



驴友在爬济南市长清马山。(受访者供图)

没有许可，驴友群不得组团

新修订《山东省旅游条例》明年起实施，驴友群、低价游不再“说走就走”

山东省对“不合理低价游”有哪些铁腕措施？未获经营许可的“驴友团”，还可以继续组团出行吗？对于乡村旅游，山东省有哪些鼓励方案？11月26日，在山东省十二届人大常委会第二十四次会议上，新版《山东省旅游条例》（下称《条例》）审议通过，内容涵盖旅游规划和促进、旅游公共服务、旅游经营、监督管理等多个方面。

本报记者 许亚薇

济南百余家驴友俱乐部，20家长期活跃

每年的旅游旺季，伴随景区、景点高客流量而来的，还有频发的旅游事故。而在诸多旅游事故中，“驴友”组团发生的事故更成为社会关注的焦点。

据省内一家知名驴友俱乐部负责人“济南随哥”介绍，目前济南市有大大小小百余家驴友俱乐部，其中长期活跃的有20余家。“如果不朝着旅行社的方向发展，绝大多数是没有经营许可和资质的，之前的法律法规并没有进行说明。”随哥说。

而在最新发布的《条例》中，首次对松散的旅游俱乐部做出了规定。在第四章旅游经营中，第四十二条详细阐述了旅游经营活动的必备条件：“经营者从事经营活动，应当标明真实名称、经营范围、服务项目、价格或者收费标准，向旅游者提供符合国家规定的旅游产品和服务项目以及真实的旅游服务信息，公布旅游咨询、投诉和救助电话，对旅游者的有关咨询作出真实、明确的回答。”

此外，该条明确指出，未取得旅行社业务经营许可的协会、学会、俱乐部、车友会、媒体、互联网群等不得从事旅行社业务。

但是，《条例》中并未对从事旅行社业务的协会、学会、俱乐部、车友会、媒体、互联网等提出处罚规定。有业内人士表示，是否组团从事旅行社业务有时候很难界定，有共同爱好驴友在一个群里，有人牵头组织大家出去玩，统一订车票宾馆，是否算旅行社业务呢？

旅游投诉受理时间有了硬杠杠

在11月26日的山东省十二届人大常委会第二十四次会议上，省人大常委会法制工作委员会副主任杨利曾表示：“当前，一些旅行社零负团费的经营模式广为社会诟病，这种‘低报价、高回扣’的方式，扭曲了旅行社的正常经营和导游等人员获取报酬的正常机制，严重损害了旅游者的合法权益。”

对于“零负团费”“不合理低价游”，《条例》中规定，旅行社不得以低于接待和服务费用的不合理低价组织旅游活动，不得指定购物场所，不得擅自安排另行付费旅游项目。旅行社与旅游者在旅游合同中约定安排购物场所和另行付费旅游项目的，应当以显著的方式明示。

此外，为了保证旅游投诉及时有效处理，《条例》首次提出旅游投诉“首接负责制”。《条例》中规定，旅游主管部门和有关部门接到旅游者的投诉，能够当场处理的，应当当场作出处理决定；不能当场处理的，属于本部门处理的事项，应当在三个工作日内作出是否受理的决定。

决定受理的投诉，应当自接到投诉之日起四十五日内作出处理决定，情况复杂的经行政负责人批准可以延长三十日作出处理决定，并回复投诉者；决定不予受理的，应当向投诉者说明理由。属于其他部门处理的事项，应当在三个工作日内移交有关部门，并告知投诉者，有关部门应当依法及时处理并将处理结果回复投诉人和移交投诉的部门。

与此同时，省旅游发展委员会副主任张明池在会上表

示，将加大旅游综合执法力度，加强旅游、公安、工商、安监等部门联动，严厉打击社会反映强烈的欺行霸市、欺客宰客、强迫消费、非法经营等违法行为，重点整治旅行社“挂靠承包”“零负团费”，违法“一日游”以及假冒饭店星级、景区等级资质等严重侵害旅游者合法权益的行为。

鼓励自有房屋发展乡村游

近年来，“乡村旅游”成为旅游行业新热点，在《条例》中的旅游规划和促进章节，也首次加入了“乡村旅游”的内容。

《条例》中提到，各級人民政府应当突出乡村特点和农民主体，组织实施乡村旅游规划，完善乡村旅游基础设施、公共服务设施和相关休闲配套设施建设，改善环境卫生条件，推动乡村旅游健康有序发展。

同时，规范乡村旅游开发建设，保持传统乡村风貌，鼓励和支持开发形式多样、特色鲜明、个性突出的乡村旅游产品。

《条例》中对县级以上人民政府做了相关规定，包括县级以上人民政府及其有关部门应当扶持具备条件的革命老区、贫困地区和移民库区等通过发展乡村旅游实现脱贫致富；加强乡村旅游从业人员培训，提高乡村旅游服务水平；支持社会力量依法通过租赁、承包、合作、入股、加盟等方式，对旅游资源丰富的乡村实施整体开发，投资建设精品民宿、乡村酒店、农业公园、休闲农庄、乡村文化生态博物馆等乡村旅游项目，研发乡村旅游经典线路，培育特色品牌；依法保护和合理利用传统村镇的自然生态、原居环境和历史文化遗存，规划

建设旅游特色村、旅游小镇。

另外，《条例》中指出，支持乡村居民利用自有房屋、院落和承包地发展乡村旅游，成立和加入乡村旅游专业合作社。乡村和城镇居民利用自有房屋、院落或

者其他条件依法从事旅游经营，享受国家、省扶持农业和服务业发展的有关优惠和奖励；符合有关条件的，公安消防、卫生计生、食品药品监督管理等部门应当依法作出许可。

□相关链接

文化馆、博物馆应免费开放

有公开数据显示，截至2015年底，全国登记注册的博物馆已达到4692家，其中4013家博物馆向社会免费开放。

就山东情况来看，省级公立博物馆目前已免费对外开放，但市级、县级仍有部分不对外开放，例如淄博齐文化博物馆等。

对于公共文化设施，最新通过的《山东省旅游条例》第四十条做出了规定，提出

县级以上人民政府应当推进公共文化设施建设，文化馆、博物馆、图书馆、美术馆、纪念馆等公共文化场所和爱国主义教育基地应当向社会免费开放。

同时，政府投资的景区应按照有关规定对残疾人、老年人、现役军人、未成年人和全日制在校学生等旅游者优惠或免费开放，并且鼓励社会投资的景区对上述旅游者优惠或免费开放。

提高票价，间隔不短于3年

每到旅游旺季，总会出现游客对景区门票“一言不合就涨价”的声讨。根据《条例》要求，提高门票价格，间隔不短于三年。

《条例》“旅游经营”一章对门票价格作了明确规定，利用公共资源建设的景区的门票以及景区内的游览场所、交通工具等另行收费项目，实行政府定价或者政府指导价；收费项目已收回投

资成本的，应当相应降低价格或者取消收费。同时，景区应当在景区入口显著位置，公告门票价格、另行收费项目以及免收或者优惠门票的对象、条件和标准。

如果调整政府定价、政府指导价的门票价格，应当提前六个月公布；提高同一门票价格的间隔不得低于三年，提高幅度不得超过国家规定的限额。