附件2

甘肃省旅游条例（修订草案）

目 录

第一章 总 则

第二章 旅游规划与资源保护利用

第三章 促进与发展

第四章 经营与服务

第五章 旅游者权利与义务

第六章 旅游安全

第七章 管理与监督

第八章 法律责任

第九章 附 则

第一章 总 则

第一条【立法目的】 为了有效保护和合理利用旅游资源，规范旅游市场秩序，保障旅游者、旅游经营者的合法权益，促进旅游业高质量发展，根据《中华人民共和国旅游法》和有关法律、行政法规，结合本省实际，制定本条例。

第二条【适用范围】 本省行政区域内的旅游规划编制、旅游资源保护与利用、旅游经营与服务、旅游者的旅游活动、旅游安全及相关的管理与监督，适用本条例。

法律、行政法规对旅游活动和监督管理已有规定的，依照其规定执行。

第三条【发展原则】 发展旅游业应当坚持政府引导与市场运作相结合，旅游资源保护与合理利用相结合，社会效益、生态效益与经济效益相协调的原则，培育壮大市场主体、开发特色旅游产品、发展旅游新业态和全域旅游，促进区域合作，推动旅游强省建设。

第四条【文旅融合】 县级以上人民政府应当将旅游统筹协调发展纳入国民经济和社会发展规划，建立旅游综合协调机制，解决旅游发展中的重大问题，推动旅游与文化等其他领域融合发展。

第五条【部门职责】 县级以上人民政府旅游主管部门负责本行政区域内旅游业的行业指导、综合协调、监督管理和公共服务等工作。

县级以上人民政府其他有关部门按照各自职责，共同做好旅游业的管理与服务工作。

第六条【文明倡导】 旅游经营者应当诚信经营，公平竞争，承担社会责任，为旅游者提供安全、健康、卫生、方便的旅游服务。

鼓励健康、文明、环保的旅游方式，鼓励各类社会机构开展旅游公益宣传，普及旅游知识。

第七条【行业协会】 旅游行业协会应当加强行业自律，发挥服务、指导、协调和监督作用，维护旅游经营者、旅游从业人员和旅游者的合法权益。

第二章 旅游规划与资源保护利用

第八条【发展规划】 县级以上人民政府应当将旅游业发展纳入国民经济和社会发展规划。  
 省人民政府以及旅游资源丰富的市(州)、县(市、区)人民政府，应当按照国民经济和社会发展规划的要求，组织编制旅游发展规划。对跨行政区域且适宜进行整体利用的旅游资源进行利用时，应当由上级人民政府组织编制或者由相关地方人民政府协商编制统一的旅游发展规划。

旅游发展规划应当包括旅游业发展的总体要求和发展目标，旅游资源保护和利用的要求和措施，以及旅游产品开发、旅游服务质量提升、旅游文化建设、旅游形象推广、旅游基础设施、公共服务设施建设的要求和促进措施等内容。

第九条【规划编制】 省人民政府旅游主管部门会同有关部门编制全省旅游发展规划，报省人民政府批准后实施。

市（州）、县（市、区）人民政府旅游主管部门依据全省旅游发展规划，会同有关部门编制本行政区域的旅游发展规划，并征求上一级旅游主管部门的意见，报本级人民政府批准后实施。

经批准的旅游发展规划不得擅自变更；确需变更的，报原批准机关同意。

第十条【专项规划】 县级以上人民政府制定旅游发展规划、旅游景区（点）规划，应当以本地区国民经济和社会发展总体规划为依据，与国土空间、生态环境保护以及其他自然资源和文物等人文资源的保护和利用规划相衔接。

县级以上人民政府编制其他有关规划应当统筹考虑旅游功能，兼顾旅游业的发展。

第十一条【资源保护】 利用自然资源、民族民俗文化资源、黄河文化资源、红色文化资源、历史性建筑等其他人文资源开展旅游活动的，应当依法保护文物古迹，保持民族特色、历史风貌和自然风貌。重点旅游城镇的新区规划和旧区改造，应当统筹规划旅游功能，体现地方文化特色，建筑风格应当与周围环境相协调。

第十二条【利用要求】 利用旅游资源，新建、改建、扩建的旅游建设项目，应当符合旅游发展规划，并依法进行环境影响和社会影响评价。

第十三条【绿色发展】 建设旅游设施、开办旅游项目应当遵守国家和省节能减排、生态环境的有关规定。鼓励旅游经营者使用新能源、新材料，创建绿色环保企业，开发生态旅游产品；倡导旅游者采用低碳旅游方式开展绿色旅游、健康旅游。

第十四条【公共交通】 制定公共客运规划、安排公共客运线路，应当根据旅游业发展的需要，建立旅游客运公共交通枢纽或者旅游集散地，设置旅游客运专线。

第十五条【景区设施】 县级以上人民政府应当加强旅游景区（点）基础设施建设，对标识标牌、景区（点）道路、游客服务中心、停车场和旅游卫生间等服务设施进行一体化规划和建设。

旅游景区（点）、主要商业街区、宾馆饭店和其他旅游服务场所，应当设置符合国家标准的中文、外文介绍的全景图、景物介绍、道路导识、警示、服务设施等标识系统。

第十六条【公共服务】 县级以上人民政府应当根据需要建立旅游公共信息和咨询平台，无偿向旅游者提供旅游景区、线路、交通、气象、住宿、安全、医疗急救等必要信息和咨询服务。市(州)、县(市、区)人民政府有关部门应当根据需要在交通枢纽、商业中心和旅游者集中场所设置旅游咨询中心，在景区和通往主要景区的道路设置旅游指示标识。

第十七条【当地居民权益】 开发和经营旅游景区（点），应当保护当地居民的合法权益。

第十八条【统筹规划】 县级以上人民政府编制土地利用总体规划、城乡规划，应当充分考虑相关旅游项目、设施的空间布局和建设用地要求。规划和建设交通、通信、供水、供电、环保等基础设施和公共服务设施，应当兼顾旅游业发展的需要。

第三章 促进与发展

第十九条【资源利用】 坚持政府引导、市场运作的原则，充分利用独特的文化遗产和自然遗产优势，统筹旅游资源保护和开发，完善旅游设施和基础服务，打造旅游形象品牌，放大旅游业综合效应。

第二十条【经费保障】 县级以上人民政府应当保障旅游业发展所需经费，并纳入本级政府财政预算。

县级以上人民政府应当根据旅游业发展需要设立旅游业发展专项资金，列入年度财政预算，主要用于旅游景区（点）基础设施建设、旅游整体形象宣传、旅游规划编制、旅游商品研发、旅游公益设施、信息网络建设和旅游人才培养等。

第二十一条【经营权转让】 国有旅游资源经营权转让应当依法进行。经营权转让遵循公开、公平、公正和诚实信用的原则，通过拍卖、招标等方式进行，所得收入应当纳入财政预算，主要用于旅游基础设施建设。

第二十二条【跨区域合作】 鼓励旅游经营者加强与省外、境外旅游经营者的跨区域合作。支持和鼓励省内外、境外旅游经营者组织旅游团队到本地区开展旅游活动。

第二十三条【形象宣传】 县级以上人民政府旅游主管部门应当会同有关部门制定本行政区域旅游整体形象宣传计划，突出旅游特色，加强对区域形象和旅游景区（点）的宣传。

新闻媒体应当加强对本省旅游形象的宣传，向国内外推介本行政区域内的旅游资源，并将旅游品牌宣传纳入公益广告。

第二十四条【品牌发展】 省人民政府旅游主管部门会同有关部门编制全省旅游知名品牌名录，引导旅游经营者创建知名品牌，提高旅游业发展水平。

鼓励旅游经营者采取多种形式开展宣传活动，提高旅游产品知名度。

第二十五条【旅游活动】 鼓励利用境内外经贸洽谈、科技交流、文化演艺、民俗节会、体育赛事、户外运动、文旅康养、线上体验等活动，扩大旅游宣传，创新旅游方式。

第二十六条【特色项目】 县级以上人民政府旅游主管部门应当会同有关部门优化整合本行政区域旅游资源，开发具有文化底蕴和地方特色的旅游项目，开展具有民族民俗特色的文艺演出等，丰富旅游者的游览活动。

第二十七条【新业态旅游】 各级人民政府应当依托本地自然旅游资源和革命文物、历史文物等文化遗产资源及农村特色资源，开发建设旅游景区（点）和革命传统教育场所，发展生态旅游、红色旅游、乡村旅游、文旅康养、研学旅行、体育旅游、夜游体验、科技旅游等各类新业态旅游。

各级人民政府应当支持利用农村特色资源发展乡村旅游，鼓励依托民间艺术、手工艺、建筑、婚俗、传统节日等资源开展民俗旅游。支持有条件的地区和企业、机构利用自身特色和优势发展旅游。

第二十八条【商品开发】 县级以上人民政府旅游主管部门应当会同有关部门扶持旅游商品研发，鼓励开发具有地方特色、景区特色和文化内涵的旅游商品，加快旅游商品产业化发展。

第二十九条【车辆运营】 旅游车船公司、旅行社、宾馆饭店等旅游企业用于旅游客运的车辆，在旅游淡季允许按月办理临时停运营手续。

第三十条【优惠政策】 旅游企业用于宣传促销的费用，依法纳入企业经营成本。

旅游企业吸纳困难就业人员，按规定享受困难就业人员相关优惠政策。

污染物排放达标并已进入城市污水处理管网的旅游企业，免征环境保护税。

对具有企业性质的旅游景区（点），凡符合政策的经营收入，享受西部大开发税收优惠。

旅游宾馆饭店实行与一般工业企业同等的用水、用电、用气价格。

第三十一条【政府采购】 旅游企业可以参与政府采购和服务外包。

国家机关、事业单位、国有企业和群众团体经批准的公务活动，可以通过购买服务的方式委托旅游企业按照有关规定的范围和标准提供交通、食宿、会务、商务等服务。

第三十二条【旅游人才】 县级以上人民政府旅游主管部门应当会同发展和改革、财政、教育、人力资源和社会保障等部门加大旅游人才培养和引进力度，加强与高等院校、旅游科研院所、智库等合作，为旅游资源开发和旅游业发展提供智力支持；加强职业培训工作，加快培养旅游专业人才，提高旅游从业人员素质。

严格执行导游等级制度，实行导游薪酬与等级挂钩制度。建立和完善旅游从业人员在职培训机制和旅游人才流动配置机制，健全职业保险系统。

第四章 经营与服务

第三十三条【注册许可】 旅游经营者应当依法办理注册登记，取得营业执照；营业项目涉及行政许可的，依法取得相应行政许可后，方可从事相关业务。

经营高空、高速、水上、潜水、狩猎、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。

第三十四条【质保金】 旅行社应当按照规定缴纳旅游服务质量保证金，用于旅游者权益损害赔偿和垫付旅游者人身安全遇有危险时紧急救助的费用。

第三十五条【经营者权益】 旅游经营者及旅游从业人员的合法权益受法律保护。任何组织和个人不得对旅游经营者及旅游从业人员进行非法检查、收费、处罚，不得强迫或者变相强迫旅游经营者及旅游从业人员提供不当或者非法服务。

第三十六条【民族风俗】 旅游经营者组织旅游活动应当尊重少数民族的风俗习惯和宗教信仰。在宗教活动场所旅游，不得干扰正常的宗教活动。

第三十七条【旅游合同】 旅游经营者组织和安排旅游活动，应当与旅游者订立合同。

第三十八条【导游资格】 从事导游执业活动的人员，应当取得导游人员资格证和导游证。

导游、领队取得导游证进行导游活动，应当经导游管理服务机构或者旅游经营单位、平台委派，持证上岗。

导游应当为游客提供良好服务，不得向游客索取小费，不得诱导、欺骗、强迫游客购物。

第三十九条【讲解服务】 A级旅游景区（点）应当设立专职讲解人员，为旅游者提供讲解服务。旅游景区（点）的讲解人员应当经过培训，方可在本景区（点）从事讲解活动。

县级以上人民政府旅游主管部门应当加强对旅游景区（点）讲解人员的行为指导和监督管理。

第四十条【网络经营】 通过网络经营旅行社业务的，应当依法取得旅行社业务经营许可，并在其网站主页的显著位置标明其业务经营许可证信息。

发布旅游经营信息的网站，应当保证其信息真实、准确。

第四十一条【禁止行为】 旅游经营者、旅游从业人员不得有下列行为：

（一）擅自使用其他旅游经营者的名称经营旅游业务；

（二）制作虚假旅游信息，向旅游者隐瞒真实情况或者提供质价不符的服务；

（三）强行滞留旅游团队，在旅途中甩团、甩客；

（四）擅自增加或者减少旅游项目，擅自变更接待计划；

（五）旅游从业人员私自组织旅游团队；

（六）以低于旅游成本的报价招徕旅游者；

（七）超出核定的经营范围开展旅游业务；

（八）违反合同约定，强行向旅游者收取费用；

（九）欺骗、胁迫旅游者消费或者与其他经营者串通欺骗、胁迫旅游者消费；

（十）以明示或者暗示的方式向旅游者索要小费；

（十一）未经旅游者同意，向他人提供、泄露或者公开其信息；

（十二）不经旅游者同意，擅自安排购物；

（十三）法律、法规规定其他损害旅游者合法权益的行为。

第四十二条【民宿发展】 城乡居民开展民宿经营，应当依法注册登记，遵守国家有关民宿管理的规定。

本条例所称民宿，是指城乡居民利用自己拥有所有权或者使用权的住宅，结合本地人文环境、自然景观、生态资源以及生产、生活方式，为旅游者提供住宿服务的经营场所。

第四十三条【民宿规范】 根据旅游发展规划，加强对民宿经营的引导，鼓励乡村民宿发展。旅游、公安、生态环境、卫生健康、市场监管等有关部门应当按照各自职责，优化营商环境，加强对民宿日常经营活动的服务指导和监督管理。民宿经营者应当接受有关行政部门的监督管理。

第五章 旅游者权利与义务

第四十四条【旅游者权利】 旅游者的合法权益受法律保护，任何单位和个人不得侵犯。旅游者享有下列权利：

（一）自主选择旅游产品和服务；

（二）拒绝旅游经营者的强制交易行为；

（三）知悉其购买的旅游产品和服务的真实情况；

（四）要求旅游经营者按照约定提供产品和服务；

（五）人格尊严、民族风俗习惯和宗教信仰应当得到尊重；

（六）残疾人、老年人、未成年人等旅游者在旅游活动中依照法律、法规和有关规定享受便利和优惠；

（七）人身、财产安全遇有危险时，请求救助和保护；

（八）人身、财产受到侵害的，依法获得赔偿；

（九）法律、行政法规规定或者旅游合同约定的其他权利。

第四十五条【旅游者义务】 旅游者在旅游活动中应当履行下列义务：

（一）遵守社会公共秩序和社会公德；

（二）尊重当地的风俗习惯、文化传统和宗教信仰；

（三）爱护旅游资源，保护生态环境，遵守旅游文明行为规范；

（四）不得损害当地居民的合法权益，不得干扰他人的旅游活动，不得损害旅游经营者和旅游从业人员的合法权益；

（五）购买、接受旅游服务时，向旅游经营者如实告知与旅游活动相关的个人健康信息；

（六）遵守安全警示规定；

（七）对国家应对重大突发事件暂时限制旅游活动的措施以及有关部门、机构或者旅游经营者采取的安全防范和应急处置措施，予以配合；

（八）法律、行政法规规定或者旅游合同约定的其他义务。

第四十六条【旅游者安全责任】 旅游者违反安全警示规定，或者对国家应对重大突发事件暂时限制旅游活动的措施、安全防范和应急处置措施不予配合的，依法承担相应责任。

第四十七条【出入境旅游者】 出境旅游者不得在境外非法滞留，随团出境的旅游者不得擅自分团、脱团。

入境旅游者不得在境内非法滞留，随团入境的旅游者不得擅自分团、脱团。

第四十八条【纠纷解决】 旅游者与旅游经营者发生纠纷，可以通过下列途径解决：

（一）双方协商；

（二）向消费者协会、旅游投诉受理机构或者有关调解组织申请调解；

（三）根据与旅游经营者达成的仲裁协议提请仲裁机构仲裁；

（四）向人民法院提起诉讼。

旅游者与旅游经营者发生纠纷，旅游者一方人数众多并有共同请求的，可以推选代表人参加协商、调解、仲裁、诉讼活动。

第六章 旅游安全

第四十九条【安全职责】 县级以上人民政府统一负责旅游安全工作。

县级以上人民政府有关部门依照法律、法规履行旅游安全监管职责。

第五十条【安全措施】 县级以上人民政府及其有关部门应当将旅游安全作为突发事件监测和评估的重要内容。

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，制定应急预案，建立旅游突发事件应对机制。

突发事件发生后，当地人民政府及其有关部门和机构应当采取措施开展救援，并协助旅游者返回出发地或者旅游者指定的合理地点。

第五十一条【安全管理】 旅游经营者应当严格执行安全生产管理和消防安全管理的法律、法规和国家标准、行业标准，具备相应的安全生产条件，制定旅游者安全保护制度和应急预案。

旅游经营者应当对直接为旅游者提供服务的从业人员开展经常性应急救助技能培训，对提供的产品和服务进行安全检验、监测和评估，采取必要措施防止危害发生。

旅游经营者组织、接待老年人、未成年人、残疾人等旅游者，应当采取相应的安全保障措施。

第五十二条【安全警示】 旅游经营者应当就旅游活动中的下列事项，以明示的方式事先向旅游者作出说明或者警示：

（一）正确使用相关设施、设备的方法；

（二）必要的安全防范和应急措施；

（三）未向旅游者开放的经营、服务场所和设施、设备；

（四）不适宜参加相关活动的群体；

（五）可能危及旅游者人身、财产安全的其他情形。

发生旅游安全事故和突发事件时，旅游经营者和旅游从业人员应当及时采取有效救援措施，并立即向当地人民政府及公安、旅游、应急管理等有关部门报告。

第五十三条【景区流量控制】 旅游景区（点）应当根据旅游安全、生态环境、文物保护、突发公共卫生事件以及服务质量的要求，核定游客接待最大承载量，制定和实施游客流量控制方案，并将有关信息通过景区游客中心网络、媒体等方式及时向社会公布。景区游客数量预计将超过核定最大承载量时，当地人民政府应当和景区及时采取疏导、分流措施。

第五十四条【客运要求】 旅游经营者及旅游从业人员租用客运车辆、船舶的，应当选择具有相应资质的运输企业和已投保法定强制保险及经安全技术检验合格的车辆、船舶。

承担旅游运输的车辆、船舶，应当配备具有相应资质的驾驶员、船员和具有行驶记录功能的卫星定位装置、座位安全带、消防、救生等安全设施设备，并保持安全设施设备正常使用。驾驶员、船员、乘务员及导游人员应当提醒乘客安全注意事项。乘客应当提高安全意识，遵守安全警示规定，按要求使用座位安全带等安全设施设备。

第五十五条【事故救援】 突发事件或者旅游安全事故发生后，旅游经营者应当立即采取必要的救助和处置措施，依法履行报告义务，并对旅游者作出妥善安排。

旅游者在人身、财产安全遇有危险时，有权请求旅游经营者、当地政府和相关机构进行及时救助。

旅游者接受相关组织或者机构的救助后，应当支付应由个人承担的费用。

第七章 管理与监督

第五十六条【监督检查】 县级以上人民政府应当组织旅游主管部门、有关主管部门和市场监管、交通等执法部门对相关旅游经营行为实施监督检查。

第五十七条【协调机制】 县级以上人民政府根据旅游业发展的需要，建立旅游工作协调机制，指导和协调旅游发展工作中的重大问题；组织旅游、市场监管、公安、交通等有关部门开展旅游联合执法，负责对旅游市场秩序的监督检查；组织有关部门和单位建立健全旅游救援体系，制定重大旅游安全事故防范和处置预案，并协调实施。

第五十八条【旅游标准】 省级旅游、市场监管部门应当制定完善旅游服务领域相关行业标准。

旅游、市场监管等部门依据法定职责负责旅游业领域国家标准、行业标准和地方标准的实施。

第五十九条【行业标准】 为旅游者提供服务的旅行社、饭店、餐馆、车船公司、景区（点）、经营旅游商品的商店等旅游经营者及旅游从业人员应当按照行业相关标准进行服务和管理。

第六十条【旅游信息】 旅游经营者应当按照规定及时、准确、完整、真实地上报旅游统计报表和其他信息，接受旅游主管部门和其他有关部门的监督。

旅游主管部门应当按照规定对旅游经营者报送的信息予以保密。

第六十一条【预报和警示】 县级以上人民政府应当建立假日旅游预报制度和旅游警示信息发布制度。

第六十二条【投诉制度】 县级以上人民政府旅游主管部门应当建立健全旅游投诉制度，公布投诉处理机构和投诉电话，受理旅游者的投诉。

对旅游者的投诉，应当当场作出处理决定；不能当场处理的，自接到投诉之日起六十个工作日内作出处理决定，并告知投诉者；对应由其他部门处理的，应当及时转交，并告知投诉者；不符合受理条件的，应当书面告知。

第六十三条【信用体系建设】 县级以上人民政府旅游主管部门应当推动行业信用体系建设，建立健全旅游经营者及其从业人员的信用档案，依法采集和记录信用信息，及时、准确、全面归集至同级信用信息共享平台；组织对旅游经营者及其从业人员开展信用评价，实行分级分类监管。

第六十四条【质量等级】 旅游经营者按照自愿原则向评定机构申请质量等级评定，并按规定接受年审、复核。

经评定的旅游经营者应当向社会公告，按照服务质量等级提供服务。未评定服务质量等级的，不得使用服务质量等级称谓和标志。

第六十五条【商品销售】 在旅游景区（点）内从事旅游商品销售等服务活动，应当取得旅游景区（点）管理机构同意，并接受统一管理。

第六十六条【门票价格】 发展和改革部门在制定或者调整旅游景区（点）门票价格时，应当充分听取社会各方面的意见，征求旅游主管部门的意见，进行价格听证，并在执行前六个月向社会公布。

第六十七条【门票设置】 旅游景区（点）按照发展和改革部门的规定设置单一门票、联票和套票，供旅游者自主选择，禁止向旅游者强行出售联票、套票。

第六十八条【游览范围】 旅游景区（点）管理机构应当根据相关规定对游览范围作出明确界定。

按照国家有关规定不能拍照摄影的景点，应当在显著位置作出明确标识。

第八章 法律责任

第六十九条 【法律责任】 违反本条例规定的行为，《中华人民共和国旅游法》和有关法律、行政法规已有处罚规定的，依照其规定执行。

第七十条【法律责任】 旅游经营者、旅游从业人员损害旅游者合法权益，造成财产损失或者人身伤害的，依法承担赔偿责任；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第七十一条【法律责任】 违反本条例第十五条第二款规定的，由县级以上人民政府旅游主管部门责令改正，逾期不改正的，处以两千元以上一万元以下罚款。

第七十二条【法律责任】 旅游经营者违反本条例规定，有下列行为之一的，由县级以上人民政府旅游主管部门责令改正，并处二千元以上二万元以下罚款；有违法所得的，予以没收；情节严重的，责令停业整顿。

（一）不公开服务项目和内容的；

（二）向旅游者强行出售联票和套票的；

（三）未建立安全责任制度，完善安全防范措施的；

（四）未及时将发生的旅游安全事故向旅游主管部门报告的；

（五）使用不具备合法营运手续的车辆、船舶及驾驶人员运输旅游者的。

第七十三条【法律责任】 违反本条例第四十条规定的，由县级以上人民政府旅游主管部门责令改正，并处一万元以下罚款。

第七十四条【法律责任】 违反本条例第六十四条第二款规定，未取得旅游服务质量等级标志而擅自使用等级标志、称谓的，或者虽已取得旅游服务质量等级标志而使用等级标志、称谓不实的，由旅游主管部门责令限期改正，没收违法所得；逾期不改正的，处一万元以上五万元以下罚款。

第七十五条【法律责任】 旅游主管部门工作人员有玩忽职守、滥用职权、徇私舞弊行为的，由所在单位或者上级行政主管机关对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法给予处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第九章 附 则

第七十六条【施行时间】 本条例自 年 月 日起施行。