

海南自由贸易港旅游条例

◀上接 A08 版

第三十九条 海南自由贸易港按照国家有关规定实施更大范围的旅游免签入境政策。

经国务院特别批准的国家的公民，可以免办签证从海南自由贸易港对外开放口岸入境，在规定期限内在海南自由贸易港旅游。

符合条件的外国人可以按照国家有关规定免办签证，从海南自由贸易港内实施过境免办签证政策的口岸入境，在规定期限内在海南自由贸易港旅游。

香港、澳门地区外国旅游团从海南自由贸易港对外开放口岸入境，可以按照国家有关规定免办签证，在规定期限内在海南自由贸易港旅游。

外国旅游团乘坐邮轮从海南自由贸易港邮轮口岸入境的，可以按照国家有关规定免办签证。

第四十条 县级以上人民政府及有关部门应当采取措施，在境外线上预订、入境通关、金融支付、网络通信、医疗急救、语言标识、咨询导游等方面提升旅游服务国际化水平。

县级以上人民政府及有关部门应当加强对机场、车站、港口码头、道路、景区、酒店等公共场所外语标识的规范设置和管理工作。

县级以上人民政府及有关部门应当建立健全外语翻译讲解人才库，促进智能翻译讲解产品的开发和应用，提升从业人员外语服务水平。

县级以上人民政府及有关部门应当提升入境旅游者移动支付便利化水平，实现旅游景点、酒店和大型商场在线支付、终端支付全覆盖，提高外币兑换便利性。实施国际通信服务水平提升工程，为外国旅游者提供便利化通信。

鼓励、支持有条件的旅游景区和旅游服务场所提升涉外旅游服务能力，对接国际标准，体现海南特色，丰富国际旅游产品和服务供给。

第四十一条 省人民政府及有关部门应当推进旅游质量国际标准化建设，组织制定符合国际通行规则、具有海南特色的旅游标准体系，支持旅游企业开展国际旅游质量和环境管理体系认证。

第四十二条 鼓励引进和培养旅游领域急需紧缺国际人才。支持引进境外优质教育资源依法在海南自由贸易港合作办学或者独立办学，培养国际化旅游人才。

符合条件的境外导游人员按照有关规定通过技能认定，取得海南自由贸易港境外人员技能认定合格证，可以在海南自由贸易港从事导游工作，并在规定的专业服务范围和期限内与海南自由贸易港内导游人员享有同等权利。允许境外人员在海南自由贸易港报考游泳救生员职业资格，在海南自由贸易港内执业。

第四十三条 省人民政府及有关部门应当提升旅游对外交往合作水平，依托博鳌亚洲论坛等开展海南旅游开放主题活动，利用“友城”“侨乡”等资源，举办海南旅游专门推介活动。加强同其他国家和地区在旅游领域的交流与合作。

第五章 旅游经营与权益保护

第四十四条 旅游经营者应当在经营场所或者设施显著位置明示商品或者服务的真实信息，明码标价、诚信经营；没有固定经营场所或者设施的

旅游经营项目，在向旅游者提供商品或者服务前，应当明示服务内容和价格。提供商品或者服务，应当按照有关规定开具发票。

旅游经营者和从业人员不得虚假宣传，不得在法定或者约定的价格外向旅游者收取其他费用。住宿、餐饮、出租车（网约车）、景区接驳车、索道等的价格应当合法、公正、合理，不得超出明示价格涨价、串通涨价或者实施价格欺诈，不得在明示价格以外收取任何费用。

旅游经营者和从业人员不得诱导、欺骗、强迫或者变相强迫旅游者消费。

第四十五条 旅行社组织旅游活动，应当在旅游行程开始前与旅游者订立合同。鼓励旅行社通过国务院旅游主管部门的信息化管理平台与旅游者订立电子合同。

鼓励、推广使用旅游合同示范文本。省人民政府旅游主管部门应当会同市场监督管理部门制定旅游合同示范文本。

旅行社应当在旅游行程开始前向旅游者提供旅游行程单，并在国务院旅游主管部门的信息化管理平台填报有关信息。

第四十六条 旅行社组织旅游活动应当向合格的供应商订购产品和服务，不得组织旅游者到法律、法规禁止的或者未开放的区域开展旅游活动。

法律、法规对前款规定的供应商有资质要求的，供应商应当具有相应资质。

第四十七条 旅行社不得以低于成本的价格招徕、组织、接待旅游活动。

旅行社不得安排旅游者前往未依法取得营业执照，不符合消防、食品、卫生安全标准，销售假冒伪劣产品等不合格购物场所进行购物。

旅行社不得采取以下方式诱导、欺骗、强迫或者变相强迫旅游者订立包价旅游合同及补充协议或者参加购物、另行付费旅游项目：

(一) 将购物场所虚假宣传为旅游景点、文化场所、休息场所等列入旅游行程安排；

(二) 使用语言威胁、侮辱、贬低等方式对旅游者施加压力；

(三) 以拒绝提供合同约定的服务、滞留旅游者、扣留证件或者物品、拒绝安排住宿或者就餐等方式要挟旅游者；

(四) 暗示或者明示旅游者必须达到最低消费金额；

(五) 因旅游者未购物或者未参加另行付费的旅游项目而减少服务项目、降低服务标准或者实施歧视性待遇；

(六) 其他诱导、欺骗、强迫或者变相强迫旅游者的方式。

违反本条第二款、第三款规定情形的，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。

第四十八条 组织、接待青少年研学旅游的经营性的组织者和研学旅游基地，应当办理市场主体登记，选择合格的供应商，委派导游或者合格的教育指导人员，并与研学旅游者个人或者组织者签订书面合同。

前款有关经营活动构成包价旅游业务的，经营者应当取得旅行社业务经营许可证。

研学旅游经营者应当按规定投保与研学活动有关的责任保险。鼓励研学旅游者投保人身意外伤害保险。研学旅游经营者代收代购各类商业保险或者宣传投保的商业保险费用，应当

与实际投保一致，不得误导、欺诈消费者，不得捆绑销售。

第四十九条 邮轮旅游业务的旅游经营者和邮轮码头经营者应当以显著方式提醒旅游者邮轮旅游的安全注意事项、风险警示、礼仪规范、投诉方式等内容。

发生邮轮延误、不能靠港或者变更停靠港等情况的，相关经营者应当及时向旅游者发布信息，告知解决方案，对旅游者进行解释、劝导，旅游者应当予以配合。

除旅游合同约定以及因航运管理或者人身安全保障需要外，邮轮旅游业务的旅游经营者不得限制旅游者在中途停靠的港口、码头下船活动。

旅游者在邮轮旅游活动中或者在发生、解决纠纷时，不得影响航运、港务与码头经营和管理的正常秩序，不得损害相关经营者和其他旅游者的合法权益。

第五十条 通过信息网络为旅游者提供包价旅游服务或者交通、住宿、餐饮、游览、娱乐等单项旅游服务的在线旅游经营者，应当遵守下列规定：

(一) 不得利用大数据分析等技术手段，基于旅游者消费记录、旅游偏好等设置不公平的交易条件，侵犯旅游者合法权益；

(二) 不得设置默认同意选项或者不以显著方式提示搭售商品或者服务，不得模糊表述或者不以显著方式提示交易规则；

(三) 不得擅自屏蔽、删除旅游者

对其产品和服务的评价，不得误导、引诱、替代或者强制旅游者做出评价，对旅游者做出的评价应当保存并向社会公开；

(四) 不得实施其他损害旅游者合法权益的行为。

在线旅游平台内的经营者与旅游者发生旅游纠纷的，在线旅游平台经营者应当积极协助旅游者维护合法权益。鼓励在线旅游平台经营者先行赔付。

在线旅游平台经营者应当协助相关主管部门对低于成本价格的旅游项目进行管理，不得为其提供交易机会。

第六章 旅游安全与应急处置

第五十一条 县级以上人民政府应当加强对旅游安全工作的组织和领导，统一负责旅游安全工作，依托安全生产工作协调机制，统筹协调旅游安全监督管理工作。

县级以上人民政府旅游主管部门和其他有关部门依照有关法律、法规的规定和本级人民政府确定的职责，对本行政区域内有关行业、领域的安全生产工作实施监督管理。

第五十二条 县级以上人民政府旅游主管部门应当会同有关部门对辖区内的旅游安全风险进行监测评估，建立旅游安全预警信息发布制度。

旅游区域内发生自然灾害、事故灾难、公共卫生事件和社会安全事件等可能危及旅游者人身财产安全的，所在地县级人民政府旅游主管部门应当迅速依据有关部门发布的通告，及时、准确向旅游经营者和旅游者发布旅游安全警示信息。

县级以上人民政府旅游主管部门应当会同气象、海事、应急管理等部门完善恶劣天气旅游安全管理联动机制和风险提示机制，提升预报预警精细化水平，增强气象灾害防御能力。

第五十三条 县级以上人民政府应当依法将旅游应急管理纳入政府应急管

理体系，制定旅游安全应急预案，开展应急演练，建立旅游安全突发事件、高峰期大客流应对处置与救援机制。

县级以上人民政府旅游主管部门和其他有关部门应当指导旅游经营者制定应急预案并监督落实。

旅游经营者应当落实安全生产主体责任，依照国家有关法律、法规和标准建立、健全安全管理制度和安全工作责任制，加强对员工的安全教育培训，保障安全投入的有效实施，配备足够安全管理人员和必要的安全设施、设备，定期组织开展安全检查，加强对安全设施、设备的维护保养并确保其完好有效，及时消除事故隐患，制定应急预案并定期开展演练。旅游经营者应当在旅游景区设置清晰的安全须知标牌和警示标志。

发生突发事件或者旅游安全事故，旅游经营者应当立即采取必要的救助和处置措施，按照有关规定向所在地人民政府及有关部门报告，并对旅游者做出妥善安排。

景区经营者应当针对旅游高峰期等特殊情形合理设置客流预警阈值，提高客流监测和研判水平，加强运力储备和调配。游客量临近景区核定的最高人数限额时应当及时发布警示信息，并采取相应的疏导措施。

第五十四条 经营帆船、帆板、潜水、冲浪、水上摩托艇、沙滩车、直升飞机、滑翔机、热气球、跳伞、滑翔伞、动力伞、牵引伞、探险等高风险旅游项目，应当遵守以下规定：

(一) 按照有关规定取得经营许可或者实施强制性标准加备案制度。

(二) 在划定区域内开展活动。

(三) 设施、设备应当符合国家有关安全标准；按照国家有关规定需要向有关部门办理使用登记手续的，应当办理相应登记手续后方可投入使用；设施、设备应当定期依照法律、法规和国家有关规定进行安全检验、监测和评估。

(四) 具备相应的应急救援设施、设备，为旅游者配备方便快捷的智能定位和紧急呼叫设备。

(五) 在不影响航行安全的前提下，高风险旅游项目经营者应当通过悬挂、张贴或者喷涂等方式在设施、设备的显著位置公示标识号牌，核定载客数量和搜救电话号码。

(六) 从业人员应当依法持有符合规定要求的从业资格证明或者技能证书；高风险旅游项目经营者应当结合旅游项目维护保养标准、操作规程及使用说明等，定期对从业人员进行培训。

(七) 高风险旅游项目经营者应当事先明确告知旅游者参加高风险旅游项目的注意事项、参与风险和禁忌事项，并对旅游者进行必要的安全培训。旅游者应当遵守安全操作规程，遇到对人身安全构成威胁的意外情况时，应当按照安全服务人员的指示进行紧急处置。

(八) 高风险旅游项目经营者应当依法投保相关责任保险，并提示旅游者投保人身意外伤害保险。

(九) 法律、法规规定的其他要求。

市、县、自治县人民政府旅游主管部门应当定期通过政府网站、旅游咨询平台、景区、旅行社等线上线下渠道向社会公布依法取得经营许可或者具备的企业名录，引导旅游者选择合法合规的高风险旅游经营者提供服务。

法律、法规未明确规定安全监督管理部门的，由高风险旅游项目所在地县级人民政府确定。

第五十五条 在禁止通行、不具备通行条件或者景区未开放的区域，旅行社等单位或者旅游者不得违反规定组织登山、穿越等风险性较高的旅游活动。

违反前款规定，发生旅游意外事故，产生旅游事故救援费用的，旅游活动组织者、被救助人应当承担实际产生的救援费用。

第七章 旅游监督管理

第五十六条 县级以上人民政府应当建立健全旅游市场综合监管统筹协调工作机制，完善旅游市场信息共享、联合督查、联合执法、案件协查、投诉统一受理等综合监管机制，提升综合监管质效。

有关部门和单位应当按照职责分工，认真履行旅游市场综合监管职责，加强协作配合，依法查处旅游市场违法违规行为。

政府及有关部门应当按照鼓励创新的原则，对旅游新技术、新产业、新业态、新模式等实行包容审慎监管，针对其性质、特点分类制定和实行相应的监管规则和标准，留足发展空间，同时确保质量和安全，不得简单化予以禁止或者不予监管。

第五十七条 省人民政府旅游主管部门应当建立和完善全省统一的旅游市场监管信息平台，通过旅游团队电子合同监管及其他措施，加强对旅游市场的监督、管理和服务。

县级人民政府旅游主管部门应当建立旅游服务质量评价体系，完善旅游经营者和旅游从业人员服务质量网上评价信息系统。县级以上人民政府旅游主管部门可以组织或者委托第三方机构通过问卷调查、网络评论调查、旅游投诉分析等方式，开展旅游质量服务评价。

旅游团队可以推选旅游服务质量监督员，代表本团队全体旅游者对旅游经营和服务质量实行监督，协调处理旅游服务质量的有关问题。

第五十八条 县级以上人民政府应当依托海南省12345政务服务便民热线设立统一的旅游投诉受理平台，建立健全旅游投诉受理工作机制，公开投诉方式，及时受理和处理投诉。旅游合同、景区门票、旅游交通运输工具、旅游经营场所等应当明示旅游投诉方式。

旅游主管部门接到旅游者的投诉，能够当场处理的，应当当场作出处理。不能当场处理的，属于本部门处理的事项，应当在一个工作日内作出是否受理的决定。决定受理的，应当自接到投诉之日起七个个工作日内作出处理决定，情况复杂的经本部门负责人批准可以延长三十日作出处理决定，并回复投诉人；决定不予受理的，应当向投诉人说明理由。属于其他部门处理的事项，应当在一个工作日内移交有关部门并告知投诉人，有关部门应当依法及时处理并将处理结果回复投诉人。

县级以上人民政府旅游主管部门应当与有关部门建立旅游投诉信息共享机制，提高旅游投诉处理质量和效率。

第五十九条 县级以上人民政府旅游主管部门应当会同有关主管部门推动行业信用体系建设，建立健全旅游经营者和旅游从业人员的信用档案，依法采集和记录其信用信息，及时、准确、全面归集至同级信用信息共享平台；组织对旅游经营者和旅游从业人员开展信用评价，实行分级分类监管。

县级以上人民政府旅游主管部门

审核旅游经营业务或者其他与旅游活动相关的申请时，应当查阅申请人信用状况，并作为重要参考依据。

第八章 法律责任

第六十条 旅行社违反本条例第十四条规定，组织旅游者到法律、法规禁止开展旅游活动的区域旅游的，由旅游主管部门或者其他有关部门责令改正，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。

第六十一条 旅行社违反本条例第四十七条规定，由旅游主管部门责令改正，没收违法所得，并处五万元以上五十万元以下罚款；违法所得五十万元以上的，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，处二千元以上二万元以下罚款。

第六十二条 违反本条例规定被吊销旅行社业务经营许可证的旅行社，其法定代表人、主要负责人、控股股东、实际控制人自处罚之日起五年内不得从事旅行社经营管理及相关业务。

违反本条例规定被吊销导游证的导游，自处罚之日起五年内，不得重新申请导游证或者从事导游业务。

第六十三条 旅行社、导游违反本条例规定，被处以行政处罚且情节严重的，由旅游主管部门将其列入严重失信主体名单，适用《海南自由贸易港社会信用条例》规定的失信惩戒措施。

第六十四条 违反本条例第四十七条规定不合格购物场所，由市场监督管理等主管部门按照《中华人民共和国价格法》、《价格违法行为行政处罚规定》等法律、法规查处，给予通报、罚款、责令关闭经营场所、吊销营业执照等处罚；依法列入严重失信主体名单，并实施相应管理措施。

第六十五条 旅游者和旅游从业人员存在不文明旅游行为，并造成严重影响的，旅游主管部门或者其他有关部门可以采取必要的劝阻、制止措施，实施旅游不文明行为记录管理，并可以处一千元以上一万元以下罚款。

第六十六条 旅游经营者及其从业人员拒绝、阻碍旅游主管部门和有关部门依法实施的监督检查或者隐瞒相关事实的，由旅游主管部门或者其他有关部门责令改正；逾期未改正的，处五千元以上五万元以下罚款；情节严重的，由旅游主管部门吊销旅行社业务经营许可证；构成违反治安管理行为的，由公安机关依法给予治安管理处罚。

第六十七条 违反本条例的行为，本条例未设定处罚但有关法律、法规已有处罚规定的，从其规定。

本条例规定的行政许可和行政处罚，已经实施相对集中行政审批和综合行政执法管理的，从其规定。

第九章 附 则

第六十八条 本条例自2025年12月1日起施行。《海南省旅游条例》同时废止。



富强民主文明和谐
爱国敬业诚信友善