

西宁市一日游管理办法

(2004年8月18日西宁市人民政府令第67号 自2004年10月1日起施行)

第一条 为维护旅游市场秩序,保障旅游者和经营者的合法权益,促进旅游业发展,根据国家有关法律、法规,结合本市实际,制定本办法。

第二条 本办法所称一日游,是指旅行社组织旅游者以团队或集中散客的形式,以汽车为旅游客运工具,在本市行政区域内或周边地区的旅游景区(点)进行观光、游览、考察等,并于当日返回住地的旅游经营活动。

第三条 西宁市行政区域内的一日游管理适用本办法。

第四条 市旅游行政主管部门主管全市一日游的管理工作。
区(县)旅游行政主管部门负责本行政区域内的一日游管理工作。

第五条 一日游旅游线路,包括起始点、游览景点及活动时间等,由旅游行政主管部门会同交通行政主管部门根据旅游业发展规划确定,予以公布。一日游经营实行多家经营、公平竞争的原则。

第六条 从事一日游的经营单位,必须具备以下条件:

(一) 依法取得《旅行社业务经营许可证》，并在工商行政管理机关登记注册领取营业执照；

(二) 有依法取得相应证件的驾驶人员和导游人员；

(三) 符合国家规定和行业标准的旅游交通工具。

第七条 从事一日游的旅游营运车辆应做到车辆车容整洁，车况性能良好，证照齐全，在显著位置张贴市旅游行政主管部门统一规定的游客须知，其内容包括参团要求、责任细则、投诉电话、一日游线路及线路价目表、浏览参观点门票价格。

第八条 从事一日游经营活动的驾驶员、票务员、导游人员和其他人员，应当具备良好的职业道德和业务素质，营运时必须携带相关服务证件和佩带统一制作的服务标志，着装整洁，文明规范服务。

第九条 从事一日游经营活动必须遵守下列规定：

(一) 按规定的地点、时间候客，不得强行拉客，不得擅自改变已确定的旅游线路、游览景点和活动时间；

(二) 按照旅游线路确定的景点游览，不得擅自增加或减少旅游景点；

(三) 按照明码标示的标准或一日游协议规定的价格收费，不得加价、提价或强行代客购买景区、景点门票，不得收取或变相索取小费及回扣；

(四) 不得违背旅游者意愿强迫参观、购物、就餐或其他消

费；

（五）导游人员进行导游时，应当按照国家规定标准服务，做到语言规范、举止文明；

（六）驾驶人员要确保行车安全，熟悉旅游安全事故处理程序，对意外事故要有应急措施；

（七）建立健全安全管理制度，为旅游者办理旅游意外保险；

（八）途中发现漏载、丢失游客，必须及时采取补救措施；

（九）履行一日游协议的承诺，因经营者责任造成游客利益受损、延误游客行程的，应按协议规定或承诺给予补偿；

（十）自觉接受旅游行政主管部门和其他有关部门的监督、检查，认真处理旅游者的投诉；

（十一）法律、法规和规章所作的其他有关规定。

第十条 旅游者参加一日游，其合法权益受到损害时，可依法向侵权者要求赔偿，或向旅游行政主管部门投诉，也可以依法向人民法院提起诉讼。

第十一条 旅游行政主管部门应当对一日游经营单位旅游服务质量进行监督和检查，会同工商、卫生等部门加强对一日游沿线就餐、购物等服务网点的管理，可以根据实际情况，组织服务单位进行文明示范经营，并及时受理和依法处理旅游者对旅游服务质量的投诉。

第十二条 一日游经营单位的机动车违反本办法第七条规

定的，由旅游行政主管部门责令限期改正；逾期不改正的，可以处以 100 元以上 500 元以下的罚款。

第十三条 违反本办法第九条规定情形之一的，由旅游行政主管部门责令限期改正；逾期不改正的，可对经营单位处以 500 元以上 1000 元以下的罚款，对导游人员、驾驶人员处以 100 元以上 300 元以下的罚款，给游客造成损害的，应依法予以赔偿。

第十四条 违反本办法涉及其他法律、法规的，由有关部门依据有关法律、法规予以处罚。

第十五条 当事人对行政处罚不服的，可依法申请行政复议或向人民法院提起诉讼。

第十六条 旅游行政主管部门或者有关行政管理部门工作人员玩忽职守、滥用职权、徇私舞弊的，由其所在单位、上级机关或者行政监察部门依法给予行政处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第十七条 本办法的具体应用问题由市旅游行政主管部门负责解释。

第十八条 本办法自 2004 年 10 月 1 日起施行。