云和县旅游服务产业风控法务指引

（征求意见稿）

生态旅游业是云和县域发展的第一战略支柱产业，涉及面广，社会关注度高。为切实规范经营者行为，警示违法违规后果，引导消费者合理表达诉求，合法维护权益，针对当前旅游市场宾馆酒店、餐饮、景区、旅行社、停车等重点领域易发、高发问题,制定本指引。

第一章 宾馆住宿

第一条 【经营资质审批】

住宿经营应经相关行政主管部门的审批许可，取得相关证照。主要包括营业执照、特种行业许可证、公共场所卫生许可证，提供餐饮服务的还应取得食品经营许可证，特殊经营项目如游艇、KTV、棋牌等类型项目应依法取得行业主管部门审批。

（风险点：无相应证照经营，根据《中华人民共和国市场主体登记管理条例》《无证无照经营查处办法》《公共场所卫生管理条例》《旅馆业治安管理办法》等法律法规的规定，予以处罚。）

第二条 【定价】

（一）经营者应全面落实明码标价规定，在经营场所醒目位置标明客房类型、计价方式、价格、另付费项目及收费标准等相关信息。价格变动要及时调整。在经营场所提供餐饮、食品、卫生用品、洗漱用品、烟酒茶等商品或者健身、棋牌、养生保健等服务，需要另收费的，对这类商品或服务应在显著位置明码标价。不得在标价之外加价出售商品或者提供服务，不得收取任何未予标明的费用。不得捏造、散布虚假涨价信息。在经营成本没有发生变化的情况下，在旅游旺季不得大幅度提高住宿服务价格，推动价格过快、过高上涨，对预订房间不得任意加价。不得相互串通、操纵客房价格。

（二）经营者应当明示促销基准或被比较价格信息。通过折价、减价或者价格比较的方式提供服务时，应真实准确地标明折价、减价的基准和被比较价格信息。在网络平台公布的促销活动范围、规则应与实际促销活动范围、规则一致。

（三）经营者应当真实描述房间与周围环境。通过网络销售客房时，描述客房所使用的文字表述或图片、视频应如实反映房间与周围环境。

（风险点：

1.住宿经营者相互串通，操纵市场价格，损害其他经营者或者消费者的合法权益。可能被主管部门处以责令改正，没收违法所得，可以并处违法所得五倍以下的罚款；情节严重的，责令停业整顿，或者由工商行政管理机关吊销营业执照。

2.经营者在网络销售预订平台或者线下前台标注虚假的或者使人误解的酒店商品价格，可能被行业主管部门处以责令改正，没收违法所得，并处违法所得5倍以下的罚款；没有违法所得的，处5万元以上50万元以下的罚款的行政处罚。情节严重的，可能被处以责令停业整顿，或者由工商行政管理机关吊销营业执照。**）**

第三条 【广告宣传】

经营者提供的服务信息应当客观、真实，广告宣传必须真实、合法，不得做虚假宣传，不得欺骗和误导消费者。避免夸大宣传、虚假宣传或使用法律法规明文禁止的用词。

（风险点：

1.在广告宣传中使用“国家级”“最高级”“最佳”等极限用词的，根据情节，可能会被主管部门处以责令停止发布广告，处二十万元以上一百万元以下的罚款，吊销营业执照，撤销广告审查批准文件、一年内不受理其广告审查申请。

2.利用网络平台、手机端刷单、点赞等虚假交易进行虚假宣传的，可能被主管部门处以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。**）**

第四条 【房间预订】

经营者通过线上、线下开展房间预订的，应在预订时向消费者明确房间价格、房型、入住时间、是否包含早餐等信息。网络平台预订客房或者是线下预订客房所提供的合同为格式合同，经营者应履行格式合同提示义务，采取通常足以引起对方注意的明显标识提示“与对方有重大利益关系的异常条款”。预订成功后，应按照预订信息提供相关的住宿服务，未经双方协商一致或因不可预见等法定事由外，不得取消或变更。

（风险点：

1.线上、线下预订的合同条款一般属于反复适用、未与消费者协商的格式条款。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。

2.预订成功后，未按照预订信息提供住宿服务的，应向消费者承担违约责任。**）**

第五条 【旅客入住】

（一）旅客入住宾馆、酒店应当遵守《中华人民共和国治安管理处罚法》等相关法律法规的规定，办理入住登记。办理旅客入住时应告知旅客出示居民身份证、护照、港澳台通行证等有效身份证件实名入住登记，并实时将旅客入住登记信息录入治安管理系统，杜绝住宿不登记、一人登记多人住宿、本人登记他人住宿等违法违规行为。

（二）经营者接待未成年人入住，或者接待未成年人和成年人共同入住时，应当询问父母或者其他监护人的联系方式、入住人员的身份关系等有关情况；发现有违法犯罪嫌疑的，应当立即向公安机关报告，并及时联系未成年人的父母或者其他监护人。

（三）经营者接待外国人住宿，依法必须查验外国人的身份证件，人证对照一致，及时按规定的项目如实登记，并于24小时内向公安机关报送登记信息。对未携带规定的住宿登记有效身份证件的外国人，留宿后要立即报告公安机关主管部门。

（风险点：

1.宾馆、酒店提供住宿服务的市场主体的工作人员对住宿的旅客不按规定登记姓名、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，处二百元以上五百元以下罚款。

2.宾馆、酒店提供住宿服务的市场主体的工作人员明知住宿的旅客是犯罪嫌疑人员或者被公安机关通缉的人员，不向公安机关报告的，处二百元以上五百元以下罚款；情节严重的，处五日以下拘留，可以并处五百元以下罚款。

3.宾馆、酒店提供住宿服务的市场主体未按规定对客户身份进行查验，或者对身份不明、拒绝身份查验的客户提供服务，主管部门有权责令改正。拒不改正的，处二十万元以上五十万元以下罚款，并对其直接负责的主管人员和其他直接责任人员处十万元以下罚款；情节严重的，处五十万元以上罚款，并对其直接负责的主管人员和其他直接责任人员，处十万元以上五十万元以下罚款。

4.经营者接待未成年人入住，或者接待未成年人和成年人共同入住时，未按上述规定履行相关义务的，由市场监督管理、公安相关等部门按照职责分工责令限期改正，给予警告；拒不改正或者造成严重后果的，责令停业整顿或者吊销营业执照、吊销相关许可证，并处一万元以上十万元以下罚款。

5.经营者未按照规定办理外国人住宿登记的，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；未按照规定向公安机关报送外国人住宿登记信息的，给予警告；情节严重的，处一千元以上五千元以下罚款。）

第六条 【卫生管理】

（一）住宿场所经营者应当组织从业人员每年进行健康检查，从业人员在取得有效健康合格证明后方可上岗。

患有[痢疾](https://baike.baidu.com/item/%E7%97%A2%E7%96%BE/672047?fromModule=lemma_inlink" \t "https://www.wl.gov.cn/art/2023/12/1/_blank)、[伤寒](https://baike.baidu.com/item/%E4%BC%A4%E5%AF%92/370963?fromModule=lemma_inlink" \t "https://www.wl.gov.cn/art/2023/12/1/_blank)、[甲型病毒性肝炎](https://baike.baidu.com/item/%E7%94%B2%E5%9E%8B%E7%97%85%E6%AF%92%E6%80%A7%E8%82%9D%E7%82%8E/1164214?fromModule=lemma_inlink" \t "https://www.wl.gov.cn/art/2023/12/1/_blank)、[戊型病毒性肝炎](https://baike.baidu.com/item/%E6%88%8A%E5%9E%8B%E7%97%85%E6%AF%92%E6%80%A7%E8%82%9D%E7%82%8E/5521089?fromModule=lemma_inlink" \t "https://www.wl.gov.cn/art/2023/12/1/_blank)等[消化道传染病](https://baike.baidu.com/item/%E6%B6%88%E5%8C%96%E9%81%93%E4%BC%A0%E6%9F%93%E7%97%85/6880687?fromModule=lemma_inlink" \t "https://www.wl.gov.cn/art/2023/12/1/_blank)的人员，以及患有[活动性肺结核](https://baike.baidu.com/item/%E6%B4%BB%E5%8A%A8%E6%80%A7%E8%82%BA%E7%BB%93%E6%A0%B8/9078853?fromModule=lemma_inlink" \t "https://www.wl.gov.cn/art/2023/12/1/_blank)、化脓性或者渗出性[皮肤病](https://baike.baidu.com/item/%E7%9A%AE%E8%82%A4%E7%97%85/9900777?fromModule=lemma_inlink" \t "https://www.wl.gov.cn/art/2023/12/1/_blank)等疾病的人员，治愈前不得从事直接为[顾客服务](https://baike.baidu.com/item/%E9%A1%BE%E5%AE%A2%E6%9C%8D%E5%8A%A1/2038112?fromModule=lemma_inlink" \t "https://www.wl.gov.cn/art/2023/12/1/_blank)的工作。

（二）经营者应当按照卫生标准、规范的要求对住宿场所的空气、微小气候、水质、采光、照明、噪声、顾客用品用具等进行卫生检测，检测每年不得少于一次；对检测结果不符合卫生标准、规范要求的，应当及时整改。

（三）住宿场所经营者应当在场所醒目位置如实公示卫生许可证、卫生检测结果和卫生信誉度等级。

（四）住宿场所经营者提供给顾客使用的用品用具应当保证卫生安全，可以反复使用的用品用具应当一客一换，按照有关卫生标准和要求清洗、消毒、保洁。禁止重复使用[一次性用品](https://baike.baidu.com/item/%E4%B8%80%E6%AC%A1%E6%80%A7%E7%94%A8%E5%93%81/5827812?fromModule=lemma_inlink" \t "https://www.wl.gov.cn/art/2023/12/1/_blank)用具。

（风险点：

1.经营者安排未取得有效健康合格证明的从业人员从事直接为顾客服务工作的，将面临五百元以上五千元以下罚款，逾期不改正的，将面临五千以上一万五千元以下罚款。

2.经营者未按规定对住宿场所的空气、微小气候、水质、采光、照明、噪声、顾客用品用具等进行卫生检测的，将面临二千元以下罚款，逾期不改正的，将面临二千元以上二万元以下罚款，情节严重的，将被依法责令停业整顿，直至吊销卫生许可证。

3.经营者未按照规定公示公共场所卫生许可证、卫生检测结果和卫生信誉度等级，卫生健康部门责令改正逾期仍不改正的，将面临一千元以上一万元以下罚款。情节严重的，将被依法责令停业整顿，直至吊销卫生许可证。

4.经营者未按照规定对顾客用品用具进行清洗、消毒、保洁的，或者重复使用一次性用品用具，将面临二千元以下罚款，逾期不改正的，将面临二千元以上二万元以下罚款，情节严重的，将被依法责令停业整顿，直至吊销卫生许可证。）

第二章 餐饮服务

第七条 【持证经营】

餐饮经营应取得《营业执照》和《食品经营许可证》，从业人员应持有有效期内的健康证，并在经营场所的显著位置悬挂或摆放。

（风险点：

1.未取得食品经营许可从事食品经营活动的，由市场监管部门没收违法所得和违法经营的食品；违法经营的食品货值金额不足1万元的，并处5万元以上10万元以下罚款；货值金额1万元以上的，并处货值金额10倍以上20倍以下罚款。

2.未取得有效健康证明的人员从事接触直接入口食品工作的，由市场监督管理部门责令改正，给予警告；拒不改正的，处五千元以上五万元以下罚款；情节严重的，责令停产停业，直至吊销许可证。）

第八条 【明码标价】

（一）餐饮经营者在销售商品或提供服务时，应当明码标价，不得在标价之外收取任何未予标明的费用；不得利用两套标价不同的菜单、以次充好、短斤少两等形式进行价格欺诈；不得设定最低消费额，不得制定霸王条款；不得捏造、散布涨价信息，哄抬价格，牟取暴利。

对时令生鲜食品也应标明当日价格，不得模糊标价、虚假标价。

（二）提供合格的餐具是餐饮业经营者的法定义务，不得强制或变相强制收取餐具费；经营者在提供收费餐具和湿巾的同时，也要提供免费餐具和湿巾供消费者选择，且应当以显著方式向消费者明示。

（三）经营者通过在线平台提供商品和服务的，应当在商品或服务详情页面、结算页面等开展经营活动相关界面的醒目位置明码标价。网页空间有限的，也可以通过网页链接、弹出窗口、电子合同等方式进行价格说明，确保相关产品价格信息和价格说明标示清晰醒目规范、内容真实准确完整。

（四）有附加条件的价格（如扫码折扣、会员折扣、活动条件等），应在其经营场所的醒目位置进行标示。不得不标示或者显著弱化标示对消费者不利的价格条件，诱骗消费者与其进行交易。

（五）先消费后结算的，应当在结算前向消费者出具结算清单，列明服务项目内容、单价以及总收费金额，且应当与公示价格一致。

（六）对通过电商平台、直播销售等渠道预订生效的订单，不得在预订价格之外加价，或者强制搭售其他商品或服务，无正当理由不得拒绝履行或者不完全履行价格承诺。

（风险点：

1.经营者违反明码标价规定的，责令改正，没收违法所得，可以并处五千元以下的罚款。

经营者有下列行为之一的，均属于违反明码标价的规定：

（一）不标明价格的；

（二）不按照规定的内容和方式明码标价的；

（三）在标价之外加价出售商品或者收取未标明的费用的。

2.经营者利用虚假的或者使人误解的价格手段，诱骗消费者或者其他经营者与其进行交易的，责令改正，没收违法所得，并处违法所得5倍以下的罚款；没有违法所得的，处5万元以上50万元以下的罚款；情节严重的，责令停业整顿，或者由工商行政管理机关吊销营业执照。

3.经营者不按照规定的内容和方式明码标价或在标价之外加价出售商品或者收取未标明的费用的。

4.经营者因价格违法行为，致使消费者或者其他经营者多付价款的，应当退还多付部分；造成损害的，应当依法承担赔偿责任。）

第九条 【原料把控】

（一）餐饮服务提供者应当制定并实施原料控制要求，不得采购不符合食品安全标准的食品原料。按规定查验并留存供货者的许可资质证明合格等文件。记录和凭证保存期限不得少于产品保质期满后6个月；没有明确保质期的，保存期限不得少于2年。

（二）贮存、运输和装卸食品的容器、工具和设备应当安全、无害，保持清洁，防止食品污染，并符合保证食品安全所需的温度、湿度等特殊要求，不得将食品与有毒、有害物品一同贮存、运输。

（三）在贮存时，食品原料、半成品、成品应分隔或者分离贮存。贮存过程中，应保证食品安全所需的温度和湿度的要求，并应离地储存。散装食品（除农产品外）贮存时，应在贮存位置标明食品的名称、生产日期或者生产批号、保质期、生产者名称及联系方式等内容。定期检查库存食品，及时清理感官异常、变质或者超过保质期的食品。

（风险点：

1.采购或者使用不符合食品安全标准的食品原料、食品添加剂、食品相关产品的，可被处以没收违法所得和违法生产经营的食品、食品添加剂，并可以没收用于违法生产经营的工具、设备、原料等物品；违法生产经营的食品、食品添加剂货值金额不足一万元的，并处五千元以上五万元以下罚款；货值金额一万元以上的，并处货值金额五倍以上十倍以下罚款；情节严重的，责令停产停业，直至吊销许可证。

2.进货时未查验许可证和相关证明文件，或者未按规定建立并遵守进货查验记录、出厂检验记录和销售记录制度的，可被处以警告；拒不改正的，处五千元以上五万元以下罚款；情节严重的，责令停产停业，直至吊销许可证。

3.未按要求进行食品贮存、运输和装卸的，可被处以警告；拒不改正的，责令停产停业，并处一万元以上五万元以下罚款；情节严重的，吊销许可证。）

第十条 【加工管控】

（一）食品生产经营者应当生产符合食品安全标准的食品或者经营符合食品安全标准的食品。不存在《中华人民共和国食品安全法》第三十四条规定的禁止行为。

（二）原料、半成品、成品及其盛放容器和加工制作工具区分标识明显、分开放置和使用；防止食品交叉污染的措施有效。

（三）食品原料洗净后使用。各类水池有明显标识标明用途，分类清洗动物性食品、植物性食品和水产品。未经清洁的禽蛋使用前清洁外壳。

（四）盛放调味料的容器保持清洁，加盖存放。煎炸油的色泽、气味、状态无异常，必要时进行检测。油炸类食品、烧烤类食品、火锅类食品、糕点类食品、自制饮品等加工过程符合要求。

（五）专间及专用操作区的标识、设施、人员及操作符合要求。

（风险点：

1.违法生产经营食品，可构成犯罪；尚不构成犯罪的，可被处以没收违法所得和违法生产经营的食品，并可以没收用于违法生产经营的工具、设备、原料等物品；违法生产经营的食品货值金额不足一万元的，并处五万元以上十万元以下罚款；货值金额一万元以上的，并处货值金额十倍以上二十倍以下罚款；情节严重的，吊销许可证。

2.未按规定制定、实施生产经营过程控制要求的，可被处警告；拒不改正的，处五千元以上五万元以下罚款；情节严重的，责令停产停业，直至吊销许可证。

3.消费者因不符合食品安全标准的食品受到损害的，可以向经营者要求赔偿损失，也可以向生产者要求赔偿损失。接到消费者赔偿要求的生产经营者，应当实行首负责任制，先行赔付，不得推诿；属于生产者责任的，经营者赔偿后有权向生产者追偿；属于经营者责任的，生产者赔偿后有权向经营者追偿。

4.生产不符合食品安全标准的食品或者经营明知是不符合食品安全标准的食品，消费者除要求赔偿损失外，还可以向生产者或者经营者要求支付价款十倍或者损失三倍的赔偿金；增加赔偿的金额不足一千元的，为一千元。）

第十一条 【消防环保】

（一）食品生产经营者应当加强消防安全管理，建立健全消防安全责任制和消防安全规章制度，落实消防安全的主体责任，配备消防设施和器材，保持疏散通道、安全出口。

（二）食品生产经营者产生油烟、异味、废气、污水、噪声等污染的，应当采取有效措施防止、减少污染，使油烟达标排放，并防止对附近居民的正常生活环境造成污染。向公共排水设施排放污水的，应当依法向排水主管部门申请领取排水许可证。

（三）在生产经营过程中产生的食物残余和废弃食用油脂等餐厨垃圾处理实行单独投放、统一收运、集中处置。

（风险点：违反消防、环保和餐厨垃圾处理的管理规定，将被相关主管部门处以罚款、责令停产停业、责令停业整治等行政处罚。）

1. 旅行社

第十二条 【主体设立】

（一）旅行社应当是依法设立的企业法人，非经依法设立的企业不得从事旅行设业务。设立旅行社应当具备法定条件。

（二）旅行社设立分社，应当向市场监督管理部门注册登记，并自设立登记之日起3个工作日内向分社所在地的旅游行政管理部门备案。旅行社分社的设立不受地域限制，经营范围不得超出设立分社的旅行社的经营范围。

（三）旅行社设立服务网点的，应当向市场监督管理部门注册登记，并自设立登记之日起3个工作日内向服务网点所在地的旅游行政管理部门备案。服务网点只能在旅行社所在地的省（市、区）行政区划内及其分社所在地的设区的市的行政区划内设立，数量不受限制。 服务网点不得从事招徕、咨询以外的活动。

（风险点：

1.非经依法设立的企业从事旅行社业务，属于非法经营活动，依法应没收违法所得，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。构成犯罪的，依法以非法经营罪等追究刑事责任。

2.设立分社未在规定期限内向分社所在地旅游行政管理部门备案的，依法由旅游行政管理部门责令改正；拒不改正的，处1万元以下的罚款。分社超出设立分社的旅行社的经营范围经营旅游业务的，依法由旅游行政管理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。

3.设立服务网点未在规定期限内备案，依法由县级以上旅游行政管理部门责令改正，可以处1万元以下的罚款。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，依法由旅游行政管理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。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，依法由旅 游行政管理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。）

第十三条 【经营业务许可】

旅行社在取得旅行社业务经营许可证之后，方可经营国内旅游业务和入境旅游业务。

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。

获得批准开办边境旅游业务的边境地区的旅行社，在取得相应许可后可以经营边境游业务。

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。

（风险点：旅行社违反本法规定，未经许可经营出境游、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，由旅游主管部门责令停业整顿；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；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。）

第十四条 【旅行社责任险】

旅行社应当投保旅行社责任保险。责任限额每人人身伤亡责任限额不得低于 20万元人民币。

（风险点：

1.旅行社未按照规定投保旅行社责任保险的，由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。

2.未投保责任保险，发生责任事故的，旅行社需自行承担法律责任。）

第十五条 【旅游产品宣传】

旅行社为招徕、组织旅游者发布信息，必须真实、准确，不得进行虚假宣传，误导旅游者。未取得质量标准、信用等级的，不得使用相关称谓和标识。不得使用法律法规明文禁止的“国家级”“最高级”“最佳”等用词。

（一）旅行社违法进行虚假宣传，误导旅游者的，由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。

（二）在广告宣传中使用“国家级”“最高级”“最佳”等极限用词的，根据情节，可能会被主管部门处以责令停止发布广告，处二十万元以上一百万元以下的罚款，吊销营业执照，撤销广告审查批准文件、一年内不受理其广告审查申请。

第十六条 【包价旅游合同】

旅行社组织包价旅游活动，应当与旅游者签订书面包价旅游合同，合同应当包括下列内容：

（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）地接社的基本信息；

（十）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。

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。

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。

（风险点：

1.旅行社组织包价旅游活动，未与旅游者签订旅游合同的或者与旅游者签订的旅游合同未载明法定事项的，由旅游行政管理部门责令改正，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。

2.未签订书面合同，未向旅游者提供旅游行程单，可能导致旅游服务内容不明确，一旦与旅游者发生纠纷，旅行社可能承担不利的法律后果。）

第十七条 【提醒告知】

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。

旅行社应当提示参加团队旅游的旅游者投保人身意外伤害保险。

（风险点：

1.旅行社未履行告知义务的，在发生安全事故或其他突发事件时，旅行社可能因未尽告知义务而承担民事赔偿责任。

2.旅行社未提示旅游者投保人身意外伤害保险的，在发生意外伤害事故后，可能因此承担民事责任。）

第十八条 【旅游合同的变更与解除】

（一）旅游合同签订之后，经协商需变更旅游行程的，应当签订变更补充协议或者变更确认书，并明确增加或减少的费用的处理方案。

（二）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。

（三）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。

旅游者有下列情形之一的，旅行社可以解除合同：

1.患有传染病等疾病，可能危害其他旅游者健康和安全的；

2.携带危害公共安全的物品且不同意交有关部门处理的；

3.从事违法或者违反社会公德的活动的；

4.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；

5.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。

（风险点：

1.旅游行程变更未经书面确认的，事后容易发生纠纷，旅行社因此有被认定违约的风险。旅行社若无正当理由拒绝旅游者转让的，旅游者因此解除合同，由此造成的损失应由旅行社承担。

2.旅游者单方解除合同的，旅行社不得拒绝。旅行社无法定事由的，不得解除旅游合同。）

第十九条 【合同履行】

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，擅自变更包括行程项目数量变更，行程项目时间变更，行程项目顺序变更，交通、住宿、餐饮等安排的变更等。

（风险点：

1.旅行社未按照合同约定履行义务，应向旅游者承担违约责任。

2.在旅游行程中擅自变更旅游行程安排，严重损害旅游者权益的，由旅游主管部门责令改正，处三万元以上三十万元以下罚款，并责令停业整顿；造成旅游者滞留等严重后果的，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。）

第二十条 【导游带团规范】

导游在执业过程中应当携带电子导游证、佩戴导游身份识，并开启导游执业相关应用软件。

导游和领队从事业务活动，应当维护国家利益和民族尊严，遵守职业道德，尊重旅游者的风俗习惯和宗教信仰，应当向旅游者告知和解释旅游文明行为规范，引导旅游者健康、文明旅游，劝阻旅游者违反社会公德的行为。

导游和领队应当严格执行旅游行程安排。对可能危及旅游者人身、财产安全的事项，应对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。

（风险点：

1.导游在执业过程中未依法携带电子导游证、佩戴导游身份标识，依法由旅游行政部门责令改正；拒不改正的，处 500 元以下的罚款。

2.导游人员进行导游活动时，有损害国家利益和民族尊严的言行的，由旅游行政部门责令改正；情节严重的，由省、自治区、直辖市人民政府旅游行政部门吊销导游证并予以公告；对该导游人员所在的旅行社给予警告直至责令停业整顿。

3.导游和领队擅自变更旅游行程或者拒绝履行旅游合同，由旅游主管部门责令改正，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。）

第二十一条 【带团禁止】

导游在执业过程中不得有下列行为：

（一）安排旅游者参观或者参与涉及色情、赌博、毒品等违反我国法律法规和社会公德的项目或者活动；

（二）擅自变更旅游行程或者拒绝履行旅游合同；

（三）擅自安排购物活动或者另行付费旅游项目；

（四）以隐瞒事实、提供虚假情况等方式，诱骗旅游者违背自己的真实意愿，参加购物活动或者另行付费旅游项目；

（五）以殴打、弃置、限制活动自由、恐吓、侮辱、咒骂等方式，强迫或者变相强迫旅游者参加购物活动、另行付费等消费项目；

（六）获取购物场所、另行付费旅游项目等相关经营者以回扣、佣金、人头费或者奖励费等名义给予的不正当利益；

（七）推荐或者安排不合格的经营场所；

（八）向旅游者兜售物品；

（九）向旅游者索取小费；

（十）未经旅行社同意委托他人代为提供导游服务；

（十一）法律法规规定的其他行为。

（风险点：导游存在前述禁止行为的，旅行社将向旅游者承担违约责任或者侵害责任，旅行社和导游还将受到行政处罚。）

1. 旅游景区

第二十二条 【景区开放】

景区开放应当具备下列条件，并听取旅游主管部门的意见：

（一）有必要的旅游配套服务和辅助设施；

（二）有必要的安全设施及制度，经过安全风险评估，满足安全条件；

（三）有必要的环境保护设施和生态保护措施；

（四）法律、行政法规规定的其他条件。

（风险点：景区不符合规定的开放条件而接待旅游者的，由景区主管部门责令停业整顿直至符合开放条件，并处二万元以上二十万元以下罚款。）

第二十三条 【门票价格】

（一）实行政府定价（政府指导价）的景区（点）门票及景区内交通运输服务价格，应当严格执行规定的标准及幅度，景区（点）不得提前或者推迟执行政府定价（政府指导价），不得自立收费项目或者自定收费标准。

实行市场调节价的景区（点）门票和景区内交通运输服务价格，由经营者根据生产经营成本和市场供求状况，依法自主制定，合理确定票价水平。

（二）旅游景区应当在醒目位置公示门票价格、另行收费项目的价格及团体收费价格。景区提高门票价格应当提前六个月公布。除法律法规明确规定外，不得向消费者捆绑销售景区观光车、索道、缆车、游船、保险等费用，价外加价或强制代收其他费用。

（三）游景区经营者应按照国家规定执行对特殊群的相关减免、优惠措施。

（四）旅游景区经营者将不同景区的门票或者同一景区内不同游览场所的门票合并出售的，合并后的价格不得高于各单项门票的价格之和，且旅游者有权选择购买其中的单项票。

景区内的核心游览项目因故暂停向旅游者开放或者停止提供服务的，应当公示并相应减少收费。

（风险点：

1.旅游景区经营者不执行经营者不执行政府指导价、政府定价以及法定的价格干预措施、紧急措施的，根据《中华人民共和国价格法》第三十九条和《价格违法行为行政处罚规定》第十条进行处罚。

2.旅游景区经营者违反明码标价规定的，责令改正，没收违法所得，可以并处五千元以下的罚款。）

第二十四条 【景区宣传】

旅游景区开展宣传推广活动，发布旅游广告，应当真实、准确，不得夸大其词，不得进行虚假宣传，误导旅游者。广告词中不得使用法律法规明文禁止的“国家级”“最高级”“最佳”等用词。

（风险点：

1.旅游景区发布虚假广告的，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。

同时，应按《中华人民共和国消费者权益保护法》的规定，向旅游者承担赔偿责任。

2.在广告宣传中使用“国家级”“最高级”“最佳”等极限用词的，根据情节，可能会被主管部门处以责令停止发布广告，处二十万元以上一百万元以下的罚款，吊销营业执照，撤销广告审查批准文件、一年内不受理其广告审查申请。）

第二十五条 【承载量管理】

景区接待旅游者不得超过景区主管部门核定的最大承载量。景区应当公布景区主管部门核定的最大承载量，制定和实施旅游者流量控制方案，并可以采取门票预约等方式，对景区接待旅游者的数量进行控制。

  旅游者数量可能达到最大承载量时，景区应当提前公告并同时向当地人民政府报告，景区和当地人民政府应当及时采取疏导、分流等措施。

（风险点：景区在旅游者数量可能达到最大承载量时，未依照本法规定公告或者未向当地人民政府报告，未及时采取疏导、分流等措施，或者超过最大承载量接待旅游者的，由景区主管部门责令改正，情节严重的，责令停业整顿一个月至六个月。同时，因景区在旅游者数量可能达到最大承载量时，未依照本法规定公告或者未向当地人民政府报告，未及时采取疏导、分流等措施，或者超过最大承载量接待旅游者，导致发生人员拥挤等意外事故，造成旅游者损害的，应根据过错程度向旅游者承担赔偿责任。）

第二十六条 【连带赔偿责任】

景区经营者将其部分经营项目或者场地交由他人从事住宿、餐饮、购物、游览、娱乐、旅游交通等经营的，应加强对实际经营者的管理，保障旅游者的人身财产安全。

（风险点：

景区经营者将其部分经营项目或者场地交由他人从事住宿、餐饮、购物、游览、娱乐、旅游交通等经营，实际经营者的经营行为给旅游者造成损害的，应当对实际经营者的经营行为承担连带责任。）

第二十七条 【经营审批】

景区经营高空、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。

（风险点：未经批准从事高风险旅游项目的，依据《中华人民共和国体育法》等相关法律法规规定进行处罚。）

第二十八条 【设施设备管理和风险提示】

景区经营者应加强旅游设施、设备的管理和维护保养，确保设施、设备处于正常运转的状态。

旅游活动存在一定危险性的，景区经营者应当以醒目的方式告知旅游者，提醒旅游者可能存在风险。

（风险点：因设施、设备存在安全隐患，或旅游活动存在危险性未进行告知、警示，给旅游者造成损害的，景区经营者可能需根据其过错向旅游者承担赔偿责任。）

1. 附则

第二十九条 【经营叠加】

经营者从事住宿、餐饮、旅行社和景区等多种旅游经营活动的，应分别对照相关经营活动合规要求开展合规管理。

第三十条 【解释】

本指引由云和县司法局负责解释。