

郑州市人民政府文件

郑政〔2004〕61号

郑州市人民政府 关于印发郑州市加快旅游业发展 实施办法(试行)的通知

各县(市)、区人民政府,市人民政府各部门,各有关单位:

现将《郑州市加快旅游业发展实施办法(试行)》印发给你们,请认真遵照执行。

二〇〇四年七月二十七日

郑州市加快旅游业发展实施办法

(试行)

第一章 总 则

第一条 为加快旅游业发展,有效利用旅游资源,规范旅游市场秩序,制定本办法。

第二条 本办法所称旅游业,是指利用旅游资源和设施,为旅游者提供游览、住宿、餐饮、交通、购物、娱乐、信息等服务的综合性产业。

第三条 旅游业的发展应与经济和社会发展相协调,遵循统一规划、可持续发展的原则,坚持经济效益、社会效益和环境效益相统一,促进旅游和相关产业的协调发展。

第二章 旅游规划与建设

第四条 市旅游行政主管部门应会同有关部门根据旅游发展的实际需要,编制本市旅游发展总体规划,经市人民政府批准后实施,并报省旅游行政主管部门备案。

各县(市)、区人民政府应在市旅游发展总体规划的指导下,编制本辖区旅游发展规划。

旅游资源开发、旅游区(点)建设、旅游产品设计等均应遵循并服从市旅游发展总体规划。

第五条 旅游区(点)管理机构依据市旅游发展总体规划编制开发建设规划。开发建设规划包括总体规划、详细规划。详细规划包括控制性详细规划和修建性详细规划。开发建设规划应由旅游行政主管部门按照有关程序组织论证后,报有关部门批准后实施。

政府有关部门依照国家和省市有关规定审批新建、改建、扩建旅游区(点)项目时,应征求旅游行政主管部门的书面意见。

第六条 利用自然资源、人文资源和工业、农业、商业、体育、科技、文化、教育和卫生等社会旅游资源开发建设旅游项目,应当遵守法律、法规、规章的规定,保持其内容与景观、环境、设施的协调统一。

第三章 旅游促进与发展

第七条 鼓励旅游经营者依托本市工业、农业、文化、商业、体育、科技、教育和卫生等社会旅游资源开发设计旅游产品,实现旅游业与相关产业的有机结合。

第八条 鼓励开发节庆、会展、商贸旅游产品,培育具有影响力、公众参与性强的特色旅游活动。

鼓励利用有关专业会议、博览交易、文艺演出、体育赛事、科技

交流等活动,促进旅游业的发展。

第九条 旅游行政主管部门和相关行政主管部门应通过提供信息、帮助协调等方式,促进研制、开发和经营具有本市地方特色的旅游商品。

第十条 外地企业和个人来郑投资旅游项目,参股、兼并、收购旅游企业的,享受郑州市招商引资优惠政策。

国有旅游区(点)经营权经批准有偿出让的,应遵循公开、公平、公正和诚实信用的原则,通过拍卖、招标等方式进行。

第十一条 鼓励旅游区(点)申创国家旅游区(点)质量等级,市人民政府对获得AAAAA级者奖励300万元,获AAAA级者奖励100万元,获AAA级者奖励50万元。

第十二条 在机场、火车站、长途汽车站、星级饭店和其他一些人流密集区域应设置郑州旅游宣传设施,放置介绍郑州旅游资源和旅游产品的宣传资料。在主要过境道路旁及主要出入市口应设置大型公益性旅游广告牌,宣传我市旅游产品和旅游形象。

第十三条 市旅游发展委员会协调旅游、市政、火车站综合治理、交通等部门,在火车站广场等处设立游客集散中心,为游客提供服务。

第十四条 开展旅游服务标准化建设。旅游经营者应向游客提供符合国家标准的旅游产品,提供规范的服务和完善的设施。

第十五条 科学合理安排客运和公交旅游专线,连通主要旅游区(点),方便游客出游。

制定公共客运规划,安排公共客运线路和设置站点时,应兼顾旅游发展的需要。

第十六条 鼓励各县(市)、区旅游行政管理部门和旅游经营者积极参加全国性或区域性旅游专项会展。凡根据省、市安排参加全国性旅游专项会展的,市人民政府给予30%的展台费用补助;参加区域性旅游专项会展的,给予20%的展台费用补助。

鼓励外地旅行社向本市输送客源,鼓励本市旅行社招徕组织外地游客来郑旅游。市人民政府对年度向我市输送客源最多的外地旅行社和地接量最大的本市旅行社各奖励10万元。对进入国家权威机构评定的“百强旅行社”的本市旅行社,给予一次性奖励5万元。

第十七条 市财政在年度预算中,应安排旅游发展专项资金,主要用于城市形象和旅游形象宣传、国内外旅游促销、旅游市场开发治理、旅游人才培养以及旅游重点项目建设、各种旅游奖励等。

各县(市)、区每年应安排不少于50万元的旅游发展专项资金。

第四章 旅游经营管理

第十八条 旅游区(点)实行旅游经营许可证制度。旅游区(点)经营管理机构须依照法定程序申请取得旅游经营许可证后,方可从事旅游经营活动。

未取得旅游经营许可证的旅游区(点),不得经营旅游业务,新闻媒体不得发布其旅游招徕性广告,旅行社不得组织游客到该旅游区(点)进行旅游活动。

第十九条 旅游区(点)调整门票价格,经物价行政主管部门批准后,应及时向旅游行政主管部门报告,并向社会公告。

第二十条 建立旅行社服务质量公示制度,定期对旅行社经营服务质量的检查结果进行公示。对有欺客、宰客行为,发生重大投诉且有较大责任的旅行社,给予警告性公示,情节严重的,依法予以取缔。

第二十一条 旅游行政主管部门应加强对旅游市场的监督检查,对非法从事旅游经营活动的单位或个人依法进行查处。必要时,市旅游发展委员会组织旅游、公安、工商、交通等有关部门对旅游市场进行专项整治。

第二十二条 加强旅游安全管理。各级旅游行政管理部门,经营旅游业务的企、事业单位,必须建立和完善旅游安全管理机构,对相关旅游区域发生自然灾害、疾病流行或其他可能危及旅游者人身和财产安全情形的,应向社会发布通告和警示信息,制定救援预案,依法保护游客的人身和财产安全。

第二十三条 涉及人身安全的特种旅游项目和客运架空索道、缆车、游船、大型游乐设施等,其设备、设施应当具有产品合格证,经法定检测机构检测,取得安全许可后方可运营。

第五章 导游(讲解)员管理

第二十四条 导游(讲解)员人格尊严应受到尊重,其人身安全不受侵犯。

导游(讲解)员有权拒绝游客提出的超越其服务范围或违反职业道德的不合理要求。

第二十五条 导游(讲解)员从事导游(讲解)活动,应当恪守职业道德,尊重游客的宗教信仰、民族风俗和生活习惯,为游客讲解当地的人文历史和自然风貌,介绍风土人情和习俗时,导游词应当规范、准确,在讲解中不得掺杂低级庸俗、封建迷信,有损国家利益、形象和民族尊严的内容。

第二十六条 导游(讲解)员在引导游客游览、参观、娱乐时,应就可能发生危及游客人身、财产安全的情形做出真实说明和明确警示,并采取必要措施,防止危害的发生。

第二十七条 导游(讲解)员从事导游活动,不得向游客兜售物品,不得以任何方式向游客索要导游服务以外的任何费用,不得欺骗、胁迫游客消费,或者串通经营者欺骗、胁迫游客消费,索要提成或回扣。

第二十八条 导游(讲解)员不与旅行社、旅游区(点)签定劳动合同或未在导游服务中心登记,擅自从事导游(讲解)活动的,依据有关法规没收其非法所得,并给予处罚。

第二十九条 导游员应参加市旅游行政主管部门组织的上岗

培训、专业技能考核和年审。导游服务中心负责郑州市行政区域内社会导游人员的日常管理、培训、考核和监督。

旅游区(点)讲解员的培训、考核、管理等工作,由所在单位或旅游行政主管部门委托有关机构组织进行。

第三十条 旅游行政主管部门不定期对导游(讲解)员进行游客满意度和出团率调查,调查结果作为年度考评的参考依据。

第三十一条 市旅游协会对导游及旅游区(点)讲解员实行服务质量星级评定。导游(讲解)员服务质量分五星、四星、三星、二星、一星五个等级,四星级以上由市旅游协会评定,三星级以下由市旅游协会委托县(市)、区相关机构评定。

导游(讲解)员服务收费按服务质量等级实行明码标价。

第三十二条 旅游行政主管部门开展优秀导游(讲解)员和最佳导游(讲解)员年度考评活动,对评选出的最佳导游(讲解)员和优秀导游(讲解)员分别给予1万元、5千元的奖励。

第六章 附 则

第三十三条 本办法自公布之日起施行。

主题词：旅游 发展 办法 通知

主办：市旅游局

督办：市政府办公厅六处

抄送：市委各部门，郑州军分区。

市人大常委会办公厅，市政协办公厅，市法院，市检察院。

郑州市人民政府办公厅

2004年7月27日印发
