量、金额规模，应当将名称、经营场所自有或者租赁、租期等信息准确、完整地向行业主管部门备案，不得迟报、瞒报、虚报。其中，分公司发卡规模计入总公司。

经营者发行预付卡未超过一定数量、金额规模，可以向行业主管部门自主备案。

具体规模、备案要求，由市行业主管部门确定，并向社会公布。[[132]](#footnote-131)

经营者违反本条例第二十条规定不将名称、经营场所自有或者租赁、租期等信息准确、完整地向行业主管部门备案或迟报、瞒报、虚报的，责令限期改正；逾期不改的，处一千元以上五千元以下罚款。[[133]](#footnote-132)

2.19.12本市建立预付卡预收资金存管制度。

 实行资金存管的行业、纳入存管管理的经营者范围计算、资金存管的要求、资金支取方式等的具体办法，由市行业主管部门会同地方金融监管部门制定并报市人民政府批准后向社会公布。

 纳入存管管理的经营者应当在存管银行开立预付卡预收资金专用存管账户，将符合规定要求的预收资金存入专用存管账户并按照规定方式支取。[[134]](#footnote-133)

经营者违反北京市单用途预付卡管理条例第二十二条规定，未按照规定存管资金的，责令存管并暂时停止发行预付卡；逾期不改的，处两万元以上十万元以下罚款，并责令停止发行预付卡；继续发行预付卡的，责令停业。[[135]](#footnote-134)

**2.20【一日游】**

2.20.1《北京市旅游条例》所称一日游，是指旅行社预先安排行程，提供除住宿以外的交通、餐饮、游览、导游等旅游服务，旅游者以总价支付旅游费用的团队旅游形式。

旅行社应当与旅游者签订一日游包价旅游合同。[[136]](#footnote-135)

2.20.2任何单位和个人不得有下列行为：(一)未取得旅行社经营许可、旅旅游者运经营许可、导游证，从事一日游经营服务活动；(二)擅自在公共场所散发、悬挂、涂写、张贴一日游产品广告；(三)冒用旅行社、旅游集散中心、公共交通客运企业等名义，利用公交站牌、互联网、旅游地图等媒介或者在旅馆、车站等公共场所，发布一日游虚假信息，非法揽客；(四)以不合理低价揽客，并在旅游行程中向旅游者索要合同约定以外的费用，诱骗、强迫或者变相强迫旅游者参加购物活动、另行付费旅游项目；(五)擅自变更行程或者中止服务活动，甩团、甩客；(六)在景区内及其周边地区，追逐、拦截旅游者，索要物品，推销商品或者服务；(七)其他法律、法规规定的一日游违法行为。[[137]](#footnote-136)

2.20.3单位和个人违反《中华人民共和国旅游法》《中华人民共和国治安管理处罚法》《中华人民共和国道路运输条例》等有关法律、法规规定的，从其规定；没有规定的，按照违反《北京市旅游条例》第五十三条规定内容处罚。

违反《北京市旅游条例》第五十三条规定的，由旅游、工商、交通、城管执法等有关行政部门责令改正，没收违法所得，并处以1万元以上10万元以下罚款；违法所得10万元以上的，并处违法所得1倍以上5倍以下罚款；对有关责任人员，处以2000元以上2万元以下罚款；构成犯罪的，依法追究刑事责任。[[138]](#footnote-137)

**2.21【明码标价行为规范】**

2.21.1旅行社在出售商品或提供有偿服务时，应当依法明码标价。明码标价不能简单理解为仅标示价格，还应当标示与价格密切相关的其他信息，尽可能减少信息不对称，使旅游者对价格所对应的商品或者服务价值有更为清晰的认识。

2.21.2旅行社销售商品时，应当标示线路、价格和计价单位。同一线路或者种类的服务等特征不同而实行不同价格的，应当针对不同的价格分别标示品名，以示区别。提供有偿服务时，应当标示服务项目、服务内容和价格或者计价方法。

2.21.3旅行社标示价格，一般应当使用阿拉伯数字标明人民币金额。标示其他价格信息，一般应当使用规范汉字；可以根据自身经营需要，同时使用外国文字。

2.21.4旅行社销售商品同时有偿提供附带服务的，应当对附带服务进行明码标价。附带服务不由销售商品的旅行社提供的，应当以显著方式区分标记或者说明。

2.21.5旅行社提供服务，实行先消费后结算的，除进行明码标价外，还应当在结算前向旅游者出具结算清单，列明所消费的服务项目、价格以及总收费金额等信息。

2.21.6旅行社赠送物品或者服务的，应当标示赠品的品名、数量。赠品标示价格或者价值的，应当标示赠品在同一经营场所当前销售价格。

2.21.7旅行社可以根据实际经营情况，自行增加标示与价格有关的特色服务标准、结算方法等其他信息，自行增加标示的信息要做到真实、准确、有依据。

2.21.8旅行社可以根据行业特点和交易习惯，选择采用标价签（含电子标价签）、标价牌、价目表（册）、展示板、电子屏幕、商品实物或者模型展示、图片展示以及其他有效形式进行明码标价。

2.21.9旅行社通过网络等方式销售商品或者提供服务的，应当通过网络页面，以文字、图像等方式进行明码标价。

2.21.10旅行社明码标价应当做到真实准确、货签对位、标识醒目。

2.21.11旅行社应当以显著方式进行明码标价，明确标示价格所对应的商品或者服务。根据不同交易条件实行不同价格的，应当标明交易条件以及与其对应的价格。

2.21.12旅行社不得在标价之外加价收取费用，不得收取任何未予标明的费用。

2.21.13商品或者服务的价格发生变动时，旅行社应当及时调整相应标价。[[139]](#footnote-138)

**风险提示**

旅行社不标明价格、不按照规定的内容和方式明码标价、在标价之外加价出售商品或者收取未予标明的费用的，责令改正，没收违法所得，可以并处5000元以下罚款。[[140]](#footnote-139)

**2.22【价格促销行为规范】**

2.22.1旅行社开展价格促销活动有附加条件的，应当显著标明条件。开展限时减价、折价等价格促销活动的，应当显著标明期限。

2.22.2旅行社折价、减价，应当标明或者通过其他方便旅游者认知的方式表明折价、减价的基准。

2.22.3旅行社未标明或者表明基准的，其折价、减价应当以本次促销活动前七日内最低成交价格为基准。如果前七日内没有交易的，折价、减价应当以本次促销活动前最后一次交易价格为基准。

2.22.4旅行社通过积分、礼券、兑换券、代金券等折抵价款的，应当以显著方式标明或者通过店堂告示等方式公开折价计算的具体办法。未标明或者公开折价计算具体办法的，应当以接受兑换时的标价作为折价计算基准。[[141]](#footnote-140)

风险提示

旅行社在日常经营或节假日等特殊时间节点开展价格促销时，应当遵守价格促销相关规定，否则可能会出现价格欺诈等价格违法行为。

**2.23【价格比较行为规范】**

2.23.1旅行社在销售商品或提供服务时进行价格比较的，标明的被比较价格信息应当真实准确。

2.23.2旅行社没有合理理由，不得在折价、减价前临时显著提高标示价格并作为折价、减价计算基准。

2.23.3旅行社不得采用无依据或者无从比较的价格，作为折价、减价的计算基准或者被比较价格。[[142]](#footnote-141)

**风险提示**

旅行社通过价格比较的方式促销时，应当遵守价格比较的有关规定，否则可能会出现价格欺诈等价格违法行为。

**2.24【防止价格欺诈行为】**

价格欺诈指经营者利用虚假的或者使人误解的价格手段，诱骗旅游者或者其他经营者与其进行交易的行为。

旅行社在经营活动中，应当防止出现下列价格欺诈行为：

（1）谎称商品和服务价格为政府定价或者政府指导价。

（2）以低价诱骗旅游者或者其他经营者，以高价进行结算。

（3）通过虚假折价、减价或者价格比较等方式销售商品或者提供服务。

（4）销售商品或者提供服务时，使用欺骗性、误导性的语言、文字、数字、图片或者视频等标示价格以及其他价格信息。

（5）无正当理由拒绝履行或者不完全履行价格承诺。

（6）不标示或者显著弱化标示对旅游者或者其他经营者不利的价格条件，诱骗旅游者或者其他经营者与其进行交易。

（7）通过积分、礼券、兑换券、代金券等折抵价款时，拒不按约定折抵价款。

（8）其他价格欺诈行为。

旅行社开展网络交易时，应当防止出现下列价格欺诈行为：

（1）在首页或者其他显著位置标示的商品或者服务价格低于在详情页面标示的价格；

（2）公布的促销活动范围、规则与实际促销活动范围、规则不一致；

（3）其他虚假的或者使人误解的价格标示和价格促销行为。[[143]](#footnote-142)

**风险提示**

旅行社实施价格欺诈行为的，责令改正，没收违法所得，可以并处违法所得五倍以下的罚款；没有违法所得的，予以警告，可以并处罚款；情节严重的，责令停业整顿，或者由市场监管部门吊销营业执照。[[144]](#footnote-143)

**2.25【防止其他不正当价格行为】**

除防止价格欺诈行为外，旅行社在日常经营中还应当重点防止出现下列不正当价格行为：

（1）相互串通，操纵市场价格，损害其他经营者或者旅游者的合法权益；

（2）捏造、散布涨价信息，哄抬价格，推动商品价格过高上涨；

（3）违反法律、法规的规定牟取暴利；

（4）法律、行政法规禁止的其他不正当价格行为。[[145]](#footnote-144)

**风险提示**

旅行社有价格欺诈等不正当价格行为的，责令改正，没收违法所得，可以并处违法所得五倍以下的罚款；没有违法所得的，予以警告，可以并处罚款；情节严重的，责令停业整顿，或者由市场监管部门吊销营业执照。[[146]](#footnote-145)

**2.26【对采购旅游车辆运输产品的要求】**

2.26.1旅游客运经营者应当按照法律、法规规定在旅游客运车辆显著位置明示旅游客运经营的相关信息，配备卫星定位装置和内部监控设施，并保障正常使用。[[147]](#footnote-146)

违反《北京市旅游条例》第四十条第一款规定，从事旅游客运的车辆未配备卫星定位装置和内部监控设施，或者未保障正常使用的，由交通行政部门对旅游客运经营者处以2000元罚款，并责令限期改正；逾期未改正的，处以1万元罚款。[[148]](#footnote-147)

2.26.2旅游行政部门向旅游者、旅行社、导游、旅游客运经营者及其车辆驾驶人员、景区提供旅游电子行程单。旅行社、导游、旅游客运经营者及其车辆驾驶人员、景区应当按照旅游电子行程单提供相关服务。[[149]](#footnote-148)

 旅游客运经营者及其车辆驾驶人员违反《北京市旅游条例》第二十五条第二款规定，未按照旅游电子行程单提供交通服务的，由交通行政部门对旅游客运经营者处以2000元罚款。[[150]](#footnote-149)

2.26.3 旅游客运经营者不得为未在旅游公共信息和咨询平台进行团队旅游信息备案的旅行社、未取得旅行社经营许可的单位或者个人提供交通服务。[[151]](#footnote-150)

 旅游客运经营者违反《北京市旅游条例》第四十一条第二款规定，为未在旅游公共信息和咨询平台进行团队旅游信息备案的旅行社、未取得旅行社经营许可的单位或者个人提供交通服务的，由交通行政部门对旅游客运经营者处以5000元以上1万元以下罚款；情节严重的，并责令相关车辆停止运营、暂扣车辆营运证，期限不得超过三十日。[[152]](#footnote-151)

2.26.4旅游客运经营者应当加强对旅游客运车辆及其驾驶人员的管理，保证车辆符合安全运营要求，监督为团队旅游服务的驾驶人员按照旅游电子行程单运行车辆，不得承运电子行程单以外的旅游者。[[153]](#footnote-152)

 旅游客运经营者违《北京市旅游条例》第四十一条第一款规定，承运电子行程单以外的旅游者的，由交通行政部门责令改正，对旅游客运经营者处以1000元以上3000元以下罚款。[[154]](#footnote-153)

**2.27【对采购旅游住宿产品的要求】**

2.27.1本市对旅馆业实行特种行业许可制度。

申请开办旅馆的，申请人应当向开办旅馆所在地的区、县公安机关申请《特种行业许可证》。[[155]](#footnote-154)

违反本规定，未经许可从事旅馆经营活动的，由公安机关依法采取下列措施予以取缔，并依照《中华人民共和国治安管理处罚法》的有关规定予以处罚：

（一）责令停止相关经营活动。

（二）向与无证经营行为有关的单位和个人调查、了解情况。

（三）进入无证经营的旅馆进行检查。

（四）查阅、复制、查封、扣押与无证经营行为有关的资料。

（五）查封、扣押与从事无证经营活动相关的需要作为证据的物品。[[156]](#footnote-155)

第二十条违反本规定，旅馆有下列情形之一的，由公安机关处1000元以上1万元以下罚款：

（一）以欺骗、贿赂等不正当手段取得《特种行业许可证》的。

（二）涂改、倒卖、出租、出借《特种行业许可证》，或者以其他形式非法转让《特种行业许可证》的。

（三）不依照本规定办理变更手续的。[[157]](#footnote-156)

2.27.2申请开办旅馆，应经主管部门审查批准，经当地公安机关签署意见，向工商行政管理部门申请登记，领取营业执照后，方准开业。

经批准开业的旅馆，如有歇业、转业、合并、迁移、改变名称等情况，应当在工商行政管理部门办理变更登记后3日内，向当地的县、市公安局、公安分局备案。[[158]](#footnote-157)

违反本办法第四条规定开办旅馆的，公安机关可以酌情给予警告或者处以200元以下罚款;未经登记，私自开业的，公安机关应当协助工商行政管理部门依法处理。[[159]](#footnote-158)

2.27.3按照规划用途利用地下空间从事旅店业，设置宿舍，以及作为其他居住场所的，地下空间的安全使用责任人、使用人除应当遵守本办法第五条、第六条规定外，还应当遵守下列规定：

（一）房间内人均使用面积不得少于5平方米；

（二）不得设置上下床；

（三）配备有效的防灭病媒生物设施、消毒设施和垃圾、废弃物的存放专用设施。

禁止将规划用途为非居住用途的地下空间用于居住。[[160]](#footnote-159)

地下空间安全使用责任人、使用人违反本办法第七条第一款第（一）项、第（二）项规定，对设置旅馆的，由区公安机关处1万元以上3万元以下罚款；对设置宿舍，以及作为其他居住场所的，由区公安机关处500元以上1000元以下罚款。[[161]](#footnote-160)

2.27.4公共安全图像信息系统的建设，应当符合国家和本市的技术规范和标准。

市质量技术监督、信息化主管部门和公安机关共同制定本市公共安全图像信息系统的技术规范和标准，公共图像信息系统应当具有采集、录像、传输等功能。[[162]](#footnote-161)

违反本办法的规定，应当建设公共安全图像信息系统不建设或者不按照规范和标准建设的，由公安机关责令限期整改并予以警告；逾期不整改或者整改不合格的，对单位处1万元以上3万元以下的罚款，对单位主要负责人、直接责任人员分别处500元以上1000元以下的罚款。[[163]](#footnote-162)

2.27.5 旅馆接待旅客住宿必须登记。登记时，应当查验旅客的身份证件，按规定的项目如实登记。

接待境外旅客住宿，还应当在24小时内向当地公安机关报送住宿登记表。[[164]](#footnote-163)

严禁旅客将易燃、易爆、剧毒、腐蚀性和放射性等危险物品带入旅馆。[[165]](#footnote-164)

旅馆内，严禁卖淫、嫖宿、赌博、吸毒、传播淫秽物品等违法犯罪活动。[[166]](#footnote-165)

违反本办法第六、十一、十二条规定的，依照《中华人民共和国治安管理处罚法》有关条款的规定，处罚有关人员;发生重大事故、造成严重后果构成犯罪的，依法追究刑事责任。[[167]](#footnote-166)

2.27.6旅馆及其工作人员应当履行下列职责：

（一）落实治安管理制度和治安防范措施，发现不安全隐患及时进行整改。

（二）落实突发事件应急方案，定期组织演练。

（三）组织工作人员接受治安防范知识和技能的培训。

（四）建立旅客验证登记制度，按照规定设专人查验旅客身份证件，并录入旅馆业治安管理信息系统。

（五）建立值班巡视制度，客房区全天有人值班巡查，服务台、监控室设专人全天值守。

（六）建立会客登记制度。

（七）对违反旅馆治安管理制度的行为及时制止。

（八）保证公共安全图像信息系统在旅馆营业期间正常运行，不得中断；图像信息资料的保存期不得少于30日。

（九）对旅客遗留的财物妥善保管；无法归还原主的，送交公安机关。

（十）接受公安机关的指导、监督和检查；配合公安机关执行公务。

（十一）法律、法规、规章规定的其他职责。[[168]](#footnote-167)

违反本规定，旅馆及其工作人员有下列行为之一的，由公安机关责令改正，并可视情节轻重对旅馆处5000元以上1万元以下罚款；对直接责任人员处500元以上1000元以下罚款：（一）不落实治安管理制度和治安防范措施，发现不安全隐患不及时进行整改的。

（二）不落实突发事件应急方案，不定期组织演练的。

（三）不组织工作人员接受治安防范知识和技能的培训的。

（四）不建立值班巡视制度，客房区无人值班巡查，服务台、监控室不设专人全天值守的。

（五）不建立会客登记制度的。

（六）不能保证公共安全图像信息系统在旅馆营业期间正常运行，或者图像信息资料的保存期少于30日的。

（七）对违反旅馆治安管理制度的行为不及时制止的。[[169]](#footnote-168)

旅馆工作人员对住宿的旅客不按照规定登记姓名、身份证件种类和号码的，或者明知住宿的旅客将危险物质带入旅馆，不予制止的，处200元以上500元以下罚款。[[170]](#footnote-169)

旅馆工作人员发现犯罪嫌疑人员、被公安机关通缉的人员后，不向公安机关报告的，由公安机关依照《中华人民共和国治安管理处罚法》的有关规定予以处罚。[[171]](#footnote-170)

旅馆工作人员发现违法犯罪分子，行迹可疑的人员和被公安机关通缉的罪犯，应当立即向当地公安机关报告，不得知情不报或隐瞒包庇。[[172]](#footnote-171)

 旅馆工作人员违反本办法第九条规定的，公安机关可以酌情给予警告或者处以200元以下罚款;情节严重构成犯罪的，依法追究刑事责任。

旅馆负责人参与违法犯罪活动，其所经营的旅馆已成为犯罪活动场所的，公安机关除依法追究其责任外，对该旅馆还应当会同工商行政管理部门依法处理。[[173]](#footnote-172)

2.27.7洗浴和美容美发经营场所的经营者必须遵守下列规定：（一）不得提供有偿陪侍、异性按摩(头部、足底按摩以及市残联批准的盲人按摩除外)。[[174]](#footnote-173)

洗浴和美容美发经营场所的经营者及其从业人员违反本规定的，按照下列规定给予处罚：(一)违反本规定第六条第(一)、(二)项规定的，由公安机关责令限期改正，对违反第(一)项规定的可处以4000以上2万元以下罚款；对单位直接负责的、主管人员和其他直接责任人员处以1000元以下罚款。[[175]](#footnote-174)

**三、产品宣传与招徕**

**3.1【产品宣传真实、合法】**

广告应当真实、合法，以健康的表现形式表达广告内容，符合社会主义精神文明建设和弘扬中华民族优秀传统文化的要求。[[176]](#footnote-175)

**3.2【产品宣传不得含有虚假、误解内容】**

广告不得含有虚假或者引人误解的内容，不得欺骗、误导旅游者。广告主应当对广告内容的真实性负责。[[177]](#footnote-176)

违反本法规定，发布虚假广告的，由市场监督管理部门责令停止发布广告，责令广告主在相应范围内消除影响，处广告费用三倍以上五倍以下的罚款，广告费用无法计算或者明显偏低的，处二十万元以上一百万元以下的罚款；两年内有三次以上违法行为或者有其他严重情节的，处广告费用五倍以上十倍以下的罚款，广告费用无法计算或者明显偏低的，处一百万元以上二百万元以下的罚款，可以吊销营业执照，并由广告审查机关撤销广告审查批准文件、一年内不受理其广告审查申请。[[178]](#footnote-177)

**3.3【产品宣传禁用的内容】**

3.3.1广告不得有下列情形：（一）使用或者变相使用中华人民共和国的国旗、国歌、国徽，军旗、军歌、军徽；（二）使用或者变相使用国家机关、国家机关工作人员的名义或者形象；（三）使用国家级、最高级、最佳等用语；（四）损害国家的尊严或者利益，泄露国家秘密；（五）妨碍社会安定，损害社会公共利益；（六）危害人身、财产安全，泄露个人隐私；（七）妨碍社会公共秩序或者违背社会良好风尚；（八）含有淫秽、色情、赌博、迷信、恐怖、暴力的内容；（九）含有民族、种族、宗教、性别歧视的内容；（十）妨碍环境、自然资源或者文化遗产保护；（十一）法律、行政法规规定禁止的其他情形。[[179]](#footnote-178)

3.3.2广告不得损害未成年人和残疾人的身心健康。[[180]](#footnote-179)

违反上述3.3.1、3.3.2内容的，由市场监督管理部门责令停止发布广告，对广告主处二十万元以上一百万元以下的罚款，情节严重的，并可以吊销营业执照，由广告审查机关撤销广告审查批准文件、一年内不受理其广告审查申请；对广告经营者、广告发布者，由市场监督管理部门没收广告费用，处二十万元以上一百万元以下的罚款，情节严重的，并可以吊销营业执照。[[181]](#footnote-180)

**3.4【产品宣传内容要真实】**

广告内容涉及的事项需要取得行政许可的，应当与许可的内容相符合。

广告使用数据、统计资料、调查结果、文摘、引用语等引证内容的，应当真实、准确，并表明出处。引证内容有适用范围和有效期限的，应当明确表示。[[182]](#footnote-181)

违反上述3.4内容的，由市场监督管理部门责令停止发布广告，对广告主处十万元以下的罚款。[[183]](#footnote-182)

**3.5【产品宣传不得含有贬低他人内容】**

3.5.1广告不得贬低其他生产经营者的商品或者服务。[[184]](#footnote-183)

有下列行为之一的，由市场监督管理部门责令停止发布广告，对广告主处十万元以下的罚款：（四）违反本法第十三条规定，广告贬低其他生产经营者的商品或者服务的。[[185]](#footnote-184)

3.5.2经营者不得编造、传播虚假信息或者误导性信息，损害竞争对手的商业信誉、商品声誉。[[186]](#footnote-185)

经营者违反本法第十一条规定损害竞争对手商业信誉、商品声誉的，由监督检查部门责令停止违法行为、消除影响，处十万元以上五十万元以下的罚款；情节严重的，处五十万元以上三百万元以下的罚款。[[187]](#footnote-186)

**3.6【产品宣传内容含有他人名义或形象的应征得对方同意】**

广告主或者广告经营者在广告中使用他人名义或者形象的，应当事先取得其书面同意；使用无民事行为能力人、限制民事行为能力人的名义或者形象的，应当事先取得其监护人的书面同意。[[188]](#footnote-187)

**3.7【产品宣传不得以“搭便车”等方式误导旅游者、侵害他人权利】**

经营者不得实施下列混淆行为，引人误认为是他人商品或者与他人存在特定联系：（一）擅自使用与他人有一定影响的商品名称、包装、装潢等相同或者近似的标识；（二）擅自使用他人有一定影响的企业名称（包括简称、字号等）、社会组织名称（包括简称等）、姓名（包括笔名、艺名、译名等）；（三）擅自使用他人有一定影响的域名主体部分、网站名称、网页等；（四）其他足以引人误认为是他人商品或者与他人存在特定联系的混淆行为。[[189]](#footnote-188)

经营者违反《中华人民共和国反不正当竞争法》第六条规定实施混淆行为的，由监督检查部门责令停止违法行为，没收违法商品。违法经营额五万元以上的，可以并处违法经营额五倍以下的罚款；没有违法经营额或者违法经营额不足五万元的，可以并处二十五万元以下的罚款。情节严重的，吊销营业执照。经营者登记的企业名称违反《中华人民共和国反不正当竞争法》第六条规定的，应当及时办理名称变更登记；名称变更前，由原企业登记机关以统一社会信用代码代替其名称。[[190]](#footnote-189)

**3.8【不得虚假宣传】**

3.8.1旅行社违反《旅游法》规定，进行虚假宣传，误导旅游者的，由文旅主管部门或者有关部门责令改正，没收违法所得，并处五千元以上五万元以下罚款；违法所得五万元以上的，并处违法所得一倍以上五倍以下罚款；情节严重的，责令停业整顿或者吊销旅行社业务经营许可证；对直接负责的主管人员和其他直接责任人员，处二千元以上二万元以下罚款。[[191]](#footnote-190)

3.8.2旅行社向旅游者提供的旅游服务信息必须真实可靠，不得作虚假宣传。[[192]](#footnote-191)

3.8.3经营者提供商品或者服务有欺诈行为的，应当按照旅游者的要求增加赔偿其受到的损失，增加赔偿的金额为旅游者购买商品的价款或者接受服务的费用的三倍；增加赔偿的金额不足五百元的，为五百元。法律另有规定的，依照其规定。[[193]](#footnote-192)

3.8.4经营者不得对其商品的性能、功能、质量、销售状况、用户评价、曾获荣誉等作虚假或者引人误解的商业宣传，欺骗、误导旅游者。

经营者不得通过组织虚假交易等方式，帮助其他经营者进行虚假或者引人误解的商业宣传。[[194]](#footnote-193)

经营者违反《中华人民共和国反不正当竞争法》第八条规定对其商品作虚假或者引人误解的商业宣传，或者通过组织虚假交易等方式帮助其他经营者进行虚假或者引人误解的商业宣传的，由监督检查部门责令停止违法行为，处二十万元以上一百万元以下的罚款；情节严重的，处一百万元以上二百万元以下的罚款，可以吊销营业执照。经营者违反《中华人民共和国反不正当竞争法》第八条规定，发布虚假广告的，依照《中华人民共和国广告法》的规定处罚。[[195]](#footnote-194)

**3.9【不得通过低价诱骗旅游者，通过安排购物或另付费项目获取回扣】**

3.9.1旅行社不得以不合理的低价组织旅游活动，诱骗旅游者，并通过安排购物或者另行付费旅游项目获取回扣等不正当利益。

旅行社组织、接待旅游者，不得指定具体购物场所，不得安排另行付费旅游项目。

经双方协商一致或者旅游者要求，且不影响其他旅游者行程安排的除外。发生违反前两款规定情形的，旅游者有权在旅游行程结束后三十日内，要求旅行社为其办理退货并先行垫付退货货款，或者退还另行付费旅游项目的费用。[[196]](#footnote-195)

旅行社违反《旅游法》第三十五条规定的，由文旅主管部门责令改正，没收违法所得，责令停业整顿，并处三万元以上三十万元以下罚款；违法所得三十万元以上的，并处违法所得一倍以上五倍以下罚款；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和其他直接责任人员，没收违法所得，处二千元以上二万以下罚款，并暂扣或者吊销导游证。[[197]](#footnote-196)

3.9.2旅游行业组织可以根据旅游业经营状况，发布本市旅游产品和服务的诚信指导价，对旅游经营者的不合理低价经营行为进行调查，对扰乱旅游市场秩序的行为进行曝光和谴责。[[198]](#footnote-197)

**3.10【旅行社不得低价宣传招徕后再增加有偿服务】**

旅行社不得以低于旅游成本的报价招徕旅游者。未经旅游者同意，旅行社不得在旅游合同约定之外提供其他有偿服务。[[199]](#footnote-198)

违反《旅行社条例》的规定，旅行社未经旅游者同意在旅游合同约定之外提供其他有偿服务的，由文旅主管部门责令改正，处1万元以上5万元以下的罚款。[[200]](#footnote-199)

**3.11【旅游产品不得含有强迫增加购物、另付费项目】**

3.11.1在签订旅游合同时，旅行社不得要求旅游者必须参加旅行社安排的购物活动或者需要旅游者另行付费的旅游项目。[[201]](#footnote-200)

3.11.2旅游者要求旅游经营者返还下列费用的，人民法院应予支持：（一）因拒绝旅游经营者安排的购物活动或者另行付费的项目被增收的费用；[[202]](#footnote-201)

**3.12【不得同团不同价】**

3.12.1同一旅游团队中，旅行社不得由于下列因素，提出与其他旅游者不同的合同事项：（一）旅游者拒绝参加旅行社安排的购物活动或者需要旅游者另行付费的旅游项目的；（二）旅游者存在的年龄或者职业上的差异。但旅行社提供了与其他旅游者相比更多的服务，或者旅游者主动要求的除外。[[203]](#footnote-202)

3.12.2旅游者要求旅游经营者返还下列费用的，人民法院应予支持：（二）在同一旅游行程中，旅游经营者提供相同服务，因旅游者的年龄、职业等差异而增收的费用。[[204]](#footnote-203)

3.12.3在同一旅游行程中，旅行社提供相同服务，因旅游者的年龄、职业等差异增收费用的，旅行社应返还增收的费用。[[205]](#footnote-204)

**3.13【有奖销售的限制】**

经营者进行有奖销售不得存在下列情形：（一）所设奖的种类、兑奖条件、奖金金额或者奖品等有奖销售信息不明确，影响兑奖；（二）采用谎称有奖或者故意让内定人员中奖的欺骗方式进行有奖销售；（三）抽奖式的有奖销售，最高奖的金额超过五万元。[[206]](#footnote-205)

经营者违反《中华人民共和国反不正当竞争法》第十条规定进行有奖销售的，由监督检查部门责令停止违法行为，处五万元以上五十万元以下的罚款。[[207]](#footnote-206)

**3.14【产品宣传、说明与销售】**

1）旅游产品的宣传资料应全面、客观、真实，不做夸大渲染或引人误解的表述，宜对旅游产品的特点、适宜的消费人群进行说明。

2）旅游合同和旅游产品说明书，内容表述应清晰、客观，字体、字号应适宜旅游者阅读。

3）与旅游产品相关的说明性材料体现价格的，价格应清晰明确。

4）旅游产品涉及的各项组成内容，如交通安排、食宿安排、购物活动、娱乐活动、游览活动等，均应在与旅游者签订旅游合同时确定，不应随意调整和修改。

5）旅行社销售人员应按照LB／T 029-2014中第5章和第6章的要求为旅游者提供咨询和销售服务。

6）旅行社应提供门市、互联网、电话、上门服务等多种可选的咨询和销售服务方式。

7）旅行社应提供行前说明服务，相关服务标准应满足LB／T 040的要求。[[208]](#footnote-207)

**3.15【互联网销售要求】**

3.15.1通过网络经营旅行社业务的，应当依法取得旅行社业务经营许可，并在其网站主页的显著位置标明其业务经营许可证信息。发布旅游经营信息的网站，应当保证其信息真实、准确。[[209]](#footnote-208)

3.15.2旅行社以互联网形式经营旅行社业务的，除符合法律、法规规定外，其网站首页应当载明旅行社的名称、法定代表人、许可证编号和业务经营范围，以及原许可的文旅主管部门的投诉电话。[[210]](#footnote-209)

具体经营要求参见《北京市在线旅游平台合规经营手册》

**3.16****【不得向老年人推销或变相推销保健品等】**

3.16.1严厉检查并整治诱导、免费体验、举办会议、健康讲座、专家义诊、赠送礼品、组织旅游等形式销售保健品的行为。[[211]](#footnote-210)

3.16.2违反国家规定，利用广告对保健食品或者其他食品作虚假宣传，符合刑法第二百二十二条规定的，以虚假广告罪定罪处罚；以非法占有为目的，利用销售保健食品或者其他食品诈骗财物，符合刑法第二百六十六条规定的，以诈骗罪定罪处罚。同时构成生产、销售伪劣产品罪等其他犯罪的，依照处罚较重的规定定罪处罚。[[212]](#footnote-211)

3.16.3发布虚假广告，欺骗、误导旅游者，使购买商品或者接受服务的旅游者的合法权益受到损害的，将按照本手册3.2【产品宣传不得含有虚假、误解内容】部分内容处理。

3.17**【依法设置和管护户外广告】**

本市对户外广告设施实行统一规划。户外广告应当按照设置专业规划的规定进行设置，并应当符合户外广告设施安全技术标准。

违反规定的，由城市管理综合执法部门责令限期拆除，逾期未拆除的，强制拆除，并可处一万元以上十万元以下罚款。无法确定其所有人和管理人的，城市管理综合执法部门应当在公共媒体以及户外广告的所在地发布公告，督促所有权人或者管理人改正违法行为。公告期间不得少于十五日。公告期间届满，未改正违法行为的，由城市管理综合执法部门予以强制拆除。[[213]](#footnote-212)

3.18**【规范设置和管护牌匾标识】**

机关、团体、部队、院校、企事业单位和其他组织及个体工商户的名称、字号、标志等牌匾标识，应当按照本市牌匾标识设置规范规定的位置、体量、数量等要求进行设置，与周围景观相协调。违反规定的，由城市管理综合执法部门责令限期改正，逾期不改正的，予以强制拆除，并可处五百元以上五千元以下罚款。

牌匾标识的设置应当牢固安全、整洁美观，照明和显亮设施功能完好，不断亮、不残损。牌匾标识画面污损、字体残缺、灯光显示不完整等影响市容的，应当及时维修或者更换。违反规定的，责令停止使用，限期修复，并可处五百元以上五千元以下罚款。[[214]](#footnote-213)

**四、接待服务质量**

**4.1【签订书面合同】**

4.1.1旅行社组织和安排旅游活动，应当与旅游者订立合同。[[215]](#footnote-214)

4.1.2包价旅游合同应当采用书面形式，包括下列内容：（一）旅行社、旅游者的基本信息；（二）旅游行程安排；（三）旅游团成团的最低人数；（四）交通、住宿、餐饮等旅游服务安排和标准；（五）游览、娱乐等项目的具体内容和时间；（六）自由活动时间安排；（七）旅游费用及其交纳的期限和方式；（八）违约责任和解决纠纷的方式；（九）法律、法规规定和双方约定的其他事项。订立包价旅游合同时，旅行社应当向旅游者详细说明前款第二项至第八项所载内容。[[216]](#footnote-215)

4.1.3当事人订立合同，可以采用书面形式、口头形式或者其他形式。

书面形式是合同书、信件、电报、电传、传真等可以有形地表现所载内容的形式。

以电子数据交换、电子邮件等方式能够有形地表现所载内容，并可以随时调取查用的数据电文，视为书面形式。[[217]](#footnote-216)

4.1.4建设全国统一的“旅游电子合同库”。为保障广大游客的合法权益，以利于旅行社强化内部管理，提升行业监管和执法效能，国家文旅部制定了“旅游电子合同编码和二维码”规则，将通过全国监管平台为每一份旅游电子合同分配唯一的合同编码和二维码。请各地一要督促已使用电子合同的旅行社于8月4日前，与全国监管平台进行系统对接（对接的旅行社请通过全国监管平台填写电子合同系统的有关信息），实现合同编码和二维码的嵌入，及电子合同的上传；二要积极推动未使用电子合同的旅行社使用全国监管平台“电子合同管理”功能，尽快建成全国统一的“旅游电子合同库”。届时，各级文旅主管部门和广大游客可通过合同编码或二维码查验旅游合同。[[218]](#footnote-217)

4.1.5文旅主管机关重点检查在全国旅行社管理系统上登记信息是否完善、团队专用章是否生成、电子合同签章是否生成、所属导游是否使用导游之家app。检查方案之一：业务管理电子化。旅行社在全国旅行社管理系统中的“权限管理-签章备案”，申请生成团队专用章及电子合同签章。逐步完成向电子团队备案和电子合同使用的转变。[[219]](#footnote-218)

4.1.6旅行社为旅游者提供服务，应当与旅游者签订旅游合同并载明下列事项：（一）旅行社的名称及其经营范围、地址、联系电话和旅行社业务经营许可证编号；（二）旅行社经办人的姓名、联系电话；（三）签约地点和日期；（四）旅游行程的出发地、途经地和目的地；（五）旅游行程中交通、住宿、餐饮服务安排及其标准；（六）旅行社统一安排的游览项目的具体内容及时间；（七）旅游者自由活动的时间和次数；（八）旅游者应当交纳的旅游费用及交纳方式；（九）旅行社安排的购物次数、停留时间及购物场所的名称；（十）需要旅游者另行付费的游览项目及价格；（十一）解除或者变更合同的条件和提前通知的期限；（十二）违反合同的纠纷解决机制及应当承担的责任；（十三）旅游服务监督、投诉电话；（十四）双方协商一致的其他内容。[[220]](#footnote-219)

违反《旅行社条例》的规定，旅行社未与旅游者签订旅游合同的，由文旅主管部门责令改正，处2万元以上10万元以下的罚款；情节严重的，责令停业整顿1个月至3个月。[[221]](#footnote-220)

**4.2【向旅游者提供行程单】**

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。[[222]](#footnote-221)

**4.3【格式条款的解释权】**

旅行社和旅游者签订的旅游合同约定不明确或者对格式条款的理解发生争议的，应当按照通常理解予以解释；对格式条款有两种以上解释的，应当作出有利于旅游者的解释；格式条款和非格式条款不一致的，应当采用非格式条款。[[223]](#footnote-222)

对格式条款的理解发生争议的，应当按照通常理解予以解释。对格式条款有两种以上解释的，应当作出不利于提供格式条款一方的解释。格式条款和非格式条款不一致的，应当采用非格式条款。[[224]](#footnote-223)

**4.4【格式条款说明义务】**

格式条款是当事人为了重复使用而预先拟定，并在订立合同时未与对方协商的条款。

采用格式条款订立合同的，提供格式条款的一方应当遵循公平原则确定当事人之间的权利和义务，并采取合理的方式提示对方注意免除或者减轻其责任等与对方有重大利害关系的条款，按照对方的要求，对该条款予以说明。提供格式条款的一方未履行提示或者说明义务，致使对方没有注意或者理解与其有重大利害关系的条款的，对方可以主张该条款不成为合同的内容。[[225]](#footnote-224)

**4.5【格式条款无效情形】**

4.5.1有下列情形之一的，该格式条款无效：

（一）具有《中华人民共和国民法典》第一编第六章第三节和本法第五百零六条规定的无效情形；

（二）提供格式条款一方不合理地免除或者减轻其责任、加重对方责任、限制对方主要权利；

（三）提供格式条款一方排除对方主要权利。[[226]](#footnote-225)

4.5.2旅游经营者以格式条款、通知、声明、店堂告示等方式作出排除或者限制旅游者权利、减轻或者免除旅游经营者责任、加重旅游者责任等对旅游者不公平、不合理的规定，旅游者依据中华人民共和国消费者权益保护法第二十六条的规定请求认定该内容无效的，人民法院应予支持。[[227]](#footnote-226)

**4.6【通过公共信息和咨询平台备案电子行程单】**

本市对旅行社组织团队旅游活动实行电子行程单管理。旅行社应当在旅游行程开始前，通过旅游公共信息和咨询平台向旅游行政部门进行团队旅游信息备案。[[228]](#footnote-227)

旅行社违反《旅行社条例》第二十五条第一款规定，未通过旅游公共信息和咨询平台向旅游行政部门进行团队旅游信息备案的，由旅游行政部门责令改正，处以5000元以上5万元以下罚款，并可以责令停业整顿；情节严重的，吊销旅行社业务经营许可证。[[229]](#footnote-228)

**4.7【行程中景区、景点应明确详细】**

4.7.1旅行社组织前往长城、明十三陵等本市有多个同类景区或者景区内有多个同类收费景点的团队旅游活动，应当在旅游合同中明示所游览景区或者景点的具体名称。列入旅游行程中的收费景区，不安排进入游览的，应当在旅游合同中注明。[[230]](#footnote-229)

旅行社违反《北京市旅游条例》第五十五条规定，在旅游合同中未明示所游览景区的具体名称或者对不进入游览的收费景区未予注明的，由旅游行政部门按照《中华人民共和国旅游法》第九十七条规定处罚。[[231]](#footnote-230)

4.7.2旅行社违反《旅游法》规定，有进行虚假宣传，误导旅游者的，由文旅主管部门或者有关部门责令改正，没收违法所得，并处五千元以上五万元以下罚款；违法所得五万元以上的，并处违法所得一倍以上五倍以下罚款；情节严重的，责令停业整顿或者吊销旅行社业务经营许可证；对直接负责的主管人员和其他直接责任人员，处二千元以上二万元以下罚款。[[232]](#footnote-231)

**4.8【委托其他旅行社提供接待服务时应征得旅游者同意】**

4.8.1旅行社需要对旅游业务作出委托的，应当委托给具有相应资质的旅行社，征得旅游者的同意，并与接受委托的旅行社就接待旅游者的事宜签订委托合同，确定接待旅游者的各项服务安排及其标准，约定双方的权利、义务。[[233]](#footnote-232)

违反旅行社条例的规定，旅行社未取得旅游者同意，将旅游业务委托给其他旅行社的，由文旅主管部门责令改正，处2万元以上10万元以下的罚款；情节严重的，责令停业整顿1个月至3个月。[[234]](#footnote-233)

4.8.2旅游行程开始前，当发生约定的解除旅游合同的情形时，经征得旅游者的同意，旅行社可以将旅游者推荐给其他旅行社组织、接待，并由旅游者与被推荐的旅行社签订旅游合同。

未经旅游者同意的，旅行社不得将旅游者转交给其他旅行社组织、接待。[[235]](#footnote-234)

违反《旅行社条例实施细则》第四十一条第二款的规定，旅行社未经旅游者的同意，将旅游者转交给其他旅行社组织、接待的，由县级以上文旅主管部门依照《旅行社条例》第五十五条的规定处罚。[[236]](#footnote-235)

4.8.3旅游经营者将旅游业务转让给其他旅游经营者，旅游者不同意转让，请求解除旅游合同、追究旅游经营者违约责任的，人民法院应予支持。

旅游经营者擅自将其旅游业务转让给其他旅游经营者，旅游者在旅游过程中遭受损害，请求与其签订旅游合同的旅游经营者和实际提供旅游服务的旅游经营者承担连带责任的，人民法院应予支持。[[237]](#footnote-236)

**4.9【合同中载明接待社信息】**

**4.9.1**旅行社委托其他旅行社代理销售包价旅游产品并与旅游者订立包价旅游合同的，应当在包价旅游合同中载明委托社和代理社的基本信息。

旅行社依照《旅游法》规定将包价旅游合同中的接待业务委托给地接社履行的，应当在包价旅游合同中载明地接社的基本信息。[[238]](#footnote-237)

4.9.2旅行社对接待旅游者的业务作出委托的，应当按照《旅行社条例》第三十六条的规定，将旅游目的地接受委托的旅行社的名称、地址、联系人和联系电话，告知旅游者。[[239]](#footnote-238)

违反《旅行社条例实施细则》第四十一条第二款的规定，旅行社未经旅游者的同意，将旅游者转交给其他旅行社组织、接待的，由县级以上文旅主管部门依照《旅行社条例》第五十五条的规定处罚。[[240]](#footnote-239)

**4.10【合同中载明导游费用】**

安排导游为旅游者提供服务的，应当在包价旅游合同中载明导游服务费用。[[241]](#footnote-240)

**4.11【提示旅游者购买意外保险】**

4.11.1旅行社应当提示参加团队旅游的旅游者按照规定投保人身意外伤害保险。[[242]](#footnote-241)

4.11.2为减少自然灾害等意外风险给旅游者带来的损害，旅行社在招徕、接待旅游者时，可以提示旅游者购买旅游意外保险。

鼓励旅行社依法取得保险代理资格，并接受保险公司的委托，为旅游者提供购买人身意外伤害保险的服务。[[243]](#footnote-242)

**4.12【签订合同时应向旅游者告知的内容】**

订立包价旅游合同时，旅行社应当向旅游者告知下列事项：（一）旅游者不适合参加旅游活动的情形；（二）旅游活动中的安全注意事项；（三）旅行社依法可以减免责任的信息；（四）旅游者应当注意的旅游目的地相关法律、法规和风俗习惯、宗教禁忌，依照中国法律不宜参加的活动等；（五）法律、法规规定的其他应当告知的事项。在包价旅游合同履行中，遇有前款规定事项的，旅行社也应当告知旅游者。[[244]](#footnote-243)

**4.13【告知不能成团的时间节点】**

4.13.1旅行社招徕旅游者组团旅游，因未达到约定人数不能出团的，组团社可以解除合同。但是，境内旅游应当至少提前七日通知旅游者，出境旅游应当至少提前三十日通知旅游者。

因未达到约定人数不能出团的，组团社经征得旅游者书面同意，可以委托其他旅行社履行合同。组团社对旅游者承担责任，受委托的旅行社对组团社承担责任。旅游者不同意的，可以解除合同。

因未达到约定的成团人数解除合同的，组团社应当向旅游者退还已收取的全部费用。[[245]](#footnote-244)

4.13.2旅行社与旅游者订立合同或收取旅游者预付旅游费用后，因旅行社原因不能成行的，旅行社应在合理期限内通知旅游者，否则按下列标准承担赔偿责任：（一）国内旅游应提前7日（不含7日）通知旅游者，否则应向旅游者全额退还预付旅游费用，并按下述标准向旅游者支付违约金：出发前7日（含7日）至4日，支付旅游费用总额10%的违约金；出发前3日至1日，支付旅游费用总额15%的违约金；出发当日，支付旅游费用总额20%的违约金。（二）出境旅游（含赴台游）应提前30日（不含30日）通知旅游者，否则应向旅游者全额退还预付旅游费用，并按下述标准向旅游者支付违约金：出发前30日至15日，支付旅游费用总额2%的违约金；出发前14日至7日，支付旅游费用总额5%的违约金；出发前6日至4日，支付旅游费用总额10%的违约金；出发前3日至1日，支付旅游费用总额15%的违约金；出发当日，支付旅游费用总额20%的违约金。[[246]](#footnote-245)

**4.14【旅游合同双方权利义务的转让】**

4.14.1旅游行程开始前，旅游者可以将包价旅游合同中自身的权利义务转让给第三人，旅行社没有正当理由的不得拒绝，因此增加的费用由旅游者和第三人承担。未经旅游者同意的，旅行社不得将旅游者转交给其他旅行社组织、接待。[[247]](#footnote-246)

4.14.2除合同性质不宜转让或者合同另有约定之外，在旅游行程开始前的合理期间内，旅游者将其在旅游合同中的权利义务转让给第三人，请求确认转让合同效力的，人民法院应予支持。

因前款所述原因，旅游经营者请求旅游者、第三人给付增加的费用或者旅游者请求旅游经营者退还减少的费用的，人民法院应予支持。[[248]](#footnote-247)

**4.15【旅游者解除合同】**

4.15.1旅游行程结束前，旅游者解除合同的，组团社应当在扣除必要的费用后，将余款退还旅游者。[[249]](#footnote-248)

4.15.2旅游行程开始前或者进行中，因旅游者单方解除合同，旅游者请求旅游经营者退还尚未实际发生的费用，或者旅游经营者请求旅游者支付合理费用的，人民法院应予支持。[[250]](#footnote-249)

**4.16【旅行社可以解除合同的情形】**

旅游者有下列情形之一的，旅行社可以解除合同：（一）患有传染病等疾病，可能危害其他旅游者健康和安全的；（二）携带危害公共安全的物品且不同意交有关部门处理的；（三）从事违法或者违反社会公德的活动的；（四）从事严重影响其他旅游者权益的活动，且不听劝阻、不能制止的；（五）法律规定的其他情形。

因前款规定情形解除合同的，组团社应当在扣除必要的费用后，将余款退还旅游者；给旅行社造成损失的，旅游者应当依法承担赔偿责任。[[251]](#footnote-250)

**4.17【解除合同后旅行社的协助义务】**

旅游行程中解除合同的，旅行社应当协助旅游者返回出发地或者旅游者指定的合理地点。由于旅行社或者履行辅助人的原因导致合同解除的，返程费用由旅行社承担。[[252]](#footnote-251)

**4.18【未经旅游者同意不得擅自变更行程】**

4.18.1旅行社应当按照包价旅游合同的约定履行义务，不得擅自变更旅游行程安排。[[253]](#footnote-252)

4.18.2旅行社及其委派的导游人员和领队人员不得非因不可抗力改变旅游合同安排的行程。[[254]](#footnote-253)

违反旅行社条例的规定，非因不可抗力改变旅游合同安排的行程的，对旅行社，由文旅主管部门或者工商行政管理部门责令改正，处10万元以上50万元以下的罚款；对导游人员、领队人员，由文旅主管部门责令改正，处1万元以上5万元以下的罚款；情节严重的，吊销旅行社业务经营许可证、导游证。[[255]](#footnote-254)

**4.19【属于擅自变更旅游行程的情形】**

旅行社及其委派的导游人员和领队人员的下列行为，属于擅自改变旅游合同安排行程：（一）减少游览项目或者缩短游览时间的；（二）增加或者变更旅游项目的；（三）增加购物次数或者延长购物时间的；（四）其他擅自改变旅游合同安排的行为。[[256]](#footnote-255)

**4.20【擅自变更旅游行程应承担的违约责任】**

4.20.1旅游经营者违反合同约定，有擅自改变旅游行程、遗漏旅游景点、减少旅游服务项目、降低旅游服务标准等行为，旅游者请求旅游经营者赔偿未完成约定旅游服务项目等合理费用的，人民法院应予支持。

旅游经营者提供服务时有欺诈行为，旅游者依据中华人民共和国消费者权益保护法第五十五条第一款规定请求旅游经营者承担惩罚性赔偿责任的，人民法院应予支持。[[257]](#footnote-256)

4.20.2旅行社未经旅游者同意，擅自将旅游者转团、拼团的，旅行社应向旅游者支付旅游费用总额25%的违约金。解除合同的，还应向未随团出行的旅游者全额退还预付旅游费用，向已随团出行的旅游者退还未实际发生的旅游费用。[[258]](#footnote-257)

4.20.3因旅行社原因造成旅游者未能乘坐预定的公共交通工具的，旅行社应赔偿旅游者的直接经济损失，并支付直接经济损失20%的违约金。[[259]](#footnote-258)

4.20.4旅行社安排的旅游活动及服务档次与合同不符，造成旅游者经济损失的，旅行社应退还旅游者合同金额与实际花费的差额，并支付同额违约金。[[260]](#footnote-259)

4.20.5导游或领队未按照国家或旅游行业对旅游者服务标准提供导游或者领队服务，影响旅游服务质量的，旅行社应向旅游者支付旅游费用总额1%至5%的违约金，本赔偿标准另有规定的除外。[[261]](#footnote-260)

4.20.6旅行社及导游或领队违反旅行社与旅游者的合同约定，损害旅游者合法权益的，旅行社按下述标准承担赔偿责任：（一）擅自缩短游览时间、遗漏旅游景点、减少旅游服务项目的，旅行社应赔偿未完成约定旅游服务项目等合理费用，并支付同额违约金。遗漏无门票景点的，每遗漏一处旅行社向旅游者支付旅游费用总额5%的违约金。[[262]](#footnote-261)

**4.21【安排购物、另付费旅游项目须与旅游者协商一致】**

旅行社经与旅游者协商一致或者应旅游者要求，指定具体购物场所或者安排另行付费旅游项目的，应当签订书面合同。旅行社应当向旅游者明示具体购物场所、另行付费旅游项目的基本信息以及可能存在的消费风险。[[263]](#footnote-262)

**4.22【行程中擅自安排购物、另付费项目的法律后果】**

4.22.1未经旅游者书面同意，导游在旅游行程中擅自增加另行付费旅游项目或者以就餐、接受检查等名义变相增加购物场所的，由旅行社按照前款规定承担违约责任。[[264]](#footnote-263)

4.22.2旅行社及导游或领队违反旅行社与旅游者的合同约定，损害旅游者合法权益的，旅行社按下述标准承担赔偿责任：（二）未经旅游者签字确认，擅自安排合同约定以外的用餐、娱乐、医疗保健、参观等另行付费项目的，旅行社应承担另行付费项目的费用。（三）未经旅游者签字确认，擅自违反合同约定增加购物次数、延长停留时间的，每次向旅游者支付旅游费用总额10%的违约金。（六）私自兜售商品，旅行社应全额退还旅游者购物价款。[[265]](#footnote-264)

**4.23【行程中强迫或变相强迫购物的后果】**

旅行社及导游或领队违反旅行社与旅游者的合同约定，损害旅游者合法权益的，旅行社按下述标准承担赔偿责任：（四）强迫或者变相强迫旅游者购物的，每次向旅游者支付旅游费用总额20%的违约金。[[266]](#footnote-265)

**4.24【旅游者在安排的购物场所购买假冒伪劣商品的后果】**

4.24.1旅游者在前款规定的具体购物场所内购买商品，销售者在商品中掺杂掺假，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，旅游者可以在旅游行程结束之日起三十日内要求旅行社办理退换货；所购商品对旅游者造成损害的，旅游者可以要求旅行社先行赔偿；旅行社赔偿后，有权向商品销售者追偿。[[267]](#footnote-266)

4.24.2旅游者在合同约定的购物场所所购物品系假冒伪劣商品的，旅行社应负责挽回或赔偿旅游者的直接经济损失。[[268]](#footnote-267)

**4.25【因不可抗力或者旅行社、履行辅助人已尽合理注意义务仍不能避免的事件，影响旅游行程的解决方式】**

4.25.1因不可抗力或者旅行社、履行辅助人已尽合理注意义务仍不能避免的事件，影响旅游行程的，按照下列情形处理：（一）合同不能继续履行的，旅行社和旅游者均可以解除合同。合同不能完全履行的，旅行社经向旅游者作出说明，可以在合理范围内变更合同；旅游者不同意变更的，可以解除合同。（二）合同解除的，组团社应当在扣除已向地接社或者履行辅助人支付且不可退还的费用后，将余款退还旅游者；合同变更的，因此增加的费用由旅游者承担，减少的费用退还旅游者。（三）危及旅游者人身、财产安全的，旅行社应当采取相应的安全措施，因此支出的费用，由旅行社与旅游者分担。（四）造成旅游者滞留的，旅行社应当采取相应的安置措施。因此增加的食宿费用，由旅游者承担；增加的返程费用，由旅行社与旅游者分担。[[269]](#footnote-268)

4.25.2由于不可抗力等不可归责于旅行社的客观原因或旅游者个人原因，造成旅游者经济损失的，旅行社不承担赔偿责任。[[270]](#footnote-269)

**4.26【因客观情况变更行程的解决方法】**

在旅游行程中，当发生不可抗力、危及旅游者人身、财产安全，或者非旅行社责任造成的意外情形，旅行社不得不调整或者变更旅游合同约定的行程安排时，应当在事前向旅游者作出说明；确因客观情况无法在事前说明的，应当在事后作出说明。[[271]](#footnote-270)

**4.27【协商变更行程费用承担】**

旅行社根据旅游者的具体要求安排旅游行程，与旅游者订立包价旅游合同的，旅游者请求变更旅游行程安排，因此增加的费用由旅游者承担，减少的费用退还旅游者。[[272]](#footnote-271)

**4.28【不得以任何借口、理由“甩团”】**

4.28.1旅行社及其委派的导游人员和领队人员不得拒绝履行旅游合同约定的义务；[[273]](#footnote-272)

违反4.28.1内容对旅行社，由文旅主管部门或者市场监管部门责令其改正，处10万元以上50万元以下的罚款；对导游人员、领队人员，由文旅主管部门责令改正，处1万元以上5万元以下的罚款；情节严重的，吊销旅行社业务经营许可证、导游证。[[274]](#footnote-273)

4.28.2旅行社及其委派的导游人员和领队人员不得因旅游者拒绝参加旅行社安排的购物活动或者需要旅游者另行付费的旅游项目等情形，以任何借口、理由，拒绝继续履行合同、提供服务，或者以拒绝继续履行合同、提供服务相威胁。[[275]](#footnote-274)

违反本旅行社条例实施细则第四十四条第二款的规定，旅行社及其导游人员和领队人员拒绝继续履行合同、提供服务，或者以拒绝继续履行合同、提供服务相威胁的，由县级以上文旅主管部门依照《旅行社条例》第五十九条的规定处罚。即对旅行社责令其改正，处10万元以上50万元以下的罚款；对导游人员、领队人员，由文旅主管部门责令改正，处1万元以上5万元以下的罚款；情节严重的，吊销旅行社业务经营许可证、导游证。[[276]](#footnote-275)

**4.29【旅行社“甩团”应承担的赔偿责任】**

4.29.1旅行社不履行包价旅游合同义务或者履行合同义务不符合约定的，应当依法承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任；造成旅游者人身损害、财产损失的，应当依法承担赔偿责任。旅行社具备履行条件，经旅游者要求仍拒绝履行合同，造成旅游者人身损害、滞留等严重后果的，旅游者还可以要求旅行社支付旅游费用一倍以上三倍以下的赔偿金。[[277]](#footnote-276)

4.29.2旅行社违反合同约定，中止对旅游者提供住宿、用餐、交通等旅游服务的，应当负担旅游者在被中止旅游服务期间所订的同等级别的住宿、用餐、交通等必要费用，并向旅游者支付旅游费用总额30%的违约金。[[278]](#footnote-277)

**4.30【因公共客运交通工具导致合同未依约履行，旅行社不承担责任】**

因飞机、火车、班轮、城际客运班车等公共客运交通工具延误，导致合同不能按照约定履行，旅游者请求旅游经营者退还未实际发生的费用的，人民法院应予支持。合同另有约定的除外。[[279]](#footnote-278)

**4.31【代订服务合同】**

4.31.1旅行社接受旅游者的委托，为其代订交通、住宿、餐饮、游览、娱乐等旅游服务，收取代办费用的，应当亲自处理委托事务。因旅行社的过错给旅游者造成损失的，旅行社应当承担赔偿责任。

旅行社接受旅游者的委托，为其提供旅游行程设计、旅游信息咨询等服务的，应当保证设计合理、可行，信息及时、准确。[[280]](#footnote-279)

4.31.2旅游经营者因过错致其代办的手续、证件存在瑕疵，或者未尽妥善保管义务而遗失、毁损，旅游者请求旅游经营者补办或者协助补办相关手续、证件并承担相应费用的，人民法院应予支持。

因上述行为影响旅游行程，旅游者请求旅游经营者退还尚未发生的费用、赔偿损失的，人民法院应予支持。[[281]](#footnote-280)

**4.32【旅行社应为辅助人或地接社的违约行为向旅游者承担责任】**

由于地接社、履行辅助人的原因导致违约的，由组团社承担责任；组团社承担责任后可以向地接社、履行辅助人追偿。[[282]](#footnote-281)

**4.33【提示旅游者遵守文旅旅游公约和礼仪】**

在旅游行程中，旅行社及其委派的导游人员、领队人员应当提示旅游者遵守文明旅游公约和礼仪。[[283]](#footnote-282)

**4.34****【停业整顿期间的合同履行】**

对旅行社作出停业整顿行政处罚的，旅行社在停业整顿期间，不得招徕旅游者、签订旅游合同；停业整顿期间，不影响已签订的旅游合同的履行。[[284]](#footnote-283)

**4.35【禁止商业贿赂】**

4.35.1旅游经营者销售、购买商品或者服务，不得给予或者收受贿赂。[[285]](#footnote-284)

4.35.2旅游经营者违反《旅游法》规定，给予或者收受贿赂的，由工商行政管理部门依照有关法律、法规的规定处罚；情节严重的，并由文旅主管部门吊销旅行社业务经营许可证。[[286]](#footnote-285)

4.35.3旅游团队领队不得与境外接待社、导游及为旅游者提供商品或者服务的其他经营者串通欺骗、胁迫旅游者消费，不得向境外接待社、导游及其他为旅游者提供商品或者服务的经营者索要回扣、提成或者收受其财物。[[287]](#footnote-286)

旅游团队领队违反《中国公民出国旅游管理办法》第二十条的规定，与境外接待社、导游及为旅游者提供商品或者服务的其他经营者串通欺骗、胁迫旅游者消费或者向境外接待社、导游和其他为旅游者提供商品或者服务的经营者索要回扣、提成或者收受其财物的，由旅游行政部门责令改正，没收索要的回扣、提成或者收受的财物，并处索要的回扣、提成或者收受的财物价值２倍以上５倍以下的罚款；情节严重的，并吊销其领队证。[[288]](#footnote-287)

**4.36【加强文明旅游工作】**

4.36.1旅行社应当深入推进旅游行业文明旅游工作，增强自觉做好文明旅游工作的责任感和使命感，推动文明旅游工作的常态化和机制化，加强文明旅游宣传教育培训工作，突出抓好重点人群、重点区域、重点环节、重点时段的宣传引导，加强行业自律和督查考核[[289]](#footnote-288)

4.36.2旅行社应围绕“与文明相伴 与健康同行”主题，统筹推进常态化疫情防控和文明旅游工作，强化文明旅游宣传引导、主题实践和示范引领，大力倡导爱护环境、保护生态、绿色出游、餐桌文明，推动形成适应新时代要求的文明、健康、绿色旅游新风尚，为促进文化和旅游业高质量发展和建设社会文明提升工程夯实基础。大力开展制止餐饮浪费和做好疫情防控宣传教育，积极开展面向团队游客和散客的文明提示文明引导，切实加强游客理性参团宣传教育，广泛开展文明旅游主题实践活动。依法依规加强旅游不文明行为惩戒。[[290]](#footnote-289)

**4.37【同团不同价限制】**

同一旅游团队中，旅行社不得由于下列因素，提出与其他旅游者不同的合同事项： （一）旅游者拒绝参加旅行社安排的购物活动或者需要旅游者另行付费的旅游项目的； （二）旅游者存在的年龄或者职业上的差异。但旅行社提供了与其他旅游者相比更多的服务，或者旅游者主动要求的除外。[[291]](#footnote-290)

违反旅行社条例实施细则第三十三条的规定，要求旅游者必须参加旅行社安排的购物活动、需要旅游者另行付费的旅游项目，或者对同一旅游团队的旅游者提出与其他旅游者不同合同事项的，由县级以上文旅主管部门责令改正，处1万元以下的罚款。[[292]](#footnote-291)

**五、旅游者基本权益保护及义务**

**5.1【旅游者自主选择权】**

5.1.1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。

旅游者有权知悉其购买的旅游产品和服务的真实情况。

旅游者有权要求旅游经营者按照约定提供产品和服务。[[293]](#footnote-292)

5.1.2 旅游者享有自主选择商品或者服务的权利。

旅游者有权自主选择提供商品或者服务的经营者，自主选择商品品种或者服务方式，自主决定购买或者不购买任何一种商品、接受或者不接受任何一项服务。

旅游者在自主选择商品或者服务时，有权进行比较、鉴别和挑选。[[294]](#footnote-293)

**5.2【旅游者应受到尊重权】**

5.2.1旅游者的人格尊严、民族风俗习惯和宗教信仰应当得到尊重。[[295]](#footnote-294)

5.2.2旅游者在购买、使用商品和接受服务时，享有人格尊严、民族风俗习惯得到尊重的权利，享有个人信息依法得到保护的权利。[[296]](#footnote-295)

**5.3【特殊人群应享受便利和优惠权】**

残疾人、老年人、未成年人等旅游者在旅游活动中依照法律、法规和有关规定享受便利和优惠。[[297]](#footnote-296)

**5.4【旅游者请求救助、保护及赔偿权】**

5.4.1旅游者在人身、财产安全遇有危险时，有请求救助和保护的权利。

旅游者人身、财产受到侵害的，有依法获得赔偿的权利。[[298]](#footnote-297)

5.4.2旅游者在人身、财产安全遇有危险时，有权请求旅游经营者、当地政府和相关机构进行及时救助。

中国出境旅游者在境外陷于困境时，有权请求我国驻当地机构在其职责范围内给予协助和保护。

旅游者接受相关组织或者机构的救助后，应当支付应由个人承担的费用。[[299]](#footnote-298)

5.4.3旅游者因购买、使用商品或者接受服务受到人身、财产损害的，享有依法获得赔偿的权利。[[300]](#footnote-299)

**5.5【旅游者应文明旅游义务】**

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。[[301]](#footnote-300)

**5.6【旅游者应理性维权义务】**

5.6.1旅游者在旅游活动中或者在解决纠纷时，不得损害当地居民的合法权益，不得干扰他人的旅游活动，不得损害旅游经营者和旅游从业人员的合法权益。[[302]](#footnote-301)

5.6.2旅游者在旅游活动中或者在解决纠纷时，损害旅行社、履行辅助人、旅游从业人员或者其他旅游者的合法权益的，依法承担赔偿责任。[[303]](#footnote-302)

**5.7【旅游者应尽到告知及配合义务】**

旅游者购买、接受旅游服务时，应当向旅游经营者如实告知与旅游活动相关的个人健康信息，遵守旅游活动中的安全警示规定。

旅游者对国家应对重大突发事件暂时限制旅游活动的措施以及有关部门、机构或者旅游经营者采取的安全防范和应急处置措施，应当予以配合。

旅游者违反安全警示规定，或者对国家应对重大突发事件暂时限制旅游活动的措施、安全防范和应急处置措施不予配合的，依法承担相应责任。[[304]](#footnote-303)

**5.8【旅游者不得非法滞留、分团、脱团义务】**

出境旅游者不得在境外非法滞留，随团出境的旅游者不得擅自分团、脱团。

入境旅游者不得在境内非法滞留，随团入境的旅游者不得擅自分团、脱团。[[305]](#footnote-304)

**5.9【加强自身安全防范，配合国家采取的措施】**

风险提示发布后，旅游者应当关注相关风险，加强个人安全防范，并配合国家应对风险暂时限制旅游活动的措施，以及有关部门、机构或者旅游经营者采取的安全防范和应急处置措施。

**5.10【旅游者风险自甘情形】**

自愿参加具有一定风险的文体活动，因其他参加者的行为受到损害的，受害人不得请求其他参加者承担侵权责任；但是，其他参加者对损害的发生有故意或者重大过失的除外。[[306]](#footnote-305)

**5.11【旅游者享有人身、财产不受损害的权利】**

旅游者在购买、使用商品和接受服务时享有人身、财产安全不受损害的权利。

旅游者有权要求经营者提供的商品和服务，符合保障人身、财产安全的要求。[[307]](#footnote-306)

**5.12【旅游者了解真实情况的权利】**

旅游者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利。[[308]](#footnote-307)

**5.13【旅游者享受隐私权】**

自然人享有隐私权。任何组织或者个人不得以刺探、侵扰、泄露、公开等方式侵害他人的隐私权。[[309]](#footnote-308)

**5.14【个人信息受法律保护】**

5.14.1   自然人的个人信息受法律保护。

个人信息是以电子或者其他方式记录的能够单独或者与其他信息结合识别特定自然人的各种信息，包括自然人的姓名、出生日期、身份证件号码、生物识别信息、住址、电话号码、电子邮箱、健康信息、行踪信息等。

个人信息中的私密信息，适用有关隐私权的规定；没有规定的，适用有关个人信息保护的规定。[[310]](#footnote-309)

5.14.2自然人的个人信息受法律保护，任何组织、个人不得侵害自然人的个人信息权益。[[311]](#footnote-310)

5.14.3旅游经营者、旅游辅助服务者以非法收集、存储、使用、加工、传输、买卖、提供、公开等方式处理旅游者个人信息，旅游者请求其承担相应责任的，人民法院应予支持。[[312]](#footnote-311)

**5.15【个人对其个人信息享有知情权、决定权】**

个人对其个人信息的处理享有知情权、决定权，有权限制或者拒绝他人对其个人信息进行处理；法律、行政法规另有规定的除外。[[313]](#footnote-312)

**5.16【集体形式订立的旅游合同，旅游者个人有权主张合同义务】**

以单位、家庭等集体形式与旅游经营者订立旅游合同，在履行过程中发生纠纷，除集体以合同一方当事人名义起诉外，旅游者个人提起旅游合同纠纷诉讼的，人民法院应予受理。[[314]](#footnote-313)

**5.17【旅游者擅自脱团期间损失自行承担】**

旅游者在旅游行程中未经导游或者领队许可，故意脱离团队，遭受人身损害、财产损失，请求旅游经营者赔偿损失的，人民法院不予支持。[[315]](#footnote-314)

**5.18【旅行社提供自由行活动对发生人身伤亡事件应承担相应责任】**

旅游经营者事先设计，并以确定的总价提供交通、住宿、游览等一项或者多项服务，不提供导游和领队服务，由旅游者自行安排游览行程的旅游过程中，旅游经营者提供的服务不符合合同约定，侵害旅游者合法权益，旅游者请求旅游经营者承担相应责任的，人民法院应予支持。[[316]](#footnote-315)

**六、旅游安全**

**6.1【安全保障义务】**

6.1.1旅游经营者应当保证其提供的商品和服务符合保障人身、财产安全的要求。

旅游经营者取得相关质量标准等级的，其设施和服务不得低于相应标准；未取得质量标准等级的，不得使用相关质量等级的称谓和标识。[[317]](#footnote-316)

6.1.2旅游经营者应当严格执行安全生产管理和消防安全管理的法律、法规和国家标准、行业标准，具备相应的安全生产条件，制定旅游者安全保护制度和应急预案。

旅游经营者应当对直接为旅游者提供服务的从业人员开展经常性应急救助技能培训，对提供的产品和服务进行安全检验、监测和评估，采取必要措施防止危害发生。

旅游经营者组织、接待老年人、未成年人、残疾人等旅游者，应当采取相应的安全保障措施。[[318]](#footnote-317)

6.1.3旅游经营者应当对其提供的产品和服务进行风险监测和安全评估，依法履行安全风险提示义务，必要时应当采取暂停服务、调整活动内容等措施。

经营高风险旅游项目或者向老年人、未成年人、残疾人提供旅游服务的，应当根据需要采取相应的安全保护措施。[[319]](#footnote-318)

6.1.4 宾馆、商场、银行、车站、机场、体育场馆、娱乐场所等经营场所、公共场所的经营者、管理者或者群众性活动的组织者，未尽到安全保障义务，造成他人损害的，应当承担侵权责任。

因第三人的行为造成他人损害的，由第三人承担侵权责任；经营者、管理者或者组织者未尽到安全保障义务的，承担相应的补充责任。经营者、管理者或者组织者承担补充责任后，可以向第三人追偿。[[320]](#footnote-319)

**6.2【对旅游从业人员安全生产教育和培训】**

旅游经营者应当对从业人员进行安全生产教育和培训，保证从业人员掌握必要的安全生产知识、规章制度、操作规程、岗位技能和应急处理措施，知悉自身在安全生产方面的权利和义务。

旅游经营者建立安全生产教育和培训档案，如实记录安全生产教育和培训的时间、内容、参加人员以及考核结果等情况。

未经安全生产教育和培训合格的旅游从业人员，不得上岗作业；特种作业人员必须按照国家有关规定经专门的安全作业培训，取得相应资格。[[321]](#footnote-320)

**6.3【未尽到安全保障义务应承担赔偿责任】**

旅游经营者、旅游辅助服务者未尽到安全保障义务，造成旅游者人身损害、财产损失，旅游者请求旅游经营者、旅游辅助服务者承担责任的，人民法院应予支持。

因第三人的行为造成旅游者人身损害、财产损失，由第三人承担责任；旅游经营者、旅游辅助服务者未尽安全保障义务，旅游者请求其承担相应补充责任的，人民法院应予支持。[[322]](#footnote-321)

旅游经营者违反有关安全生产管理和消防安全管理的法律、法规或者国家标准、行业标准的，由有关主管部门依照有关法律、法规的规定处罚。[[323]](#footnote-322)

**6.4【风险说明及警示义务】**

6.4.1旅游经营者应当就旅游活动中的下列事项，以明示的方式事先向旅游者作出说明或者警示：（一）正确使用相关设施、设备的方法；（二）必要的安全防范和应急措施；（三）未向旅游者开放的经营、服务场所和设施、设备；（四）不适宜参加相关活动的群体；（五）可能危及旅游者人身、财产安全的其他情形。[[324]](#footnote-323)

6.4.2旅行社对可能危及旅游者人身、财产安全的事项，应当向旅游者作出真实的说明和明确的警示，并采取防止危害发生的必要措施。[[325]](#footnote-324)

6.4.3组团社应当按照旅游合同约定的条件，为旅游者提供服务。

组团社应当保证所提供的服务符合保障旅游者人身、财产安全的要求；对可能危及旅游者人身安全的情况，应当向旅游者作出真实说明和明确警示，并采取有效措施，防止危害的发生。[[326]](#footnote-325)

6.4.4旅游团队领队在带领旅游者旅行、游览过程中，应当就可能危及旅游者人身安全的情况，向旅游者作出真实说明和明确警示，并按照组团社的要求采取有效措施，防止危害的发生。[[327]](#footnote-326)

组团社或者旅游团队领队违反《中国公民出国旅游管理办法》第十四条第二款、第十八条的规定，对可能危及人身安全的情况未向旅游者作出真实说明和明确警示，或者未采取防止危害发生的措施的，由旅游行政部门责令改正，给予警告；情节严重的，对组团社暂停其出国旅游业务经营资格，并处５０００元以上２万元以下的罚款，对旅游团队领队可以暂扣直至吊销其领队证；造成人身伤亡事故的，依法追究刑事责任，并承担赔偿责任。[[328]](#footnote-327)

**6.5【未履行告知、警示义务应承担赔偿责任】**

旅游经营者、旅游辅助服务者对可能危及旅游者人身、财产安全的旅游项目未履行告知、警示义务，造成旅游者人身损害、财产损失，旅游者请求旅游经营者、旅游辅助服务者承担责任的，人民法院应予支持。[[329]](#footnote-328)

**6.6【救助义务】**

6.6.1突发事件或者旅游安全事故发生后，旅游经营者应当立即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。[[330]](#footnote-329)

6.6.2旅行社违反旅游合同约定，造成旅游者合法权益受到损害的，应当采取必要的补救措施，并及时报告文旅主管部门。[[331]](#footnote-330)

6.6.3风险提示发布后，旅行社应当根据风险级别采取下列措施：（一）四级风险的，加强对旅游者的提示。（二）三级风险的，采取必要的安全防范措施。（三）二级风险的，停止组团或者带团前往风险区域；已在风险区域的，调整或者中止行程。（四）一级风险的，停止组团或者带团前往风险区域，组织已在风险区域的旅游者撤离。其他旅游经营者应当根据风险提示的级别，加强对旅游者的风险提示，采取相应的安全防范措施，妥善安置旅游者，并根据政府或者有关部门的要求，暂停或者关闭易受风险危害的旅游项目或者场所。[[332]](#footnote-331)

旅行社违反本办法第十八条规定，不采取相应措施的，由文旅主管部门处2000元以下罚款；情节严重的，处2000元以上10000元以下罚款。[[333]](#footnote-332)

6.6.4风险提示发布后，旅游者应当关注相关风险，加强个人安全防范，并配合国家应对风险暂时限制旅游活动的措施，以及有关部门、机构或者旅游经营者采取的安全防范和应急处置措施。[[334]](#footnote-333)

**6.7【制作安全信息卡】**

旅行社组织出境旅游，应当制作安全信息卡。 安全信息卡应当包括旅游者姓名、出境证件号码和国籍，以及紧急情况下的联系人、联系方式等信息，使用中文和目的地官方语言（或者英文）填写。 旅行社应当将安全信息卡交由旅游者随身携带，并告知其自行填写血型、过敏药物和重大疾病等信息。[[335]](#footnote-334)

旅行社违反《旅游安全管理办法》第十二条的规定，不按要求制作安全信息卡，未将安全信息卡交由旅游者，或者未告知旅游者相关信息的，由文旅主管部门给予警告，可并处2000元以下罚款；情节严重的，处2000元以上10000元以下罚款。[[336]](#footnote-335)

**6.8【发现履行辅助人服务存在违法、违规或安全隐患的要制止】**

旅行社及其从业人员发现履行辅助人提供的服务不符合法律、法规规定或者存在安全隐患的，应当予以制止或者更换。[[337]](#footnote-336)

旅行社违反《旅游安全管理办法》第十一条第二款的规定，未制止履行辅助人的非法、不安全服务行为，或者未更换履行辅助人的，由文旅主管部门给予警告，可并处2000元以下罚款；情节严重的，处2000元以上10000元以下罚款。[[338]](#footnote-337)

**6.9【委托方应就被委托方侵害旅游者权利的行为承担赔偿责任】**

签订旅游合同的旅游经营者将其部分旅游业务委托旅游目的地的旅游经营者，因受托方未尽旅游合同义务，旅游者在旅游过程中受到损害，要求作出委托的旅游经营者承担赔偿责任的，人民法院应予支持。

旅游经营者委托除前款规定以外的人从事旅游业务，发生旅游纠纷，旅游者起诉旅游经营者的，人民法院应予受理。[[339]](#footnote-338)

**6.10【旅行社应就擅自转让旅游业务导致的损失承担连带责任】**

未经旅游者同意旅游经营者擅自将其旅游业务转让给其他旅游经营者，旅游者在旅游过程中遭受损害，请求与其签订旅游合同的旅游经营者和实际提供旅游服务的旅游经营者承担连带责任的，人民法院应予支持。[[340]](#footnote-339)

**6.11【自由活动期间应承担的责任】**

6.11.1在旅游者自行安排活动期间，旅行社未尽到安全提示、救助义务的，应当对旅游者的人身损害、财产损失承担相应责任。[[341]](#footnote-340)

6.11.2旅游者在自行安排活动期间遭受人身损害、财产损失，旅游经营者未尽到必要的提示义务、救助义务，旅游者请求旅游经营者承担相应责任的，人民法院应予支持。

前款规定的自行安排活动期间，包括旅游经营者安排的在旅游行程中独立的自由活动期间、旅游者不参加旅游行程的活动期间以及旅游者经导游或者领队同意暂时离队的个人活动期间等。[[342]](#footnote-341)

**6.12【代管财产损失应承担赔偿责任及除外责任】**

旅游经营者或者旅游辅助服务者为旅游者代管的行李物品损毁、灭失，旅游者请求赔偿损失的，人民法院应予支持，但下列情形除外：（一）损失是由于旅游者未听从旅游经营者或者旅游辅助服务者的事先声明或者提示，未将现金、有价证券、贵重物品由其随身携带而造成的；（二）损失是由于不可抗力造成的；

（三）损失是由于旅游者的过错造成的；（四）损失是由于物品的自然属性造成的。[[343]](#footnote-342)

**6.13【旅游者自行承担责任的情形】**

6.13.1由于旅游者自身原因导致包价旅游合同不能履行或者不能按照约定履行，或者造成旅游者人身损害、财产损失的，旅行社不承担责任。[[344]](#footnote-343)

6.13.2旅游者未按旅游经营者、旅游辅助服务者的要求提供与旅游活动相关的个人健康信息并履行如实告知义务，或者不听从旅游经营者、旅游辅助服务者的告知、警示，参加不适合自身条件的旅游活动，导致旅游过程中出现人身损害、财产损失，旅游者请求旅游经营者、旅游辅助服务者承担责任的，人民法院不予支持。[[345]](#footnote-344)

**6.14【旅游者发生滞留要报告】**

6.14.1旅游经营者组织、接待出入境旅游，发现旅游者从事违法活动或者有违反《中华人民共和国旅游法》第十六条规定情形的，应当及时向公安机关、文旅主管部门或者我国驻外机构报告。[[346]](#footnote-345)

旅行社未履行《中华人民共和国旅游法》第五十五条规定的报告义务的，由文旅主管部门处五千元以上五万元以下罚款；情节严重的，责令停业整顿或者吊销旅行社业务经营许可证；对直接负责的主管人员和其他直接责任人员，处二千元以上二万元以下罚款，并暂扣或者吊销导游证。[[347]](#footnote-346)

6.14.2旅游者在境外滞留不归的，旅行社委派的领队人员应当及时向旅行社和中华人民共和国驻该国使领馆、相关驻外机构报告。旅行社接到报告后应当及时向文旅主管部门和公安机关报告，并协助提供非法滞留者的信息。

旅行社接待入境旅游发生旅游者非法滞留我国境内的，应当及时向文旅主管部门、公安机关和外事部门报告，并协助提供非法滞留者的信息。[[348]](#footnote-347)

**6.15【伤亡事件要报告】**

6.15.1旅行社违反旅游合同约定，造成旅游者合法权益受到损害的，应当采取必要的补救措施，并及时报告文旅主管部门。[[349]](#footnote-348)

旅行社违反旅游合同约定，造成旅游者合法权益受到损害，不采取必要的补救措施的，由文旅主管部门或者市场监管部门责令改正，处1万元以上5万元以下的罚款；情节严重的，由文旅主管部门吊销旅行社业务经营许可证。[[350]](#footnote-349)

 6.15.2发生危及旅游者人身安全的情形的，旅行社及其委派的导游人员、领队人员应当采取必要的处置措施并及时报告文旅主管部门；在境外发生的，还应当及时报告中华人民共和国驻该国使领馆、相关驻外机构、当地警方。[[351]](#footnote-350)

违反本条例的规定，旅行社及其委派的导游人员、领队人员有发生危及旅游者人身安全的情形，未采取必要的处置措施并及时报告的，由文旅主管部门责令改正，对旅行社处2万元以上10万元以下的罚款；对导游人员、领队人员处4000元以上2万元以下的罚款；情节严重的，责令旅行社停业整顿1个月至3个月，或者吊销旅行社业务经营许可证、导游证、领队证。[[352]](#footnote-351)

**6.16【真实报备导游信息】**

6.16.1具备领队条件的导游从事领队业务的，应当符合《旅行社条例实施细则》等法律、法规和规章的规定。

旅行社应当按要求将本单位具备领队条件的领队信息及变更情况，通过全国旅游监管服务信息系统报文旅主管部门备案。[[353]](#footnote-352)

6.16.2违反本办法规定，导游有下列行为的，由县级以上文旅主管部门责令改正，并可以处1000元以下罚款；情节严重的，可以处1000元以上5000元以下罚款：

（一）未按期报告信息变更情况的；

（二）未申请变更导游证信息的；

（三）未更换导游身份标识的；

（四）不依照本办法第二十四条规定采取相应措施的；

（五）未按规定参加文旅主管部门组织的培训的；

（六）向负责监督检查的文旅主管部门隐瞒有关情况、提供虚假材料或者拒绝提供反映其活动情况的真实材料的；

（七）在导游服务星级评价中提供虚假材料的。

旅行社或者旅游行业组织有前款第（一）项和第（七）项规定行为的，依照前款规定处罚。[[354]](#footnote-353)

6.16.3违反《导游管理办法》第二十五条第二款规定，旅行社不按要求报备领队信息及变更情况，或者备案的领队不具备领队条件的，由县级以上文旅主管部门责令改正，并可以删除全国旅游监管服务信息系统中不具备领队条件的领队信息；拒不改正的，可以处5000元以下罚款。

旅游行业组织、旅行社为导游证申请人申请取得导游证隐瞒有关情况或者提供虚假材料的，由县级以上文旅主管部门责令改正，并可以处5000元以下罚款。[[355]](#footnote-354)

**6.17【个人信息保护】**

6.17.1　旅游经营者对其在经营活动中知悉的旅游者个人信息，应当予以保密。[[356]](#footnote-355)

6.17.2经营者收集、使用旅游者个人信息，应当遵循合法、正当、必要的原则，明示收集、使用信息的目的、方式和范围，并经旅游者同意。经营者收集、使用旅游者个人信息，应当公开其收集、使用规则，不得违反法律、法规的规定和双方的约定收集、使用信息。经营者及其工作人员对收集的旅游者个人信息必须严格保密，不得泄露、出售或者非法向他人提供。经营者应当采取技术措施和其他必要措施，确保信息安全，防止旅游者个人信息泄露、丢失。在发生或者可能发生信息泄露、丢失的情况时，应当立即采取补救措施。经营者未经旅游者同意或者请求，或者旅游者明确表示拒绝的，不得向其发送商业性信息。[[357]](#footnote-356)

6.17.3任何组织、个人不得非法收集、使用、加工、传输他人个人信息，不得非法买卖、提供或者公开他人个人信息；不得从事危害国家安全、公共利益的个人信息处理活动。[[358]](#footnote-357)

**6.18【旅游团档保存两年】**

旅行社不得向其他经营者或者个人，泄露旅游者因签订旅游合同提供的个人信息；超过保存期限的旅游者个人信息资料，应当妥善销毁。[[359]](#footnote-358)

违反旅行社条例施细则第五十条的规定，未妥善保存各类旅游合同及相关文件、资料，保存期不够两年，或者泄露旅游者个人信息的，由县级以上文旅主管部门责令改正，没收违法所得，处违法所得3倍以下但最高不超过3万元的罚款；没有违法所得的，处1万元以下的罚款。[[360]](#footnote-359)

6.19**【暂停/取消出国旅游业务的情形】**

组团社有下列情形之一的，旅游行政部门可以暂停其经营出国旅游业务；情节严重的，取消其出国旅游业务经营资格：

（一）入境旅游业绩下降的；

（二）因自身原因，在1年内未能正常开展出国旅游业务的；

（三）因出国旅游服务质量问题被投诉并经查实的；

（四）有逃汇、非法套汇行为的；

（五）以旅游名义弄虚作假，骗取护照、签证等出入境证件或者送他人出境的；

（六）国务院旅游行政部门认定的影响中国公民出国旅游秩序的其他行为。[[361]](#footnote-360)

**七、****其他**

**7.1【合法用工】**

订立劳动合同，应当遵循合法、公平、平等自愿、协商一致、诚实信用的原则。依法订立的劳动合同具有约束力，用人单位与劳动者应当履行劳动合同约定的义务。[[362]](#footnote-361)

**7.2【及时办理社会保险登记】**

用人单位应当自成立之日起三十日内凭营业执照、登记证书或者单位印章，向当地社会保险经办机构申请办理社会保险登记。社会保险经办机构应当自收到申请之日起十五日内予以审核，发给社会保险登记证件。

用人单位应当自用工之日起三十日内为其职工向社会保险经办机构申请办理社会保险登记。未办理社会保险登记的，由社会保险经办机构核定其应当缴纳的社会保险费。[[363]](#footnote-362)

用人单位不办理社会保险登记的，由社会保险行政部门责令限期改正；逾期不改正的，对用人单位处应缴社会保险费数额一倍以上三倍以下的罚款，对其直接负责的主管人员和其他直接责任人员处五百元以上三千元以下的罚款。[[364]](#footnote-363)

**7.3【依法纳税】**

旅行社应依据法律规定向当地主管机关纳税。

**7.4【应当引导反食品浪费】**

旅游经营者应当引导旅游者文明、健康用餐。旅行社及导游应当合理安排团队用餐，提醒旅游者适量点餐、取餐。有关行业应当将旅游经营者反食品浪费工作情况纳入相关质量标准等级评定指标。[[365]](#footnote-364)

**7.5【公共场所禁止吸烟】**

 7.5.1公共场所、工作场所的室内区域以及公共交通工具内禁止吸烟。[[366]](#footnote-365)

 7.5.2禁止吸烟场所的经营者、管理者负有下列责任：

(一)建立禁止吸烟管理制度，做好宣传教育工作；

(二)在禁止吸烟场所设置明显的禁止吸烟标志和举报投诉电话号码标识；

(三)不得在禁止吸烟场所提供烟具和附有烟草广告的物品；

(四)开展禁止吸烟检查工作，制作并留存相关记录；

(五)对在禁止吸烟场所内的吸烟者予以劝阻，对不听劝阻的要求其离开；对不听劝阻且不离开的，向卫生健康部门投诉举报。

禁止吸烟场所的经营者、管理者可以利用烟雾报警、浓度监测、视频图像采集等技术手段监控吸烟行为，加强对禁止吸烟场所的管理。[[367]](#footnote-366)

**7.6【保护市容市貌】**

 企业经营过程中，应遵守《北京市市容环境卫生条例》的相关规定，禁止公共场所堆物堆料、店外经营等，按照规划依法设置和管护户外广告。

**7.7【水资源规定】**

  企业经营过程中应节约用水，遵守《北京市节约用水办法》《北京市实施<中华人民共和国水法>办法》《中华人民共和国水法》《中华人民共和国水污染防治法》《北京市水污染防治条例》《取水许可管理办法》《取水许可和水资源费征收管理条例》《北京市自建设施供水管理办法》《城市供水条例》《北京市城市公共供水管理办法》《北京市排水和再生水管里办法》《城市排水与污水处理条例》《城镇污水排入排水管网许可管理办法》《北京市河湖保护管理条例》《城市供水条例》等相关法律法规的规定。

**7.8【防止犯罪行为】**

企业经营过程中，应遵守《中华人民共和国刑法》及司法解释等相关法律规定。

**7.9【遵守景区相关规定】**

企业经营过程中，应遵守《北京市长城保护管理办法》《森林防火条例》《中华人民共和国自然保护区条例》《北京市人民政府关于百花山和松山自然保护区管理暂行规定》等相关规定。

**7.10**【**遵守交通规定】**

企业经营过程中，应遵守《北京市道路运输条例》《道路旅客客运及客运站管理规定》《中华人民共和国道路运输条例》《中华人民共和国公路法》《公路安全保护条例》等相关规定。

**7.11【遵守统计规定】**

7.11.1国家机关、企业事业单位和其他组织以及个体工商户和个人等统计调查对象，必须依照本法和国家有关规定，真实、准确、完整、及时地提供统计调查所需的资料，不得提供不真实或者不完整的统计资料，不得迟报、拒报统计资料。[[368]](#footnote-367)

7.11.2作为统计调查对象的国家机关、企业事业单位或者其他组织有下列行为之一的,由县级以上人民政府统计机构责令改正,给予警告,可以予以通报;其直接负责的主管人员和其他直接责任人员属于国家工作人员的,由任免机关或者监察机关依法给予处分:

(一)拒绝提供统计资料或者经催报后仍未按时提供统计资料的;

 (三)拒绝答复或者不如实答复统计检查查询书的;

(四)拒绝、阻碍统计调查、统计检查的;

(五)转移、隐匿、篡改、毁弃或者拒绝提供原始记录和凭证、统计台账、统计调查表及其他相关证明和资料的。

企业事业单位或者其他组织有前款所列行为之一的,可以并处五万元以下的罚款;情节严重的,并处五万元以上二十万元以下的罚款。[[369]](#footnote-368)

7.11.3作为统计调查对象的国家机关、企业事业单位或者其他组织迟报统计资料,或者未按照国家有关规定设置原始记录、统计台账的,由县级以上人民政府统计机构责令改正,给予警告。

企业事业单位或者其他组织有前款所列行为之一的,可以并处一万元以下的罚款。[[370]](#footnote-369)

**八、各监管部门提示**

**【文化和旅游局重点提示】**

1、旅行社应严格落实“一团一报”制度，遵守入出境团队旅游管理政策。

2、旅行社应与游客规范签订旅游合同，推广应用电子合同，不得擅自变更行程。

3、严禁并严厉打击旅行社向游客提供不真实、不可靠的资料和信息，做出与事实不符的宣传，继而吸引游客接受其服务的违法行为。

4、严禁并严厉打击旅行社以不合理的低价组织旅游活动，诱骗游客，并通过安排购物或者另行付费旅游项目获取回扣等不正当利益。

5、严禁并严厉打击旅行社在组织、接待游客中指定具体购物场所，安排另行付费旅游项目，以及导游强迫或变相强迫购物、兜售物品。

6、严禁并严厉打击旅行社以低价、免费、礼品等为噱头诱导老年人参加旅游团队，或利用培训会、推介会、产品展示会等形式向旅游团队老年人推销或变相推销保健品、生活用品、理财产品等等。

7、旅行社应使用合格供应商，选择当地居民惯常消费场所，所售商品应质价相符，畅通退货渠道。

8、组团社应切实承担旅游安全保障责任，受组团社委托的旅行社要做好宣传、招徕等环节的代理事项，明确委托代理关系和责任承担，避免推诿扯皮，损害游客权益。在地接过程中发生欺骗强迫购物等现象的，一并查处、追究组团社责任。

9、旅行社应加强内部管理，依法向导游支付劳动报酬，不得收取押金、管理费等不合理费用。要加强导游业务培训，提升导游综合素质与服务质量，树牢“诚信为本、服务至诚”理念，规范提供导游服务。

**附录-引用法规汇总**

**法律**：

1. 《中华人民共和国民法典》（2021年1月1日实施）
2. 《中华人民共和国旅游法》(2018修正)
3. 《中华人民共和国公司法》(2018修正)
4. 《中华人民共和国反不正当竞争法》(2019修正)
5. 《中华人民共和国消费者权益保护法》（2013修正）
6. 《中华人民共和国广告法》（2021修正）
7. 《中华人民共和国价格法》（1998年5月1日实施）
8. 《中华人民共和国反不正当竞争法》（2021年4月29日实施）
9. 《中华人民共和国个人信息保护法》（2021年11月1日实施）
10. 《中华人民共和国劳动合同法》（2012修正）
11. 《中华人民共和国统计法》（2010年1月1日）
12. 《中华人民共和国社会保险法》(2018修正)
13. 《中华人民共和国反食品浪费法》（2021年4月29日实施）

**法规**：

1. 《旅行社条例》(2020修订)
2. 《北京市旅游条例》（2017年8月1日实施）
3. 《中国公民出国旅游管理办法》（2017修订）
4. 《价格违法行为行政处罚规定》（2010修订）
5. 《外国企业常驻代表机构登记管理条例》(2018修订)
6. 《企业名称登记管理规定》（2021年3月1日）
7. 《北京市单用途预付卡管理条例》（2022年6月1日实施）
8. 《北京市市容环境卫生条例》（2021年9月24日实施）
9. 《北京市控制吸烟条例》(2021修正)
10. 《市场主体登记管理条例》（2022年3月1日实施）
11. 《旅馆业治安管理办法》 （2022年5月1日实施）

**规章及规范性文件**：

1. 《旅行社条例实施细则》（2016修订）
2. 《旅行社责任保险管理办法》（2011年2月1日实施）
3. 《旅游安全管理办法》（2016年12月1日实施）
4. 《边境旅游暂行管理办法》（1996年3月8日实施）
5. 《大陆居民赴台湾地区旅游管理办法》(2017年修改）
6. 《导游管理办法》（2018年1月1日实施）
7. 《国家旅游局关于规范旅行社经营行为维护游客合法权益的通知》（2017

年9月5日实施）

1. 《国家旅游局关于规范出境游保证金有关事宜的通知》（2015年12月23

日实施）

9、《北京市旅游发展委员会关于禁止销售旅游套餐类产品的紧急通知》（2017

年8月31日实施）

10、《国家发展计划委员会关于商品和服务实行明码标价的规定》（2001年1月1日实施）

11、《旅行社服务质量赔偿标准》（2011年4月12日实施）

12、《国家旅游局办公室关于在北京、上海、江苏等六省市启用全国旅游监管服务平台有关事宜的通知》旅办发〔2017〕172 号（2017年6月28日发布）

13、《北京市文化和旅游局关于加强旅行社资质管理落实退出机制的通知（京文旅发〔2018〕37号）（2018年12月13日发布）

14、国家旅游局关于进一步加强旅游行业文明旅游工作的指导意见（旅办﹝2015﹞42号）（2015年3月17日）

15、文化和旅游部办公厅关于做好2021年文明旅游工作的通知（办市场发〔2021〕60号）（2021年3月31日）

16、《北京市整治养老行业“保健”市场乱象保护老年人合法权益工作方案》（京民养老发〔2019〕45号）

17、《明码标价和禁止价格欺诈规定》（2022.7.1施行）

18、《价格违法行为行政处罚规定》（1999.8.1施行）

19、《规范促销行为暂行规定》（2020.12.1施行）

**司法解释**

1. 《最高人民法院关于审理旅游纠纷案件适用法律若干问题的规定》（2020

修订）

1. 《中华人民共和国最高人民法院关于执行旅行社质量保证金问题的通知》（2001年1月8日）
2. 《最高人民法院 最高人民检察院关于办理危害食品安全刑事案件适用法律若干问题的解释》（2022年1月1日实行）

**行业规范**

1. 《旅行社旅游产品质量优化要求》（LB/T 073-2019）（2019年3月25日）

2、《旅行社老年旅游服务规范》（2016年9月1日）

1. 《中华人民共和国旅游法》第二十八条 [↑](#footnote-ref-0)
2. 《旅行社条例》第四十六条 [↑](#footnote-ref-1)
3. 《旅行社条例》第六条 [↑](#footnote-ref-2)
4. 《旅行社条例》第七条 [↑](#footnote-ref-3)
5. 《旅行社条例实施细则》第六条 [↑](#footnote-ref-4)
6. 《旅行社条例实施细则》第八条 [↑](#footnote-ref-5)
7. 《旅行社条例》第八条 [↑](#footnote-ref-6)
8. 《旅行社条例》第九条 [↑](#footnote-ref-7)
9. 《边境旅游暂行管理办法》第二条 [↑](#footnote-ref-8)
10. 《边境旅游暂行管理办法》第六条 [↑](#footnote-ref-9)
11. 《中国公民出国旅游管理办法》第四条 [↑](#footnote-ref-10)
12. 《中国公民出国旅游管理办法》第二十六条 [↑](#footnote-ref-11)
13. 《大陆居民赴台湾地区旅游管理办法》第三条 [↑](#footnote-ref-12)
14. 《旅行社条例》第十条 [↑](#footnote-ref-13)
15. 《旅行社条例》第十一条 [↑](#footnote-ref-14)
16. 《旅行社条例》第四十六条第二款、第三款 [↑](#footnote-ref-15)
17. 《旅行社条例实施细则》第二十条 [↑](#footnote-ref-16)
18. 《旅行社条例实施细则》第二十一条 [↑](#footnote-ref-17)
19. 《旅行社条例实施细则》第二十二条 [↑](#footnote-ref-18)
20. 《旅行社条例实施细则》第二十八条 [↑](#footnote-ref-19)
21. 《旅行社条例实施细则》第五十八条 [↑](#footnote-ref-20)
22. 《旅行社条例实施细则》第十八条 [↑](#footnote-ref-21)
23. 《旅行社条例实施细则》第十九条 [↑](#footnote-ref-22)
24. 《旅行社条例实施细则》第二十三条 [↑](#footnote-ref-23)
25. 《旅行社条例实施细则》第二十五条 [↑](#footnote-ref-24)
26. 《中华人民共和国旅游法》第三十条 [↑](#footnote-ref-25)
27. 《旅行社条例实施细则》第二十七条 [↑](#footnote-ref-26)
28. 《中华人民共和国旅游法》第九十五条第二款 [↑](#footnote-ref-27)
29. 《旅行社条例》第四十七条 [↑](#footnote-ref-28)
30. 《旅行社条例》第十二条 [↑](#footnote-ref-29)
31. 《旅行社条例》第五十条 [↑](#footnote-ref-30)
32. 《旅行社条例实施细则》第五十七条 [↑](#footnote-ref-31)
33. 《旅行社条例》第十三条 [↑](#footnote-ref-32)
34. 《旅行社条例》第十四条 [↑](#footnote-ref-33)
35. 《旅行社条例》第四十八条 [↑](#footnote-ref-34)
36. 《中华人民共和国旅游法》第三十一条 [↑](#footnote-ref-35)
37. 《旅行社条例》第十五条 [↑](#footnote-ref-36)
38. 《旅行社条例》第十六条 [↑](#footnote-ref-37)
39. 《中华人民共和国最高人民法院关于执行旅行社质量保证金问题的通知（法〔２００１〕１号）》 [↑](#footnote-ref-38)
40. 《旅行社条例》第十七条 [↑](#footnote-ref-39)
41. 《旅行社条例实施细则》第十六条 [↑](#footnote-ref-40)
42. 《旅行社条例》第十八条 [↑](#footnote-ref-41)
43. 《旅行社条例实施细则》第十七条 [↑](#footnote-ref-42)
44. 《旅行社条例》第十九条 [↑](#footnote-ref-43)
45. 《旅行社条例》第三十八条 [↑](#footnote-ref-44)
46. 《旅行社条例》第四十九条 [↑](#footnote-ref-45)
47. 《旅行社责任保险管理办法》第二条 [↑](#footnote-ref-46)
48. 《旅行社责任保险管理办法》第四条 [↑](#footnote-ref-47)
49. 《旅行社责任保险管理办法》第十二条 [↑](#footnote-ref-48)
50. 《旅行社责任保险管理办法》第十六条 [↑](#footnote-ref-49)
51. 《旅行社责任保险管理办法》第十八条 [↑](#footnote-ref-50)
52. 《中华人民共和国旅游法》第九十七条第三款 [↑](#footnote-ref-51)
53. 《旅行社条例》第二十二条 [↑](#footnote-ref-52)
54. 《旅行社条例》第二十二条 [↑](#footnote-ref-53)
55. 《旅行社条例》第五十一条 [↑](#footnote-ref-54)
56. 《旅行社条例实施细则》第二十六条 [↑](#footnote-ref-55)
57. 《旅行社条例实施细则》第五十七条 [↑](#footnote-ref-56)
58. 《中华人民共和国公司法》第二百一十一条 [↑](#footnote-ref-57)
59. 《外国企业常驻代表机构登记管理条例》第十五条 [↑](#footnote-ref-58)
60. 《外国企业常驻代表机构登记管理条例》第三十八条 [↑](#footnote-ref-59)
61. 《中华人民共和国公司法》第一百九十八条 [↑](#footnote-ref-60)
62. 《中华人民共和国公司法》第十三条 [↑](#footnote-ref-61)
63. 《中华人民共和国公司法》第二十七条 [↑](#footnote-ref-62)
64. 《中华人民共和国公司法》第二十八条 [↑](#footnote-ref-63)
65. 《中华人民共和国公司法》第一百九十九条 [↑](#footnote-ref-64)
66. 《中华人民共和国公司法》第二百条 [↑](#footnote-ref-65)
67. 《中华人民共和国公司法》第二百一十一条第二款 [↑](#footnote-ref-66)
68. 《中华人民共和国旅游法》第九十七条第二款 [↑](#footnote-ref-67)
69. 《旅行社条例实施细则》第三十八条 [↑](#footnote-ref-68)
70. 《旅行社条例实施细则》第六十条 [↑](#footnote-ref-69)
71. 《旅游安全管理办法》第十一条第一款 [↑](#footnote-ref-70)
72. 《旅行社条例》第二十五条 [↑](#footnote-ref-71)
73. 《中华人民共和国旅游法》第三十三条 [↑](#footnote-ref-72)
74. 《中华人民共和国旅游法》第一百零一条 [↑](#footnote-ref-73)
75. 《旅行社条例》第二十六条 [↑](#footnote-ref-74)
76. 《旅行社条例》第五十二条 [↑](#footnote-ref-75)
77. 《旅行社条例实施细则》第三十条 [↑](#footnote-ref-76)
78. 《旅行社条例》第三十条 [↑](#footnote-ref-77)
79. 《旅行社条例》第五十六条 [↑](#footnote-ref-78)
80. 《旅行社条例实施细则》第三十一条 [↑](#footnote-ref-79)
81. 《旅行社条例》第三十一条 [↑](#footnote-ref-80)
82. 《旅行社条例》第五十七条 [↑](#footnote-ref-81)
83. 《北京市旅游条例》第二十八条 [↑](#footnote-ref-82)
84. 《中华人民共和国旅游法》第九十六条第二款 [↑](#footnote-ref-83)
85. 《中华人民共和国旅游法》第三十八条 [↑](#footnote-ref-84)
86. 《旅行社条例》第三十二条 [↑](#footnote-ref-85)
87. 《旅行社条例》第三十四条 [↑](#footnote-ref-86)
88. 《北京市旅游条例》第二十八条 [↑](#footnote-ref-87)
89. 《旅行社条例》第六十条 [↑](#footnote-ref-88)
90. 《旅行社条例实施细则》第三十七条 [↑](#footnote-ref-89)
91. 《中华人民共和国旅游法》第六十九条第二款 [↑](#footnote-ref-90)
92. 《旅行社条例》第三十六条 [↑](#footnote-ref-91)
93. 《旅行社条例》第五十五条第四款 [↑](#footnote-ref-92)
94. 《旅行社条例实施细则》第四十条 [↑](#footnote-ref-93)
95. 《旅行社条例》第三十七条 [↑](#footnote-ref-94)
96. 《旅行社条例》第五十五条第五款 [↑](#footnote-ref-95)
97. 《中华人民共和国旅游法》第四十七条 [↑](#footnote-ref-96)
98. 《北京市旅游条例》第四十条 [↑](#footnote-ref-97)
99. 《北京市旅游条例》第七十三条 [↑](#footnote-ref-98)
100. 《北京市旅游条例》第二十五条 [↑](#footnote-ref-99)
101. 《北京市旅游条例》第六十六条 [↑](#footnote-ref-100)
102. 《北京市旅游条例》第四十一条 [↑](#footnote-ref-101)
103. 《北京市旅游条例》第七十四条 [↑](#footnote-ref-102)
104. 《北京市旅游条例》第四十一条 [↑](#footnote-ref-103)
105. 《北京市旅游条例》第七十四条 [↑](#footnote-ref-104)
106. 《旅行社旅游产品质量优化要求》 [↑](#footnote-ref-105)
107. 《中华人民共和国旅游法》第七十四条 [↑](#footnote-ref-106)
108. 《旅行社旅游产品质量优化要求》 [↑](#footnote-ref-107)
109. 《旅行社老年旅游服务规范》 [↑](#footnote-ref-108)
110. 《中华人民共和国民法典》第五百一十一条第一款 [↑](#footnote-ref-109)
111. 《国家旅游局关于规范旅行社经营行为维护游客合法权益的通知》第一条 [↑](#footnote-ref-110)
112. 《国家旅游局关于规范旅行社经营行为维护游客合法权益的通知》第三条 [↑](#footnote-ref-111)
113. 《北京市旅游发展委员会关于禁止销售旅游套餐类产品的紧急通知》京旅发〔2017〕501号 [↑](#footnote-ref-112)
114. 《国家旅游局关于规范出境游保证金有关事宜的通知》 [↑](#footnote-ref-113)
115. 《国家旅游局关于规范旅行社经营行为维护游客合法权益的通知》 [↑](#footnote-ref-114)
116. 《北京市旅游发展委员会关于禁止销售旅游套餐类产品的紧急通知》京旅发〔2017〕501号 [↑](#footnote-ref-115)
117. 《北京市旅游发展委员会关于全面禁止旅行社收取出境旅游押金的通知》京旅发〔2017〕636号 [↑](#footnote-ref-116)
118. 《北京市单用途预付卡管理条例》第二条 [↑](#footnote-ref-117)
119. 《北京市单用途预付卡管理条例》第十条 [↑](#footnote-ref-118)
120. 《北京市单用途预付卡管理条例》第十一条 [↑](#footnote-ref-119)
121. 《北京市单用途预付卡管理条例》第二十八条 [↑](#footnote-ref-120)
122. 《北京市单用途预付卡管理条例》第十三条 [↑](#footnote-ref-121)
123. 《北京市单用途预付卡管理条例》第二十九条 [↑](#footnote-ref-122)
124. 《北京市单用途预付卡管理条例》第十四条 [↑](#footnote-ref-123)
125. 《北京市单用途预付卡管理条例》第十五条 [↑](#footnote-ref-124)
126. 《北京市单用途预付卡管理条例》第十六条 [↑](#footnote-ref-125)
127. 《北京市单用途预付卡管理条例》第十七条 [↑](#footnote-ref-126)
128. 《北京市单用途预付卡管理条例》第三十条 [↑](#footnote-ref-127)
129. 《北京市单用途预付卡管理条例》第十八条 [↑](#footnote-ref-128)
130. 《北京市单用途预付卡管理条例》第二十九条 [↑](#footnote-ref-129)
131. 《北京市单用途预付卡管理条例》第二十九条 [↑](#footnote-ref-130)
132. 《北京市单用途预付卡管理条例》第二十条 [↑](#footnote-ref-131)
133. 《北京市单用途预付卡管理条例》第三十一条 [↑](#footnote-ref-132)
134. 《北京市单用途预付卡管理条例》第二十二条 [↑](#footnote-ref-133)
135. 《北京市单用途预付卡管理条例》第三十二条 [↑](#footnote-ref-134)
136. 《北京市旅游条例》第五十二条 [↑](#footnote-ref-135)
137. 《北京市旅游条例》第五十三条 [↑](#footnote-ref-136)
138. 《北京市旅游条例》第八十条 [↑](#footnote-ref-137)
139. 《中华人民共和国价格法》第十三条，《明码标价和禁止价格欺诈规定》第五条至第十八条 [↑](#footnote-ref-138)
140. 《价格违法行为行政处罚规定》第十三条，《中华人民共和国价格法》第四十二条 [↑](#footnote-ref-139)
141. 《规范促销行为暂行规定》第二十条、第二十一条、第二十二条 [↑](#footnote-ref-140)
142. 《明码标价和禁止价格欺诈规定》第十六条、第十七条 [↑](#footnote-ref-141)
143. 《明码标价和禁止价格欺诈规定》第十九条、第二十条 [↑](#footnote-ref-142)
144. 《中华人民共和国价格法》第四十条，《价格违法行为行政处罚规定》第七条 [↑](#footnote-ref-143)
145. 《中华人民共和国价格法》第十四条 [↑](#footnote-ref-144)
146. 《中华人民共和国价格法》第四十条，《价格违法行为行政处罚规定》第四条、第五条、第六条 [↑](#footnote-ref-145)
147. 《北京市旅游条例》第四十条 [↑](#footnote-ref-146)
148. 《北京市旅游条例》第七十三条 [↑](#footnote-ref-147)
149. 《北京市旅游条例》第二十五条 [↑](#footnote-ref-148)
150. 《北京市旅游条例》第六十六条 [↑](#footnote-ref-149)
151. 《北京市旅游条例》第四十一条 [↑](#footnote-ref-150)
152. 《北京市旅游条例》第七十四条 [↑](#footnote-ref-151)
153. 《北京市旅游条例》第四十一条 [↑](#footnote-ref-152)
154. 《北京市旅游条例》第七十四条 [↑](#footnote-ref-153)
155. 《北京市旅馆业治安管理规定》第六条 [↑](#footnote-ref-154)
156. 《北京市旅馆业治安管理规定》第十九条 [↑](#footnote-ref-155)
157. 《北京市旅馆业治安管理规定》第二十条 [↑](#footnote-ref-156)
158. 《旅馆业治安管理办法》第四条 [↑](#footnote-ref-157)
159. 《旅馆业治安管理办法》第十五条 [↑](#footnote-ref-158)
160. 《北京市人民防空工程和普通地下室安全使用管理办法》第七条 [↑](#footnote-ref-159)
161. 《北京市人民防空工程和普通地下室安全使用管理办法》第二十三条 [↑](#footnote-ref-160)
162. 《北京市公共安全图像信息系统管理办法》第八条 [↑](#footnote-ref-161)
163. 《北京市公共安全图像信息系统管理办法》第十九条 [↑](#footnote-ref-162)
164. 《旅馆业治安管理办法》第六条 [↑](#footnote-ref-163)
165. 《旅馆业治安管理办法》第十一条 [↑](#footnote-ref-164)
166. 《旅馆业治安管理办法》第十二条 [↑](#footnote-ref-165)
167. 《旅馆业治安管理办法》第十七条 [↑](#footnote-ref-166)
168. 《北京市旅馆业治安管理规定》第十三条 [↑](#footnote-ref-167)
169. 《北京市旅馆业治安管理规定》第二十一条 [↑](#footnote-ref-168)
170. 《北京市旅馆业治安管理规定》第二十二条 [↑](#footnote-ref-169)
171. 《北京市旅馆业治安管理规定》第二十三条 [↑](#footnote-ref-170)
172. 《旅馆业治安管理办法》第九条 [↑](#footnote-ref-171)
173. 《旅馆业治安管理办法》第十六条 [↑](#footnote-ref-172)
174. 《北京市洗浴和美容美发经营场所管理若干规定》第六条 [↑](#footnote-ref-173)
175. 《北京市洗浴和美容美发经营场所管理若干规定》第八条 [↑](#footnote-ref-174)
176. 《中华人民共和国广告法》第三条 [↑](#footnote-ref-175)
177. 《中华人民共和国广告法》第四条 [↑](#footnote-ref-176)
178. 《中华人民共和国广告法》第五十五条 [↑](#footnote-ref-177)
179. 《中华人民共和国广告法》第九条 [↑](#footnote-ref-178)
180. 《中华人民共和国广告法》第十条 [↑](#footnote-ref-179)
181. 《中华人民共和国广告法》第五十七条第一款第（一）项 [↑](#footnote-ref-180)
182. 《中华人民共和国广告法》第十一条 [↑](#footnote-ref-181)
183. 《中华人民共和国广告法》第五十九条第一款第（二）项 [↑](#footnote-ref-182)
184. 《中华人民共和国广告法》第十三条 [↑](#footnote-ref-183)
185. 《中华人民共和国广告法》第五十九条第一款第（四）项 [↑](#footnote-ref-184)
186. 《中华人民共和国反不正当竞争法》第十一条 [↑](#footnote-ref-185)
187. 《中华人民共和国反不正当竞争法》第二十三条 [↑](#footnote-ref-186)
188. 《中华人民共和国广告法》第三十三条 [↑](#footnote-ref-187)
189. 《中华人民共和国反不正当竞争法》第六条 [↑](#footnote-ref-188)
190. 《中华人民共和国反不正当竞争法》第十八条 [↑](#footnote-ref-189)
191. 《中华人民共和国旅游法》第九十七条 [↑](#footnote-ref-190)
192. 《旅行社条例》第二十四条 [↑](#footnote-ref-191)
193. 《中华人民共和国旅游者权益保护法》第五十五条 [↑](#footnote-ref-192)
194. 《中华人民共和国反不正当竞争法》第八条 [↑](#footnote-ref-193)
195. 《中华人民共和国反不正当竞争法》第二十条 [↑](#footnote-ref-194)
196. 《中华人民共和国旅游法》第三十五条 [↑](#footnote-ref-195)
197. 《中华人民共和国旅游法》第九十八条 [↑](#footnote-ref-196)
198. 《北京市旅游条例》第二十九条 [↑](#footnote-ref-197)
199. 《旅行社条例》第二十七条 [↑](#footnote-ref-198)
200. 《旅行社条例》第五十四条 [↑](#footnote-ref-199)
201. 《旅行社条例实施细则》第三十九条第一款 [↑](#footnote-ref-200)
202. 《最高人民法院关于审理旅游纠纷案件适用法律若干问题的规定》第二十条第一款 [↑](#footnote-ref-201)
203. 《旅行社条例实施细则》第三十九条第二款 [↑](#footnote-ref-202)
204. 《最高人民法院关于审理旅游纠纷案件适用法律若干问题的规定》第二十条第二款 [↑](#footnote-ref-203)
205. 《旅行社服务质量赔偿标准》第六条 [↑](#footnote-ref-204)
206. 《中华人民共和国反不正当竞争法》第十条 [↑](#footnote-ref-205)
207. 《中华人民共和国反不正当竞争法》第二十二条 [↑](#footnote-ref-206)
208. 《旅游产品质量优化要求》 [↑](#footnote-ref-207)
209. 《中华人民共和国旅游法》第四十八条 [↑](#footnote-ref-208)
210. 《旅行社条例实施细则》第二十九条 [↑](#footnote-ref-209)
211. 《北京市整治养老行业“保健”市场乱象保护老年人合法权益工作方案》（京民养老发〔2019〕45号） [↑](#footnote-ref-210)
212. 《关于办理危害食品安全刑事案件适用法律若干问题的解释》第十九条 [↑](#footnote-ref-211)
213. 《北京市市容环境卫生条例》第三十八条 [↑](#footnote-ref-212)
214. 《北京市市容环境卫生条例》第三十九条 [↑](#footnote-ref-213)
215. 《中华人民共和国旅游法》第五十七条 [↑](#footnote-ref-214)
216. 《中华人民共和国旅游法》第五十八条 [↑](#footnote-ref-215)
217. 《中华人民共和国民法典》第四百六十九条　 [↑](#footnote-ref-216)
218. 《国家旅游局办公室关于在北京、上海、江苏等六省市启用全国旅游监管服务平台有关事宜的通知》 [↑](#footnote-ref-217)
219. 北京市文化和旅游局关于加强旅行社资质管理落实退出机制的通知（京文旅发〔2018〕37号） [↑](#footnote-ref-218)
220. 《旅行社条例》第二十八条 [↑](#footnote-ref-219)
221. 《旅行社条例》第五十五条第一款 [↑](#footnote-ref-220)
222. 《中华人民共和国旅游法》第五十九条 [↑](#footnote-ref-221)
223. 《旅行社条例》第二十九条 [↑](#footnote-ref-222)
224. 《中华人民共和国民法典》第四百九十八条 [↑](#footnote-ref-223)
225. 《中华人民共和国民法典》第四百九十六条 [↑](#footnote-ref-224)
226. 《中华人民共和国民法典》第四百九十七条 [↑](#footnote-ref-225)
227. 《最高人民法院关于审理旅游纠纷案件适用法律若干问题的规定》第六条 [↑](#footnote-ref-226)
228. 《北京市旅游条例》第二十五条 [↑](#footnote-ref-227)
229. 《北京市旅游条例》第六十六条 [↑](#footnote-ref-228)
230. 《北京市旅游条例》第五十五条 [↑](#footnote-ref-229)
231. 《北京市旅游条例》第八十二条 [↑](#footnote-ref-230)
232. 《中华人民共和国旅游法》第九十七条 [↑](#footnote-ref-231)
233. 《旅行社条例》第三十六条 [↑](#footnote-ref-232)
234. 《旅行社条例》第五十五条第三款 [↑](#footnote-ref-233)
235. 《旅行社条例实施细则》第四十一条 [↑](#footnote-ref-234)
236. 《旅行社条例实施细则》第六十三条 [↑](#footnote-ref-235)
237. 《最高人民法院关于审理旅游纠纷案件适用法律若干问题的规定》第十条 [↑](#footnote-ref-236)
238. 《中华人民共和国旅游法》第六十条第一款、第二款 [↑](#footnote-ref-237)
239. 《旅行社条例实施细则》第四十条 [↑](#footnote-ref-238)
240. 《旅行社条例实施细则》第六十二条 [↑](#footnote-ref-239)
241. 《中华人民共和国旅游法》第六十条第三款 [↑](#footnote-ref-240)
242. 《中华人民共和国旅游法》第六十一条 [↑](#footnote-ref-241)
243. 《旅行社条例实施细则》第四十六条 [↑](#footnote-ref-242)
244. 《中华人民共和国旅游法》第六十二条 [↑](#footnote-ref-243)
245. 《中华人民共和国旅游法》第六十三条 [↑](#footnote-ref-244)
246. 《旅行社服务质量赔偿标准》第四条 [↑](#footnote-ref-245)
247. 《中华人民共和国旅游法》第六十四条 [↑](#footnote-ref-246)
248. 《最高人民法院关于审理旅游纠纷案件适用法律若干问题的规定》第十一条 [↑](#footnote-ref-247)
249. 《中华人民共和国旅游法》第六十五条 [↑](#footnote-ref-248)
250. 《最高人民法院关于审理旅游纠纷案件适用法律若干问题的规定》第十二条 [↑](#footnote-ref-249)
251. 《中华人民共和国旅游法》第六十六条 [↑](#footnote-ref-250)
252. 《中华人民共和国旅游法》第六十八条 [↑](#footnote-ref-251)
253. 《中华人民共和国旅游法》第六十九条 [↑](#footnote-ref-252)
254. 《旅行社条例》第三十三条第二款 [↑](#footnote-ref-253)
255. 《旅行社条例》第五十九条 [↑](#footnote-ref-254)
256. 《旅行社条例实施细则》第四十二条 [↑](#footnote-ref-255)
257. 《最高人民法院关于审理旅游纠纷案件适用法律若干问题的规定》第十五条 [↑](#footnote-ref-256)
258. 《旅行社服务质量赔偿标准》第五条 [↑](#footnote-ref-257)
259. 《旅行社服务质量赔偿标准》第七条 [↑](#footnote-ref-258)
260. 《旅行社服务质量赔偿标准》第八条 [↑](#footnote-ref-259)
261. 《旅行社服务质量赔偿标准》第九条 [↑](#footnote-ref-260)
262. 《旅行社服务质量赔偿标准》第十条 [↑](#footnote-ref-261)
263. 《北京市旅游条例》第四十七条第一款 [↑](#footnote-ref-262)
264. 《北京市旅游条例》第四十七条第三款 [↑](#footnote-ref-263)
265. 《旅行社服务质量赔偿标准》第十条 [↑](#footnote-ref-264)
266. 《旅行社服务质量赔偿标准》第十条 [↑](#footnote-ref-265)
267. 《北京市旅游条例》第四十七条第二款 [↑](#footnote-ref-266)
268. 《旅行社服务质量赔偿标准》第十条 [↑](#footnote-ref-267)
269. 《中华人民共和国旅游法》第六十七条 [↑](#footnote-ref-268)
270. 《旅行社服务质量赔偿标准》第三条 [↑](#footnote-ref-269)
271. 《旅行社条例实施细则》第四十三条 [↑](#footnote-ref-270)
272. 《中华人民共和国旅游法》第七十三条 [↑](#footnote-ref-271)
273. 《旅行社条例》第三十三条第一款 [↑](#footnote-ref-272)
274. 《旅行社条例》第五十九条第一款 [↑](#footnote-ref-273)
275. 《旅行社条例实施细则》第四十四条 [↑](#footnote-ref-274)
276. 《旅行社条例实施细则》第六十四条 [↑](#footnote-ref-275)
277. 《中华人民共和国旅游法》第七十条第一款 [↑](#footnote-ref-276)
278. 《旅行社服务质量赔偿标准》第十一条 [↑](#footnote-ref-277)
279. 《最高人民法院关于审理旅游纠纷案件适用法律若干问题的规定》第十六条 [↑](#footnote-ref-278)
280. 《中华人民共和国旅游法》第七十四条 [↑](#footnote-ref-279)
281. 《最高人民法院关于审理旅游纠纷案件适用法律若干问题的规定》第二十一条 [↑](#footnote-ref-280)
282. 《中华人民共和国旅游法》第七十一条第一款 [↑](#footnote-ref-281)
283. 《旅行社条例实施细则》第四十八条 [↑](#footnote-ref-282)
284. 《旅行社条例实施细则》第六十六条 [↑](#footnote-ref-283)
285. 《中华人民共和国旅游法》第五十一条 [↑](#footnote-ref-284)
286. 《中华人民共和国旅游法》第一百零四条 [↑](#footnote-ref-285)
287. 《中国公民出国旅游管理办法》第二十条 [↑](#footnote-ref-286)
288. 《中国公民出国旅游管理办法》第三十一条 [↑](#footnote-ref-287)
289. 国家旅游局关于进一步加强旅游行业文明旅游工作的指导意见（（旅办﹝2015﹞42号）） [↑](#footnote-ref-288)
290. 文化和旅游部办公厅关于做好2021年文明旅游工作的通知（办市场发〔2021〕60号） [↑](#footnote-ref-289)
291. 《旅行社条例实施细则》第33条 [↑](#footnote-ref-290)
292. 《旅行社条例实施细则》第54条 [↑](#footnote-ref-291)
293. 《中华人民共和国旅游法》第九条 [↑](#footnote-ref-292)
294. 《中华人民共和国消费者权益保护法》第九条 [↑](#footnote-ref-293)
295. 《中华人民共和国旅游法》第十条 [↑](#footnote-ref-294)
296. 《中华人民共和国消费者权益保护法》第十四条 [↑](#footnote-ref-295)
297. 《中华人民共和国旅游法》第十一条 [↑](#footnote-ref-296)
298. 《中华人民共和国旅游法》第十二条 [↑](#footnote-ref-297)
299. 《中华人民共和国旅游法》第八十二条 [↑](#footnote-ref-298)
300. 《中华人民共和国消费者权益保护法》第十一条 [↑](#footnote-ref-299)
301. 《中华人民共和国旅游法》第十三条 [↑](#footnote-ref-300)
302. 《中华人民共和国旅游法》第十四条 [↑](#footnote-ref-301)
303. 《中华人民共和国旅游法》第七十二条 [↑](#footnote-ref-302)
304. 《中华人民共和国旅游法》第十五条 [↑](#footnote-ref-303)
305. 《中华人民共和国旅游法》第十六条 [↑](#footnote-ref-304)
306. 《中华人民共和国民法典》第一千一百七十六条 [↑](#footnote-ref-305)
307. 《中华人民共和国消费者权益保护法》第七条 [↑](#footnote-ref-306)
308. 《中华人民共和国消费者权益保护法》第八条 [↑](#footnote-ref-307)
309. 《中华人民共和国民法典》第一千零三十二条   [↑](#footnote-ref-308)
310. 《中华人民共和国民法典》第一千零三十四条 [↑](#footnote-ref-309)
311. 《中华人民共和国个人信息保护法》第二条 [↑](#footnote-ref-310)
312. 《最高人民法院关于审理旅游纠纷案件适用法律若干问题的规定》第二条 [↑](#footnote-ref-311)
313. 《中华人民共和国个人信息保护法》第四十四条 [↑](#footnote-ref-312)
314. 《最高人民法院关于审理旅游纠纷案件适用法律若干问题的规定》第二条 [↑](#footnote-ref-313)
315. 《最高人民法院关于审理旅游纠纷案件适用法律若干问题的规定》第十八条 [↑](#footnote-ref-314)
316. 《最高人民法院关于审理旅游纠纷案件适用法律若干问题的规定》第二十二条 [↑](#footnote-ref-315)
317. 《中华人民共和国旅游法》第五十条 [↑](#footnote-ref-316)
318. 《中华人民共和国旅游法》第七十九条 [↑](#footnote-ref-317)
319. 《旅游安全管理办法》第八条 [↑](#footnote-ref-318)
320. 《中华人民共和国民法典》第一千一百九十八条 [↑](#footnote-ref-319)
321. 《旅游安全管理办法》第九条 [↑](#footnote-ref-320)
322. 《高人民法院关于审理旅游纠纷案件适用法律若干问题的规定》第七条 [↑](#footnote-ref-321)
323. 《中华人民共和国旅游法》第一百零七条 [↑](#footnote-ref-322)
324. 《中华人民共和国旅游法》第八十条 [↑](#footnote-ref-323)
325. 《旅行社条例》第三十九条 [↑](#footnote-ref-324)
326. 《中国公民出国旅游管理办法》第十四条 [↑](#footnote-ref-325)
327. 《中国公民出国旅游管理办法》第十八条 [↑](#footnote-ref-326)
328. 《中国公民出国旅游管理办法》第二十九条 [↑](#footnote-ref-327)
329. 《最高人民法院关于审理旅游纠纷案件适用法律若干问题的规定》第八条 [↑](#footnote-ref-328)
330. 《中华人民共和国旅游法》第八十一条 [↑](#footnote-ref-329)
331. 《旅行社条例》第三十五条 [↑](#footnote-ref-330)
332. 《旅游安全管理办法》第十八条 [↑](#footnote-ref-331)
333. 《旅游安全管理办法》第三十六条 [↑](#footnote-ref-332)
334. 《旅游安全管理办法》第十九条 [↑](#footnote-ref-333)
335. 《旅游安全管理办法》第十二条 [↑](#footnote-ref-334)
336. 《旅游安全管理办法》第三十五条 [↑](#footnote-ref-335)
337. 《旅游安全管理办法》第十一条 [↑](#footnote-ref-336)
338. 《旅游安全管理办法》第三十四条 [↑](#footnote-ref-337)
339. 《最高人民法院关于审理旅游纠纷案件适用法律若干问题的规定》第十三条 [↑](#footnote-ref-338)
340. 《最高人民法院关于审理旅游纠纷案件适用法律若干问题的规定》第十条 [↑](#footnote-ref-339)
341. 《中华人民共和国旅游法》第七十条第三款 [↑](#footnote-ref-340)
342. 《最高人民法院关于审理旅游纠纷案件适用法律若干问题的规定》第十七条 [↑](#footnote-ref-341)
343. 《最高人民法院关于审理旅游纠纷案件适用法律若干问题的规定》第十九条 [↑](#footnote-ref-342)
344. 《中华人民共和国旅游法》第七十条第二款 [↑](#footnote-ref-343)
345. 《最高人民法院关于审理旅游纠纷案件适用法律若干问题的规定》第八条 [↑](#footnote-ref-344)
346. 《中华人民共和国旅游法》第五十五条 [↑](#footnote-ref-345)
347. 《中华人民共和国旅游法》第九十九条 [↑](#footnote-ref-346)
348. 《旅行社条例》第四十条 [↑](#footnote-ref-347)
349. 《旅行社条例》第三十五条 [↑](#footnote-ref-348)
350. 《旅行社条例》第六十一条 [↑](#footnote-ref-349)
351. 《旅行社条例》第三十九条 [↑](#footnote-ref-350)
352. 《旅行社条例》第六十三条 [↑](#footnote-ref-351)
353. 《导游管理办法》第二十五条 [↑](#footnote-ref-352)
354. 《导游管理办法》第三十三条 [↑](#footnote-ref-353)
355. 《导游管理办法》第三十六条 [↑](#footnote-ref-354)
356. 《中华人民共和国旅游法》第五十二条 [↑](#footnote-ref-355)
357. 《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十九条  [↑](#footnote-ref-356)
358. 《中华人民共和国个人信息保护法》第十条 [↑](#footnote-ref-357)
359. 《旅行社条例实施细则》第五十条 [↑](#footnote-ref-358)
360. 《旅行社条例实施细则》第六十五条 [↑](#footnote-ref-359)
361. 《中国公民出国旅游管理办法》第二十五条 [↑](#footnote-ref-360)
362. 《中华人民共和国劳动合同法》第三条 [↑](#footnote-ref-361)
363. 《中华人民共和国社会保险法》第五十七、五十八条 [↑](#footnote-ref-362)
364. 《中华人民共和国社会保险法》第八十四条 [↑](#footnote-ref-363)
365. 《中华人民共和国反食品浪费法》第十一条 [↑](#footnote-ref-364)
366. 《北京市控制吸烟条例》第九条 [↑](#footnote-ref-365)
367. 《北京市控制吸烟条例》第十三条 [↑](#footnote-ref-366)
368. 《中华人民共和国统计法》第七条 [↑](#footnote-ref-367)
369. 《中华人民共和国统计法》第四十一条 [↑](#footnote-ref-368)
370. 《中华人民共和国统计法》第四十二条 [↑](#footnote-ref-369)