山西省旅游条例

（2002年9月28日山西省第九届人民代表大会常务委员会第三十一次会议通过）

第一章　总则

第一条 为促进旅游业发展，合理开发、利用和保护旅游资源，规范旅游市场秩序，维护旅游者和旅游经营者的合法权益，根据有关法律、行政法规的规定，结合本省实际，制定本条例。

第二条 凡在本省行政区域内旅游，从事旅游开发、经营、管理的单位和个人以及进入旅游景区、景点的其他人员，均应遵守本条例。

第三条 本条例所称旅游业，是指利用旅游资源和旅游设施，为旅游者提供游览、交通、食宿、购物、文化娱乐等服务的行业。

第四条 发展旅游业应当坚持旅游资源合理开发、利用与保护相结合，环境效益、社会效益、经济效益相统一和可持续发展的原则，发挥旅游资源优势，突出山西历史文化、革命传统、自然生态旅游特色。

第五条 省、市（地）以及具备发展旅游业条件的县（市、区）人民政府应当把旅游业纳入国民经济和社会发展计划，加大旅游投入，加快旅游基础设施建设。

鼓励、支持国内外投资者投资开发旅游业，并依法保护投资者的合法权益。

第六条 省、市（地）以及具备发展旅游业条件的县（市、区）人民政府应当加强对旅游工作的领导，建立健全旅游工作的领导协调机制，定期研究旅游业发展的重要事项，协调处理旅游业发展中的重大问题。

第七条 县级以上人民政府管理旅游工作的部门（以下简称旅游管理部门）行使旅游行政管理职能，负责本行政区域旅游行业的监督管理工作，其主要职责是:

（一）贯彻实施有关旅游的法律、法规;

（二）编制并组织实施旅游发展规划和年度计划;

（三）指导、协调旅游资源开发、利用、保护和旅游设施建设;

（四）组织旅游宣传，开发国内外旅游客源市场;

（五）会同有关部门协调旅游交通运输、改善旅游环境，指导旅游商品市场开发和旅游安全工作;

（六）监督管理旅游经营活动，受理旅游投诉，查处或者参与查处侵害旅游者和旅游经营者合法权益的行为;

（七）组织、管理和指导旅游从业人员的教育培训;

（八）促进旅游业发展的其他工作。

县级以上人民政府有关部门应当根据各自职责，支持、配合旅游管理部门做好旅游工作。

第八条 县级以上人民政府对在旅游业发展中做出突出贡献的单位和个人，应当给予表彰、奖励。

第二章 旅游保障

第九条 县级以上人民政府应当加快城市和旅游景区、景点的绿化、美化和环境污染的治理，加快旅游道路和客运、食宿等设施的建设，创造良好的旅游环境。

县级以上人民政府可以在城市和旅游景区、景点周边地区划定一定的范围，提供必要的条件，招商引资，建设以度假休闲、游览娱乐、餐饮购物为一体的旅游经济园区。

第十条 省、市（地）以及具备发展旅游业条件的县（市、区）人民政府应当安排一定的旅游发展资金，重点用于旅游宣传促销，开拓省内外、国（境）外旅游市场。

第十一条 省、市（地）以及具备发展旅游业条件的县（市、区）人民政府应当加快发展旅游教育，培养和引进旅游专业人才，提高旅游从业人员的素质。

第十二条 省人民政府管理旅游工作的部门应当制定并组织实施省内外、国（境）外旅游市场开发总体方案。

市（地）、县（市、区）人民政府管理旅游工作的部门应当根据上级旅游市场开发总体方案，制定实施本行政区域的省内外、国（境）外旅游市场开发总体方案。

第十三条 旅游管理部门应当会同质量技术监督部门和其他有关部门，组织实施有关旅游业的国家标准和行业标准。

旅游经营者应当按照国家有关规定申请国际环境质量管理体系认证和国际服务质量管理体系认证。

第十四条 旅游管理部门应当建立健全旅游信息网络，通过多种形式发布本行政区域旅游资源开发、旅游设施建设、旅游经营状况和旅游活动信息，向社会提供咨询服务。

第十五条 县级以上人民政府经济贸易行政管理部门应当会同旅游等有关部门，制定旅游商品发展规划，指导开发具有山西历史文化内涵和地方特色的旅游商品。

县级以上人民政府管理文化工作的部门应当会同旅游等部门指导创建健康文明、具有地方特色的文化旅游娱乐项目。

第三章 旅游资源

第十六条 本条例所称旅游资源，是指具有观赏和游览价值，可以开发、利用并能产生经济效益和社会效益的自然景观、人文景观和民俗风情等。

第十七条 旅游管理部门应当会同有关部门做好旅游资源的普查、评价，建立旅游资源档案。

第十八条 全省旅游资源开发、利用和保护规划，由省人民政府管理旅游工作的部门会同有关部门组织编制，报省人民政府批准后实施。市（地）、县（市、区）旅游资源开发、利用和保护规划，应当符合全省旅游资源开发、利用和保护规划，报同级人民政府批准实施。旅游景区、景点管理机构应当根据本行政区域的旅游资源开发、利用和保护规划，编制本景区、景点的开发、利用和保护规划，按规定报有关部门批准后组织实施。

旅游资源开发、利用和保护规划在批准实施前应当进行评审论证，征求有关部门和单位的意见。

第十九条 旅游景区、景点可以实行所有权和经营权的分离。旅游景区、景点经营权的转让，应当符合国家和省的有关规定，并按规定报经批准。

第二十条 鼓励国内投资者按照国家和本省有关规定，在本省投资组建大型旅游企业或者成立旅行社、旅行社分社，从事旅游开发和经营活动。

鼓励香港特别行政区、澳门特别行政区、台湾地区或者外国的投资者按照国家和本省有关规定在本省设立旅行社，从事旅游开发和经营活动。

第二十一条 国内外投资者开发旅游资源，兴建旅游设施，应当符合旅游资源开发、利用和保护规划，有利于生态和环境保护、人文景观和风景名胜保护。

第二十二条 旅游景区、景点应当每年从其门票收入中提取不少于百分之十的资金，在县级以上人民政府的旅游、财政、发展计划等部门的监督下，专项用于景区、景点旅游资源的宣传、保护和旅游服务设施的改善。

第二十三条 新建、改建、扩建旅游景区、景点项目和旅游设施，应当征求旅游管理部门的书面意见，并依照国家和本省有关规定报批。

新建、改建、扩建省级重点旅游景区、景点项目和旅游设施，应当征求省人民政府管理旅游工作的部门的书面意见，依照国家和本省有关规定报批。

有关部门审批新建、改建、扩建旅游景区、景点项目和旅游设施，应当充分论证，注意合理布局，避免盲目建设、重复建设。

对旅游景区、景点现有不符合旅游资源开发、利用和保护规划、破坏旅游环境、损害旅游景观的旅游服务设施，县级以上人民政府应当统一规划，采取有效措施，令其逐步搬迁或者限期拆除。

第二十四条 鼓励在旅游资源特点突出、旅游景点相对集中、旅游经济效益显著的区域，按照国家和本省有关规定建设旅游度假区、旅游扶贫试验区和生态旅游示范区。

建设省级旅游度假区、旅游扶贫试验区和生态旅游示范区，须经评审论证后，由所在地设区的市人民政府或者地区行政公署报省人民政府管理旅游工作的部门审核同意，报省人民政府批准。

第二十五条 旅游景区、景点应当按照国家标准，合理设置停车场、公厕、环卫和通讯设施、残疾人无障碍通道、紧急救援和游客中心，配备景区、景点导游人员。

旅游景区、景点应当设置中外文对照说明牌、指示牌、警示牌，采用国际标准的公共信息图形符号。

第二十六条 旅游景区、景点实行等级评定。

旅游景区、景点的等级评定，由省人民政府管理旅游工作的部门按照国家标准组织实施，并分别将其纳入国际、国内旅游线路，向社会公告。

第二十七条 任何单位和个人不得在旅游景区、景点采石、开矿、挖土、采沙、建坟、非法采伐、烧荒、捕猎、倾倒固体废弃物、排放污水和有害气体，随意设置广告牌匾，兴建损害生态环境的企业或者设施，破坏旅游资源，损害旅游景观。

任何单位和个人不得在国家级和省级风景名胜区、自然保护区、森林公园内建设各类经济开发区。

禁止兴建宣扬封建迷信、庸俗低级等有害旅游者身心健康的旅游设施。

禁止在旅游景区、景点及其周围擅自摆摊、圈地;禁止摊贩诱骗或者胁迫旅游者购物。

第四章 旅游经营者

第二十八条 旅游经营者应当按照有关法律、行政法规的规定，取得相应的经营许可证和营业执照，方可从事旅游经营活动。

本条例所称旅游经营者，是指专门或者主要从事旅游经营活动的旅行社、导游服务企业、饭店、餐馆、商店、车船公司、旅游商品生产企业和度假游乐场所、旅游景区、景点等。

第二十九条 旅游经营者可以依法成立或者加入旅游行业协会。

旅游行业协会应当遵守法律、法规，依照章程的规定开展活动，发挥指导、沟通、服务等功能，维护旅游经营者和旅游者的合法权益。

第三十条 有关管理部门在办理旅游经营有关证件时，不得收取国家和省人民政府核定的收费项目以外的费用。

旅游经营者有权拒绝无合法检查证件人员的检查，有权拒绝违反法律、法规规定以外的收费，有权拒绝非法罚款或者扣缴经营证照，有权拒绝各部门强行推销商品或者强行安置人员。

第三十一条 旅游经营者应当按照国家标准或者行业标准为旅游者提供服务。

旅游管理部门应当组织考核、评定旅游经营诚信单位，并向社会公告。

第三十二条 旅游经营者应当依法经营、公平竞争、诚实守信，公开服务项目和服务价格，按书面合同或者约定的服务项目与标准提供服务。

第三十三条 旅游经营者应当建立健全安全管理制度，配备旅游安全防范设施，保证所提供的服务符合保障旅游者人身、财物安全的要求。

旅游经营者对可能危及旅游者人身和财物安全的事宜，应当做出真实的说明和明确的警示，并采取防止危害发生的措施。

旅游经营者经营涉及人身安全的惊险旅游项目和客运索道、缆车、大中型游乐设施，应当经法定的检验机构检验合格后，方可运营。质量技术监督、公安、安全生产等部门应当加强监督，定期检查。

旅游经营者提供的服务或者采取的安全措施不当造成旅游者人身和财物损害的，应当给予赔偿。

第三十四条 旅游经营者应当对其从业人员进行法制教育、职业道德教育和业务技能培训。

旅游从业人员必须经旅游业务培训合格并持证上岗，严格按照国家或者行业标准提供服务。

第三十五条 旅游经营者从事旅游经营业务，应当制作和保存完整的业务档案，按照国家有关规定向旅游管理部门报送统计报表，不得提供虚假数据或者伪造统计报表。

第三十六条 对饭店实行星级评定。星级饭店的评定由省人民政府管理旅游工作的部门按照国家标准组织实施，并实行动态管理。

星级饭店必须按照星级标准提供服务。

非星级饭店不得使用星级名义或者称谓进行经营活动。

第三十七条 旅行社设立分社和门市部（营业部），应当按国家和本省有关规定申请办理登记和审批手续。旅行社对其设立的分支机构实行统一管理，统一核算。

第三十八条 外商投资旅行社和外省（市、区）旅行社可以组织国内外旅游团队直接到本省进行旅游活动。县级以上人民政府有关部门和旅游经营者应当在交通、咨询、服务或者签证、备案等方面为其提供方便。

第三十九条 旅行社组织旅游，应当与旅游者签订书面合同。合同应当载明游览日程和线路，游览景点、娱乐场所和时间，交通、食宿的标准，导游服务内容和标准，旅游价格，违约责任等事项。安排旅游者购物的，应当明确购物的地点、次数和时间。

鼓励使用国家推荐使用的旅游合同示范文本。

旅行社及其导游、领队等从业人员应当严格履行合同，要求变更合同的，必须征得旅游者书面同意。旅游者要求变更合同的，旅行社应当与旅游者协商确定，并在合同中载明。

第四十条 旅行社组织旅游，应当租用有营业执照和客运经营许可证，并符合保障旅游者人身和财物安全要求的车船。

为旅行社从事旅游运输的驾驶人员，应当按照旅行社约定的旅游线路和标准服务，服从导游人员的安排。

第四十一条 旅行社组织旅游，除不可抗力的原因外，未经旅游者书面同意，不得擅自改变线路，变更服务项目，降低服务标准和加收费用。因服务项目价格下调或者不可抗力而减少服务项目的，旅行社应当退还相应的费用。

旅行社组织旅游，应当投保旅行社责任保险，向旅游者推荐相关的旅游者个人保险。

第四十二条 设立导游服务企业，应当向工商行政管理部门申领营业执照，接受旅游管理部门的行业监督管理，但不得经营旅行社业务。

导游服务企业应当为旅行社提供导游服务。旅行社聘用在导游服务企业登记注册的导游人员，应当与导游服务企业签订书面合同，约定双方的权利和义务。

第四十三条 依照国家有关规定取得导游证的导游人员必须在导游服务企业登记注册，或者在旅行社从业;从事导游活动必须由旅行社委派，并佩戴导游证。

依照本省有关规定取得导游证的旅游景区、景点导游人员必须在旅游景区、景点的导游服务单位从业，从事景区、景点导游活动必须由所在单位委派。

导游人员进行导游活动，不得以明示或者暗示的方式向旅游者索要小费;不得欺骗、胁迫旅游者消费或者与经营者串通欺骗、胁迫旅游者消费。

第四十四条 旅游景区、景点内有多处景观或者游览项目的，应当分别设置单一门票或者价格低于单一门票价格总和的联票、套票，一并向旅游者公示，由旅游者自主选择购买。

禁止向旅游者强行出售联票、套票或者搭配书籍、保险售票。

鼓励旅游景区、景点向省内外旅行社组织的团体旅游者或者其他团体旅游者实行奖励性折扣售票。

第四十五条 旅游景区、景点的门票价格，必须执行政府价格主管部门的规定，明码标价。

旅游景区、景点门票价格上调，应当自批准上调价格公布之日起，对国内旅游团队延迟三十日执行，对国（境）外旅游团队延迟九十日执行。

第四十六条 对具有重要历史、科学、文化、艺术价值的旅游景区、景点实行旅游者容量控制制度。重要旅游景区、景点接待旅游者的每日最大控制容量，由省人民政府管理旅游工作的部门会同有关部门确定、公告并监督执行。

旅游景区、景点管理机构应当协同有关部门对本景区、景点范围内的旅游经营活动加强管理，维护旅游秩序，为旅游者提供安全、卫生、舒适、优美的旅游环境。

旅游景区、景点不得限制旅行社委派的导游人员进行正常的景区、景点导游活动。

第五章 旅游者

第四十七条 旅游者有权要求旅游经营者全面、真实地介绍有关旅游服务的项目、标准、价格、安全等情况;有权自主选择旅游经营者、旅游项目和选购旅游商品;有权要求旅游经营者全面履行合同;有权拒绝强制交易行为和书面合同或者约定以外的收费服务。

第四十八条 旅游者应当遵守有关法律、法规的规定和社会公德，履行书面合同或者约定的义务，遵守旅游秩序和旅游安全、卫生管理规定，爱护旅游资源、设施和生态环境，尊重旅游地的民族风俗习惯和宗教信仰。

因旅游者的过错造成旅游资源、生态环境和旅游设施损害的，旅游者应当承担赔偿责任。

第四十九条 旅游者遇有下列情形之一的，可以向旅游管理部门或者工商、价格等有关部门投诉:

（一）旅游经营者提供的服务因自身过错未达到书面合同或者约定的服务质量标准的;

（二）旅游经营者提供的服务未达到国家标准或者行业标准的;

（三）旅游者的人身和财物等合法权益受到侵害的。

第六章 监督管理

第五十条 旅游管理部门发现旅游经营者未履行旅游安全责任或者其服务设施、设备不符合保障旅游者人身、财物安全的要求的，应当通知其立即整改，并向有关部门通报。

第五十一条 旅游管理部门发现旅游经营者的服务质量不符合国家标准或者行业标准的，应当通知其限期整改;经整改仍不符合要求，通知有关主管部门进行处理;属于旅游经营诚信单位的，应当取消其旅游经营诚信单位资格，并向社会公告。

第五十二条 旅游管理部门应当建立健全旅游投诉制度，设立并公布旅游投诉的电话、互联网址，接受旅游者的投诉，并自收到投诉之日起七个工作日内予以答复。对应当由工商、价格等有关部门处理的，应当在两个工作日内转交处理，并告知投诉者。

第五十三条 旅游管理部门及其他有关部门进行监督检查时，执法人员不得少于二人，并应当出示行政执法证件。

监督检查不得收取费用，不得泄露旅游经营者的商业秘密。

第七章 法律责任

第五十四条 违反本条例第二十七条第四款、第三十五条、第四十三条第一款、第四十四条第二款、第四十五条第一款规定的，由有关部门依照有关法律、法规的规定予以处罚。

第五十五条 违反本条例第三十三条第二款、第三十六条第三款规定的，由旅游管理部门责令改正，给予警告，可并处三千元以上一万元以下的罚款。

第五十六条 违反本条例第四十条第一款规定的，由旅游管理部门责令限期改正;逾期不改正的，责令停业整顿十五天至三十天，可并处五千元以上二万元以下的罚款;情节严重的，吊销《旅行社业务经营许可证》。

第五十七条 违反本条例第四十三条第二款规定，未取得本省颁发的导游证的人员从事旅游景区、景点导游活动的，由旅游管理部门责令改正，处以一千元以上三万元以下的罚款;有违法所得的，并处没收违法所得。

有景区、景点导游证的人员未经所在单位委派，从事旅游景区、景点导游活动的，由旅游管理部门责令改正，处以五百元以上一千元以下的罚款;有违法所得的，并处没收违法所得。

第五十八条 违反本条例第四十三条第三款规定的，由旅游管理部门责令改正，处以一千元以上三万元以下的罚款;有违法所得的，并处没收违法所得;情节严重的，由省人民政府管理旅游工作的部门吊销导游证并予以公告;对委派该导游人员的旅行社或者所在单位给予警告直至责令其停业整顿。

第五十九条 违反本条例第四十六条第三款规定的，由旅游管理部门责令限期改正，给予警告。

第六十条 旅游管理部门的工作人员滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊的，由其所在单位或者上级主管机关给予行政处分。

第六十一条 违反本条例规定，构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第八章 附则

第六十二条 本条例自2002年12月1日起施行。1997年7月30日山西省第八届人民代表大会常务委员会第二十九次会议通过的《山西省旅游管理条例》同时废止。