

# 江西省旅游者权益保护条例

(2019年11月27日江西省第十三届人民代表大会常务委员会第十六次会议通过)

## 目 录

- 第一章 总则
- 第二章 旅游者的权利
- 第三章 旅游经营者的义务
- 第四章 监督管理
- 第五章 争议的解决
- 第六章 法律责任
- 第七章 附则

## 第一章 总则

**第一条** 为了保护旅游者的合法权益,根据《中华人民共和国旅游法》《中华人民共和国消费者权益保护法》等有关法律、行政法规的规定,结合本省实际,制定本条例。

**第二条** 在本省行政区域内开展旅游活动,旅游者合法权益的保护适用本条例。

**第三条** 县级以上人民政府应当加强对旅游者合法权益保护工作的领导,建立协调机制,研究解决旅游者合法权益保护中的重大问题。

县级以上人民政府文化和旅游主管部门负责旅游者合法权益保护工作的统筹协调,并依照法定职责负责旅游者合法权益保护的监督管理。

县级以上人民政府市场监督管理、交通运输、卫生健康、应急管理、生态环境、公安、住房和城乡建设、林业等部门,应当按照各自职责做好旅游者合法权益的保护工作。

**第四条** 旅游经营者应当依法经营,遵循自愿、平等、公平、诚信的原则,不得损害旅游者的合法权益。

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。

**第五条** 依法成立的旅游行业组织应当制定行业规范,实行自律管理,组织开展职业道德教育和业务培训,推动旅游行业诚信建设,依法维护公平竞争秩序,维护旅游者的合法权益。

**第六条** 各级人民政府及有关部门、新闻媒体,应当加强旅游宣传教育,营造旅游者合法权益保护的良好氛围。

鼓励、支持一切组织和个人依法对损害旅游者合法权益的行为进行社会监督。

**第七条** 县级以上人民政府文化和旅游主管部门加强跨区域合作,建立区域间双向互动旅游权益保障机制,维护区域内外旅游者的合法权益。

## 第二章 旅游者的权利

**第八条** 旅游者在购买旅游产品、接受旅游服务时,享有人身、财产安全不受侵害的权利;旅游者有权要求旅游经营者提供的产品和服务符合人身和财产安全要求。

旅游者因购买旅游产品或者接受旅游服务受到人身、财产损害的,享有依法获得赔偿的权利。

旅游者在人身、财产安全遇到危险时,有权请求旅游经营者、当地人民政府和有关机构进行及时救助。

**第九条** 旅游者有权知悉旅游经营者的资质,有权知悉其购买的旅游产品和服务的真实、完整情况。

**第十条** 旅游者有权自主选择旅游经营者和服务方式、旅游产品和服务,有权拒绝旅游经营者的强制交易行为,有权自主决定购买人身意外伤害保险。

**第十一条** 旅游者在购买旅游产品或者接受旅游服务时,有权获得质量保障、计量正确、明码标价、价格合理等公平交易条件。

**第十二条** 旅游者在购买旅游产品或者接受旅游服务时,享有人格尊严、民族风俗习惯和宗教信仰受尊重的权利,享有个人信息和隐私依法得到保护的权利。

**第十三条** 旅游者有权投诉、举报旅游经营者及其从业人员的违法、违规、违约以及违背社会公德、职业道德的行为;有权检举、控告国家机关及其工作人员在保护旅游者合法权益工作中的违法失职行为;有权对保护旅游者权益工作提出批评、建议。

**第十四条** 残疾人、老年人、未成年人、现役军人、消防救援人员、全日制在校学生等,在旅游活动中依照法律、法规和本省有关规定享受便利和优惠。

**第十五条** 旅游者享有获得有关旅游消费和旅游者权益保护方面的知识的权利。

## 第三章 旅游经营者的义务

**第十六条** 旅游经营者提供旅游产品或者服务,应当符合相关的法律、法规和国家强制性标准的要求。鼓励旅游经营者采用国家推荐性标准和旅游行业标准。

旅游经营者应当向旅游者介绍旅游产品或者服务,告知旅游者在旅游活动中可能存在的风险。旅游经营者与旅游者有约定的,应当按照约定履行义务,但约定的内容不得违背法律、法规的规定,不得违背公序良俗。

**第十七条** 旅行社为旅游者提供旅游产品和服务,应当依法与旅游者订立合同。

包价旅游合同应当采用书面形式。合同应当明确约定行程安排、服务项目、服务标准、服务价格、违约责任等事项。涉及旅游者自行付费的项目,应当以醒目的方式标注,并在合同中约定。

鼓励旅行社和旅游者使用国家推荐的合同示范文本。

**第十八条** 旅行社不得以不合理低价组织旅游活动。

旅行社因促销活动,提供低于正常接待和服务成本旅游服务的,应当明示低价理由、起止时间和低价数量,并不得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。

旅游过程中,导游、领队人员不得诱导、欺骗、胁迫或者变相胁迫旅游者购物,不得擅自变更旅游线路、增减景点;临时增加购物场所、付费项目或者变更旅游线路、增减景点的,应当经全体旅游者书面同意。

**第十九条** 旅游景区应当公布景区主管部门核定的游客最大承载量,发布景区即时游客量。旅游景区达到最大游客承载量百分之八十时,应当发布旅游景区承载量预警信息,及时向当地人民政府报告。旅游者数量可能达到最大承载量时,旅游景区和当地人民政府应当及时采取分散、疏导等措施。

旅游景区在节假日期间或者部分游览区实行分时段预约参观的,应当提前十五日向社会公布。

对于未开放的区域和经营项目,旅游景区应当以明示的方式事先向旅游者作出说明或者警示。

**第二十条** 旅游景区应当完善安全、卫生等相关设施,健全导览图、安全警示标志等必要标识系统,公布投诉电话,配套必要的医疗、救护设施和医护服务。游览设施应当符合国家相关技术标准。旅游景区经营者应当定期对景区内的游览设施进行安全检查并做好检查记录,发现问题及时处理。

鼓励旅游景区利用语音导览设备、电子地图、手机自助导游等现代科技手段,提供游览引导、讲解服务。

**第二十一条** 旅游景区、景点展示革命历史、革命文化和革命事迹应当主题鲜明,尊重史实。

红色旅游景区、景点为旅游者提供展陈游览、景观游览、体验游、游览解说等服务,应当传承和弘扬红色文化、红色精神,不得虚构历史、杜撰故事。

**第二十二条** 旅游饭店为旅游者提供的客房、餐饮、洗衣、电话、付费电视及其他服务项目应当明码标价。

旅游者通过网络或电话等途径预定客房的,旅游饭店应当按照预定要求作出安排。因旅游饭店原因致使旅游者不能入住的,旅游饭店应当按不低于预定标准就近安排好旅游者住宿,所产生的额外费用由旅游饭店承担;旅游者要求退订的,旅游饭店应当全额退订。

旅游饭店应当设置与经营规模相适应的卫生设施,按照有关卫生标准和规范进行清洗、消毒、保洁。

旅游饭店应当排查饭店内安全隐患,发现安全隐患应当及时处置,防止旅游者人身、财产安全受到侵害。

旅游饭店应当加强对饭店内旅游者个人隐私的保护,防止旅游者个人隐私受到侵害。

**第二十三条** 从事旅游民宿、家庭旅馆经营的,应当办理注册登记,并符合法律法规和国家规定对治安、消防、食品安全、卫生等方面的相关要求。旅游民宿、家庭旅馆经营者应当按照国家规定配置消防设施、器材,确保疏散通道、安全出口畅通。

从事旅游民宿、家庭旅馆经营的,应当诚信经营,收费项目应当明码标价。

**第二十四条** 从事旅游餐饮的,其经营的菜品、食品、酒水等应当明码标价,并以明确的方式预先告知旅游者。不得采用时价、议价等方式模糊价格。提供加工服务并收费的,应当标示服务内容、收费标准。需要收取的所有费用应当事先告知旅游者,由旅游者自愿选择,不得进行价格欺诈。

**第二十五条** 从事旅游饭店、旅游餐饮、旅游民宿、家庭旅馆经营的,其从业人员应当经过相应的卫生、服务培训并达到相应的健康标准。

**第二十六条** 从事旅游交通运输的营运企业应当具备相应资质。承担旅游运输的客运车辆、船舶,应当投保法定的强制保险,符合保障人身、财产安全的要求,配备具有相应资质的驾驶员、船员和具有行驶记录功能的卫星定位装置、座位安全带、消防、救生等安全设施设备,并在醒目位置设置旅游咨询和投诉电话的中外文标识。

**第二十七条** 旅游购物场所应当证照齐全,在醒目位置标明旅游咨询和投诉电话。购物场所应当安装内外全景、购物全过程的视频监控系统,视频监控信息记录保存时间不少于三十日。

旅游购物场所经营者应当向旅游者提供发票等购货凭证。

**第二十八条** 以俱乐部、车友会、协会等形式经营自驾、徒步、骑行等旅游业务的,应当依法取得旅行社经营资质,并与旅游者签订书面协议,制定相应应急预案。

旅游者自发组织自驾、徒步、骑行等旅游活动的,召集者、组织者应当具备必要的导向与联络、应急与救护等工具和设备,并告知可能危及旅游者人身、财产安全的注意事项。

**第二十九条** 经营潜水、漂流、摩托艇、水上拖曳伞、低空飞行、过山车、蹦极以及其他高风险旅游项目的,应当按照国家有关规定取得经营许可。

高风险旅游项目经营者对项目的风险及安全防范等有关事项,应当以明示的方式事先向旅游者作出说明或者警示,按照有关规定投保相关责任保险,同时提示旅游者可以投保人身意外伤害保险。

旅游经营者应当对参与高风险旅游项目的旅游者进行相应的安全培训。

**第三十条** 研学旅行主办者、承办者和供应者应当按照国家有关规定制定安全管理制度,采取有效安全措施,配备必要安全人员,随团开展安全教育和防控工作。

旅行社承办研学旅行的,应当为依法注册的旅行社,且连续三年内无重大质量投诉、不良诚信记录、经济纠纷及重大安全责任事故。

研学旅行主办者不得安排高空、高速、水上、潜水、探险等高风险旅游项目。

**第三十一条** 提供老年旅游服务的经营者,应当对老年旅游存在的潜在风险,老年旅游者的身体健康要求等

做好安全提醒。旅行社组织、接待老年旅游团,应当配备具有紧急物理救护等业务技能、了解一般医疗常识、具有至少三年导游从业经验的领队或者导游,并选择适合老年旅游者身体条件、适宜老年旅游者的旅游景点和游览、娱乐项目,不得安排高风险或者高强度的旅游项目。

**第三十二条** 旅游经营者在网络交易第三方平台为旅游者提供交通、住宿、餐饮、游览、娱乐等代订服务的,选择的服务提供者应当具有相应资质,旅游产品和服务信息应当真实、准确。

网络交易第三方平台提供者应当为旅游经营者提供交易服务的,应当对其进行实名登记,审查旅游产品和服务信息的真实性,并进行公布。发现旅游经营者严重违法行为的,应当立即停止对其提供网络交易平台服务,并报告其注册地文化和旅游主管部门。

**第三十三条** 本省行政区域内的旅游搜索引擎提供者应当为旅行社及其旅游产品提供付费搜索信息服务的,应当核实相关信息,保证其真实、准确,对付费搜索信息逐条加注显著标识。

**第三十四条** 旅游经营者及其从业人员不得有下列行为:

- (一)向旅游者提供的旅游服务信息含有虚假内容或者作虚假宣传;
- (二)假冒其他旅游经营者的注册商标、品牌或者质量认证标志,冒用其他旅游经营者的名义从事经营活动;
- (三)不履行与旅游者的合同义务或者不按合同约定履行;
- (四)以不公平、不合理的格式条款、通知、声明、店堂告示等方式限制旅游者权利或者减轻旅游经营者的义务;
- (五)向旅游者提供的旅游服务质价不符;
- (六)强行滞留旅游团队或者在旅途中甩团、甩客;
- (七)诱导、胁迫、欺骗旅游者购买商品、接受服务,或者向旅游者索取额外费用;
- (八)以营利为目的,未经旅游者同意,擅自拍摄旅游者照片,或者在旅游景点设置影响旅游者游览和自由摄影的设施;
- (九)在讲解、介绍中掺杂庸俗下流的内容,谩骂、讽刺、侮辱旅游者,以及不尊重旅游者的宗教信仰和民族风俗习惯;
- (十)擅自泄露旅游者个人信息;
- (十一)其他损害旅游者合法权益的行为。

## 第四章 监督管理

**第三十五条** 县级以上人民政府应当建立旅游市场综合监管制度,健全信息汇集、及时研判、综合调度、快速反应、高效处置的工作机制。

县级以上人民政府文化和旅游主管部门应当推进智慧旅游发展,建立旅游信息服务体系,向旅游者提供旅游景区、线路、交通、气象、客流量预警、餐饮、住宿、购物、医疗急救等旅游信息和咨询服务;建立旅游安全监管体系,加强旅游者权益保护。

**第三十六条** 县级以上人民政府应当组织编制旅游突发事件应急预案,开展应急演练。突发事件发生时,设区的市和县级人民政府及其有关部门应当立即启动应急预案,采取相应措施。

县级以上人民政府应急管理等部门应当按照职责组织开展旅游突发事件应急救援工作,监督、指导和协调有关部门开展旅游安全监管工作。

县级以上人民政府文化和旅游部门、应急管理、公安、消防救援、卫生健康、市场监督管理、交通运输、气象等部门,应当按照各自职责在重大节庆、假日、赛事、会展等活动期间和台风、暴雨等气象灾害期间,组织对旅游安全开展重点检查。必要时,依法向社会发布旅游安全警示。

**第三十七条** 县级以上人民政府相关职能部门依法对旅游经营者和旅游从业人员的旅游经营行为实施监督检查时,有权对涉嫌侵害旅游者合法权益的合同、票据、账簿以及其他相关资料进行查阅、复制。

**第三十八条** 县级以上人民政府应当推进旅游诚信体系建设,将旅游经营者的身份信息、警示信息、良好信息和违法信息等信用信息归集至公共信用信息平台,并向社会公开。对严重违法失信的旅游经营者和从业人员,按照国家规定列入旅游市场黑名单管理,并予以联合惩戒。

县级以上人民政府文化和旅游主管部门及有关部门可以根据旅游经营者的信用状况,实行分级分类管理,对有不良信用记录的旅游经营者进行重点管理。

**第三十九条** 县级以上人民政府文化和旅游主管部门应当建立以旅游者满意度为核心的旅游质量评价制度,推进旅游服务标准化建设,加强旅游新业态和产业融合类旅游服务标准的制定和推广,完善旅游质量动态监督管理机制和社会监督机制。

**第四十条** 县级以上人民政府应当指定或者设立统一的旅游投诉受理机构,公布旅游投诉监督电话和网站等信息。

县级以上人民政府旅游投诉受理机构应当自接到投诉之日起三个工作日内作出受理或者不予受理的决定。投诉受理属于职权范围内的,应当及时进行处理;不属于职权范围内的,受理后当日移交相关职能部门处理。不予受理的,应当及时告知投诉者不予受理的理由。

相关职能部门应当自投诉受理之日起七个工作日内作出处理决定,并反馈旅游投诉受理机构。情况复杂的,经本部门负责人批准可以延长,但最长不得超过三十日。法律另有规定的从其规定。旅游投诉受理机构应当统一将处理情况向旅游者反馈。

**第四十一条** 负责许可的部门应当加强对潜水、漂流、摩托艇、水上拖曳伞、低空飞行、过山车、蹦极等高风险旅游项目的安全监管。法律、法规未明确规定安全监管管理部门的,由高风险旅游项目所在地县

级以上人民政府确定。

## 第五章 争议的解决

**第四十二条** 旅游者与旅游经营者及其从业人员发生旅游者权益争议的,可以通过下列途径解决:

- (一)双方协商和解;
- (二)向旅游投诉受理机构、相关消费者保护机构或者有关调解组织请求调解;
- (三)根据双方的仲裁协议提请仲裁机构仲裁;
- (四)向人民法院申请诉前调解或者提起诉讼。

**第四十三条** 县级以上人民政府文化和旅游主管部门应当与公安、人民法院等建立行政执法与司法协作机制。在重要旅游景区及游客集散地,可以设立旅游法庭、警务室,快速处理旅游纠纷或者审理旅游案件,保障旅游者合法权益。

在重要旅游景区及游客集散地,可以设立由人民调解员、旅游协会会员、志愿者等组成的旅游调解委员会,及时化解旅游纠纷矛盾。

**第四十四条** 各设区的市、县级人民政府应当建立先行赔付制度,设立旅游专项理赔金,并指定旅游专项理赔管理机构。

旅游者在旅游购物场所购买商品后,认为商品不合格或者存在质价不符情形,三十日内要求退货,旅游经营者拒绝退货的,由专项理赔金先行赔付。专项理赔管理机构代为赔付后,有权依法向负有责任的旅游经营者追偿。先行赔付具体办法由设区的市、县级人民政府制定,并明确旅游购物场所的范围。

**第四十五条** 旅游者在网络交易第三方平台购买旅游产品或者旅游服务,其合法权益受到损害的,可以依法向旅游经营者要求赔偿。网络交易第三方平台提供者不能提供旅游经营者的真实名称、地址和有效联系方式的,旅游者也可以向网络交易第三方平台提供者要求赔偿;网络交易第三方平台提供者作出更有利于旅游者的承诺的,应当履行承诺。网络交易第三方平台提供者赔偿后,有权向旅游经营者追偿。

网络交易第三方平台提供者明知或者应知旅游经营者利用其平台侵害旅游者合法权益,未采取必要措施的,依法与该经营者承担连带责任。

**第四十六条** 旅游者、旅游经营者、旅游从业人员、旅游行业组织等发现网络信息搜索结果含有虚假信息的,有权要求旅游搜索引擎提供者采取更正、删除、屏蔽或者断开虚假信息链接等必要措施,或者向文化和旅游主管部门和其他有关部门举报。旅游搜索引擎提供者未采取必要措施停止提供相关搜索结果,造成旅游者合法权益受到损害的,依法承担相应责任。

**第四十七条** 旅行社诱导、欺骗旅游者购物或者未经全体旅游者书面同意安排购物的,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,也可以向专项理赔管理机构申请赔付;对旅游者造成损失的,旅游者可以要求旅行社先行赔偿。

未经全体旅游者书面同意,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赔偿责任。

## 第六章 法律责任

**第四十八条** 县级以上人民政府及其文化和旅游、市场监督管理、交通运输、卫生健康、应急管理、生态环境、公安、住房和城乡建设、林业等部门的工作人员滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊的,依法予以处分。

**第四十九条** 旅行社违反本条例规定,进行虚假宣传,误导旅游者的,由文化和旅游主管部门或者有关部门责令改正,没收违法所得,并处五万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。

**第五十条** 违反本条例规定,旅行社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的,由文化和旅游主管部门责令改正,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,处二千元以上二万元以下罚款,并暂扣或者吊销导游证。

**第五十一条** 违反本条例规定,导游、领队人员诱导、欺骗、胁迫或者变相胁迫旅游者购物的,由文化和旅游主管部门责令改正,处一千元以上三千元以下的罚款;有违法所得的,并处没收违法所得;情节严重的,由文化和旅游主管部门吊销导游证并予以公告;对委派该导游、领队人员的旅行社给予警告直至责令停业整顿。

**第五十二条** 违反本条例规定,旅游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旅游经营者与其进行交易的,由市场监督管理部门责令改正,没收违法所得,并处违法所得五倍以下的罚款;没有违法所得的,处五万元以上五十万元以下的罚款;情节严重的,责令停业整顿,或者由市场监督管理部门吊销营业执照。

**第五十三条** 违反本条例规定,法律、法规已有处罚规定的,从其规定。

## 第七章 附则

**第五十四条** 本条例自2020年1月1日起施行。