

青海省旅游市场价格行为合规指引

为进一步规范我省旅游市场价格秩序,提升旅游服务质量,优化旅游市场消费环境,全力推动国际生态旅游目的地建设,日前,省市场监管局联合省发展改革委出台《青海省旅游市场价格行为合规指引》。

《指引》聚焦旅游市场价格行为合规管理,在遵循现有法律、行政法规、规章的原则宗旨和具体规定的基础上,通过分类细化指导和法律风险提示,指导旅游经营者加强价格自律,依法合规经营,从源头上避免价格违法行为的发生,维护市场价格秩序稳定;服务消费者权益保护,指导消费者识别侵害自身权益的价格违法行为,指引消费者运用法律武器保护自身合法权益;帮助执法人员正确运用法律,增强旅游市场价格监管工作预见性和前瞻性,切实保障消费者合法权益和社会公共利益。

出台《指引》是市场监管部门主动转变监管思路,将“事中事后监管”主动转变为“事前指引”的有效举措,也是培育青海文旅新质生产力的具体体现。下一步,全省市场监管部门将运用合规指引加大对经营者的指导,妥善处置消费纠纷,推动合规经营让交易环境更显公平公正,加强执法力度为良性竞争保驾护航。

为进一步引导规范旅游经营者价格行为,维护旅游市场价格秩序,优化旅游市场消费环境,促进旅游业持续健康发展,根据《中华人民共和国价格法》《价格违法行为行政处罚规定》《明码标价和禁止价格欺诈规定》《青海省价格监督检查办法》等法律法规规章,制定本指引。

第一章 总则

第一条 本指引所称旅游市场价格行为,是指旅游经营者向消费者销售商品或者提供服务并收取费用的行为,以及旅游行业协会实施的与价格有关的行为。

第二条 本指引对旅游经营者从事的有助于行业发展、市场竞争和维护消费者合法权益的价格行为予以鼓励和倡导,对可能违反法律法规的价格行为的风险予以提示,对旅游经营者评估其各类价格行为合法性给予指引。

本指引也可以帮助市场监管等部门在对旅游经营者的价格行为进行监督检查过程中,正确地理解和运用价格法律法规。

第三条 本指引适用于在本省行政区域内与旅游密切相关行业的经营者。在本省行政区域内的其他经营者,可参照本指引加强对价格行为的风险管控。

第四条 旅游经营者应当遵循公开、公平、公正和诚实信用的原则,遵守价格法律、法规、规章和政策规定,自觉接受监督。

第二章 景区(点)的价格行为

第五条 旅游景区(点)门票及景区内交通运输服务价格管理实行省级和市(州)两级管理制度。5A级景区(点)门票及景区内交通运输服务价格由省级价格主管部门管理,4A级及以下景区(点)门票及景区内交通运输服务价格由各市州价格主管部门管理。

景区内交通运输服务包括观光车、缆车(索道)、游船等。

第六条 景区(点)门票及景区内交通运输服务价格实行政府定价(政府指导价)或市场调节价。

依托国家自然资源或文化资源投资兴建的旅游景区(点)门票,以及景区内具有垄断服务性质的交通运输服务价格实行政府定价(政府指导价)。

非依托国家自然资源或文化资源、由商业性投资兴建的人造景区(点)门票及景区内交通运输服务价格,实行市场调节价。

第七条 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。

第八条 季节性较强的旅游景区门票价格,应当分别制定淡、旺季门票价格。

第九条 景区门票价格的调整幅度,以旺季票价为基准,50元以下的(不含50元),一次提价幅度不得超过原票价的35%;50元(含50元)~100元的(不含100元),一次提价幅度不得超过原票价的30%;100元(含100元)以上的,一次提价幅度不得超过原票价的20%。不得在劳动节、国庆节和春节等法定节假日期间及之前1个月内提高门票价格和景区内交通运输服务价格。

对实行政府定价(政府指导价)管理的门票价格,因成本支出大幅度增加确需调整的,应当在调价前六个月向社会公示。同一景区门票价格上调频率不得低

于3年。

第十条 景区(点)门票原则上实行一票制,未经批准不得设置园中园门票。将普通门票和特殊门票,或同一景区内不同景点的门票,或不同景区的门票合并成联票出售的,联票价格应当低于各单项门票价格之和。设置联票的景区(点)应保留单项普通门票,供游客自主选择,不得捆绑向游客强行销售。

第十一条 旅游景区(点)不得区别中外消费者、本地外地消费者设置两种门票价格;不得在出售门票的同时强制代收保险费及其他任何费用。普通门票、特殊参观点门票、联票及临时展览门票必须一并公示,由消费者自愿选择。交通运输服务价格应单独标示、单独销售,不得与门票捆绑销售。

第十二条 实行政府定价(政府指导价)的景区(点),应当对未成年人、老人、残疾人、人民警察、消防救援人员、现役军人、在校学生等国家及我省有明确规定的特定旅游消费群体实行门票减免优惠。其中,6周岁(含6周岁)以下或者身高1.2米(含1.2米)以下的儿童,60周岁(含60周岁)以上老人,残疾人、人民警察、消防救援人员、现役军人、残疾人及军队离休退休干部凭有效证件免收门票;烈属、因公牺牲军人遗属、病故军人遗属、现役军人家属及6周岁(不含6周岁)~18周岁(不含18周岁)未成年人、全日制在校大学本科及以下学历学生凭有效证件减半收取门票。

鼓励实行市场调节价的景区对未成年人、老年人、残疾人等特定旅游消费群体实行门票价格优惠。

第十三条 旅游景区(点)应当严格执行明码标价的规定。在售票场所显著位置,以标价牌、价目表等形式集中公示门票价格、优惠范围和幅度、交通运输服务价格和导游讲解等相关服务项目价格以及投诉举报电话等信息,未经公示的不得收费。

景区内交通运输、导游讲解等服务价格,公示内容包括但不限于:服务价格、计价单位、服务项目、服务内容等信息。不同地点标示内容应当保持一致。

价格和收费标准一般应当使用阿拉伯数字标明人民币金额,货币单位为元。其他价格信息,一般应当使用规范汉字。境外消费者较多的景区可以增加使用外国文字标明上述公示内容。

第三章 旅游商品、餐饮、住宿经营者的价格行为

第十四条 旅游经营者销售商品或提供服务时,应当根据商品、行业等特点,清楚准确标明品名、价格、计价单位等主要信息。

产地、规格、等级、质地等对价格形成和消费者做出购买决定有重大影响的,经营者需要明确标示。

第十五条 商品或服务结算价格与标示价格应当一致,不得低标高结,不得使用欺骗性、误导性的语言、文字、数字、图片或视频等标示价格以及其他价格信息。不得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。

第十六条 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,不得收取任何未予标明的费用。对于现场即时制作的商品,要在销售前向消费者确认明细及总金额,待消费者同意后再制作。

第十七条 销售商品或提供服务进行价格比较的,标明的被比较价格信息应当真实准确;不得采用无依据或者无从

比较的价格,作为折价、减价的计算基准或者被比较价格;不得通过虚假折价、减价或者价格比较等方式,误导、欺诈消费者;没有合理理由,不得在折价、减价前临时显著提高标示价格并作为折价、减价计算基准。

第十八条 赠送物品或者服务的,应当标示赠品的品名、数量。赠品标示价格或者价值的,应当标示赠品在同一经营场所当前销售价格。

第十九条 餐饮服务经营者应当在经营场所醒目位置采用标价牌、价目表等有效形式进行明码标价;公示内容包括品名、计价单位、价格等,提供加工服务并收费的,还应当标示服务内容、收费标准等。

第二十条 餐饮服务经营者不得对食材产地、获取方式、养殖种植方式、等级、规格、分量等信息作虚假或者使人误解的标示;不得以服务费、调料费、空调费、茶位费、包间(厢)费、餐具消毒费、开瓶费、餐具使用费等各种名目收取价外费用或者以其他形式在标价之外加价。

第二十一条 同一道菜在同一经营场所以标价签、点菜单或其他点菜工具标示的价格应保持一致,不得采用“时价”“面议”或违背交易习惯的计价单位等手段模糊标示价格,欺诈消费者。

第二十二条 通过实物或样品展示、图片或文字描述等方式,对容易引发争议的计价单位进行说明。如对餐品、菜品以“份”作为计价单位时,应对“份”具体的量作细化说明。

第二十三条 在消费者餐后、提供餐饮前,向消费者当面确认消费清单,待消费者同意后再下单。消费清单信息至少包括名称、单价、消费数量(或重量)和总金额。消费者加菜或减菜的,及时调整清单。结算时,按照消费清单上消费者确认的数额进行结算。

第二十四条 住宿服务经营者应当严格执行明码标价规定,在前台或者结算场所醒目标示客房类型、当日房价、退房时间、超时计费方法、钟点房起止时长等相关信息。

在当日房价之外,标示“挂牌价”“标准价”等作为被比较价格的,应当说明上述价格的含义,并确保该价格真实准确,可提供依据备查。

第二十五条 提供餐饮、食品、卫生用品、洗漱用品、饮料、烟酒茶等客房用品有偿使用或棋牌、游泳、养生保健等有偿服务的,应在显著位置标明收费范围、收费标准,不得收取任何未予标明的费用。

第二十六条 对通过电商平台、直播销售等渠道预定生效的订单,不得在预定价格之外加价,或者强制搭售其他商品或服务;不得对客房面积、配套设施、星级规格等信息作虚假或者使人误解的标示。

第二十七条 从事旅游商品销售、餐饮、住宿等经营活动并单独收费的经营者之间不得相互串通操纵市场价格,造成商品价格大幅度上涨,损害其他经营者或者旅游者的合法权益;不得捏造、散布虚假涨价信息,哄抬价格,推动商品价格过高、过快上涨。

第四章 交通运输行业经营者的价格行为

第二十八条 客运、公交票价要严格执行政府定价(政府指导价),并按规定落实各项优惠减免政策,不得自立收费项目、超标加收或强制收取取保费用。

客运站应当在售票大厅醒目位置公示线路票价、退票改签、行包超重运价等项目收费标准;在道路客运车辆内张贴票价和里程表,在客票(含电子客票)上标明车型、座位号、票价等信息。

第二十九条 巡游出租车、网约车要按照公示的计程计价方式开展服务,不得收取公示服务项目之外或平台结算总价之外的未予标明的费用。

第三十条 执行政府定价的停车场要严格履行政府定价、政府指导价,并在显著位置公示收费标准、计费方式、收费依据、优惠减免政策、投诉举报电话等内容。

第三十一条 经营者自主定价的停车场要在显著位置公示收费标准、计费方式、投诉举报电话等内容,并严格按公示的计费标准收费,不得收取任何未予标明的费用。

第五章 旅游行业协会的价格行为

第三十二条 旅游行业协会应当遵守价格法律法规,依法制定行业规则、标准,实施行业管理、行业监督和行业自律。

第三十三条 除法律、行政法规另有规定外,旅游行业协会不得从事以下有明显促进旅游经营者间价格串通的行为:

- (一)组织具有竞争关系的旅游业经营者统一价格;
- (二)组织交换会员之间的价格信息,将价格信息在会员或者行业内其他经营者之间相互通报;
- (三)通过统一优惠条件或者期限的方式组织经营者串通价格;
- (四)发布行业内指导价、基准价、参考价、推荐价等具有引导性的价格;
- (五)以公布价格计算公式的方式对本构成、利润率等因素予以限定;
- (六)制定限定价格竞争的规则、决定、通知、标准等;
- (七)通过行业内奖惩机制保证或者促进经营者执行相关价格。

第三十四条 旅游行业协会不得从事以下严重扰乱市场价格秩序的行为:

- (一)捏造、散布本行业的涨价信息,推动本行业商品或服务价格过快、过高上涨;
- (二)捏造、散布本行业上下游行业的涨价信息,间接推动本行业商品或服务价格过快、过高上涨;
- (三)捏造、散布本行业生产经营成本上涨信息,推动本行业商品或服务价格过快、过高上涨。

第六章 法律风险提示

第三十五条 经营者不按规定明码标价、实施价格欺诈行为、不执行政府定价(政府指导价)、哄抬价格、相互串通操纵市场价格等价格违法行为,根据《价格法》《价格违法行为行政处罚规定》进行查处。

第三十六条 经营者达成垄断协议、滥用市场支配地位的垄断行为,根据《反垄断法》进行查处。

对反垄断执法机构依法实施的审查和调查,拒绝提供有关材料、信息,或者提供虚假材料、信息,或者隐匿、销毁、转移证据,或者有其他拒绝、阻碍调查行为的,根据《反垄断法》进行查处。

第七章 附则

第三十七条 本指引仅对旅游经营者规范自身价格行为作出一般性指导,供经营者参考,不具有强制性。经营者可以结合自身特点,细化完善内部合规管理制度,建立合规管理体系。

第三十八条 本指引并不涵盖全部法律风险,未提及的事项应当符合价格相关法律法规的规定。随着法律法规和监管政策的变化,本指引将定期评估和动态调整。

第三十九条 本指引由青海省市场监督管理局负责解释。