珠海经济特区旅游条例

（2018年11月30日珠海市第九届人民代表大会常务委员会第十七次会议通过 根据2021年9月27日珠海市第九届人民代表大会常务委员会第四十三次会议通过的《珠海市人民代表大会常务委员会关于修改〈珠海经济特区物业管理条例〉等三项地方性法规的决定》修正）

第一章 总 则

第一条 为了保障旅游者、旅游经营者的合法权益，规范旅游市场秩序，促进旅游业持续健康发展，根据《中华人民共和国旅游法》等有关法律、行政法规的基本原则，结合珠海经济特区实际，制定本条例。

第二条 本条例适用于本市行政区域内的旅游活动、旅游经营活动、旅游发展以及相关监督管理工作。

第三条 本市推进全域旅游发展，突出滨海特色和口岸优势，将珠海建设成为粤港澳大湾区重要的游客集散地和滨海国际休闲旅游目的地城市。

第四条 市、区人民政府（以下简称市、区政府）应当加强对旅游工作的组织和领导，将旅游业作为重要产业，纳入国民经济和社会发展规划。

横琴新区、经济功能区管理机构履行区政府的职责。

第五条 市、区旅游行政主管部门负责所辖区域旅游业的统筹协调、行业指导、旅游推广、公共服务和监督管理。

市场监管、公安、交通、发改、价格、商务、自然资源、建设、文化、体育、应急管理、卫生健康等行政管理部门按照各自职责做好保障和促进旅游业发展以及旅游监督管理相关工作。

第六条 市、区政府应当根据旅游业发展需要安排财政资金，加强旅游基础设施建设、旅游公共服务、旅游形象推广和旅游资源保护。

鼓励和引导社会资本投资旅游业。

第七条 旅游行业协会应当制定行业经营规范和服务标准，加强行业自律，规范行业竞争，推动行业诚信建设，维护会员合法权益。

第八条 政府及相关部门应当提供必要的保障，鼓励旅游志愿服务组织为旅游者提供服务与帮助。

第二章 旅游规划和发展

第九条 市旅游行政主管部门应当会同自然资源部门，根据国民经济和社会发展规划，编制本市旅游发展总体规划，报市政府批准后实施，并向社会公布。

区政府应当根据全市旅游发展规划，编制本区旅游发展规划。

第十条 旅游发展规划应当与城市总体规划、土地利用规划、环境保护规划等相互衔接。  
　  相关部门编制与旅游产业相关的规划时，应当征求市旅游行政主管部门的意见，兼顾旅游业发展的需求。

第十一条 旅游发展总体规划涉及空间布局和土地利用的内容，应当纳入控制性详细规划。

编制具有旅游观光功能区域的控制性详细规划，应当征求市旅游行政主管部门的意见。

第十二条市旅游行政主管部门应当会同相关部门编制重点旅游建设项目目录，经市政府批准后，向社会公布。

重点旅游建设项目应当符合土地利用总体规划，涉及新增建设用地的，在全市土地利用年度计划指标内优先解决。

第十三条 市政府应当在年度土地供应计划中统筹安排旅游用地，保障旅游项目建设用地。

鼓励农村集体经济组织依法使用建设用地自办或者以土地使用权、海域海岛使用权入股等方式参与旅游项目建设。

第十四条 市旅游行政主管部门应当会同自然资源、文化、文物、统计、园林等行政管理部门，对旅游资源进行普查、分类和评估，建立旅游资源数据库，并定期更新。

第十五条 利用历史文化名镇名村、历史建筑等人文资源开发旅游项目，应当保持其特有风貌，不得擅自改建、迁移、拆除。

第十六条 市、区政府应当推动休闲度假旅游与观光旅游共同发展，促进滨海旅游、乡村旅游、会展旅游、工业旅游、康养旅游、体育旅游、科技旅游、红色旅游等旅游业态创新，推进旅游业与其他产业融合。具体办法由市政府另行制定。

第十七条 市旅游行政主管部门应当会同相关部门组织发掘珠海经济特区文化、海洋文化、香山文化等文化内涵的旅游资源；大力发展博物馆、名人故居、美术馆、纪念馆、非物质文化遗产等文化旅游项目。

第十八条市旅游行政主管部门应当制定旅游推广计划，组织宣传和推广本市旅游整体形象、重点线路和资源、特色产品。

旅游行业协会可以授权旅游经营者使用本协会的优质服务推荐标志，引导会员开发旅游产品。

第十九条 促进本市与香港、澳门旅游业的合作和旅游业务创新发展，支持香港、澳门资本投资本市旅游项目，推动本市与港澳之间游客入境便利化。

市旅游行政主管部门应当加强与港澳相关机构合作，建立健全与港澳的旅游合作机制。

第三章 旅游公共服务

第二十条 市旅游行政主管部门应当建立智慧旅游综合服务平台，发挥大数据统计分析、宣传推广、行业管理和公共服务等功能；建立旅游实时监控和指引系统、旅游投诉维权系统等，搭建旅游自助服务平台。

第二十一条 市、区政府应当按照旅游发展规划统筹建设旅游集散中心，为旅游者提供旅游信息、交通换乘、旅游投诉、旅游救援等服务。

旅游行政主管部门应当在出入境口岸、公共交通枢纽站点、主要旅游区（点）和主要商业街区，设置旅游咨询站点或者设施，提供旅游信息咨询服务。

第二十二条 本市推行旅游服务标准化。旅游行政主管部门应当会同市场监管部门按照旅游业的国家标准、行业标准和地方标准，督促和指导旅游经营者实行标准化、规范化服务。

第二十三条 市政府应当完善连接市区、旅游功能区、交通集散枢纽的快速交通网络。

旅游行政主管部门应当会同交通、公安交警等行政管理部门，组织开通接驳主要景区的公交路线或者客运线路，在主要景区设置团队旅游车辆上下客站点或者临时停车点。

第二十四条 口岸、机场、车站、码头、景区等应当设置方便旅游者使用的停车场或者上下客站点。

公安交警部门应当会同自然资源、交通、旅游等行政管理部门，根据道路及通行条件，为具有旅游客运经营资质的旅游车辆在口岸、机场、车站、码头、景区等区域通行提供便利。

第二十五条 旅游交通标志应当纳入城市道路标志系统，统一规划，统一设置。

市旅游行政主管部门应当按照国家标准，定期汇总相关景区的标志设置需求，并通报交通部门。交通部门应当按照国家标准设立指示前往主要景区的交通道路标志，公安交警等相关部门应当予以配合。

第二十六条 市旅游行政主管部门应当会同气象、交通等行政管理部门发布景区气象、游客流量等信息，对本行政区域的旅游安全风险进行监测评估，及时向社会发布旅游安全警示信息。

第二十七条 市、区政府应当将公共厕所纳入本市基础设施建设规划，通过政策引导、资金补助、标准规范等方式推进公共厕所建设，满足旅游者需要。

公共场所管理者和旅游经营者进行厕所升级改造，提高厕所设施标准和服务管理水平的，市、区政府应当给予补贴。

第二十八条 市、区政府应当组织开展旅游环境综合整治，加强对口岸、机场、车站、码头、景区和周边区域治安和环境卫生的治理，营造安全有序的旅游环境。

旅游经营者应当在景区显著位置公示服务项目、收费标准和服务标准。

第四章 旅游经营规范

第二十九条 未依法取得旅行社业务经营许可，任何单位和个人不得从事或者变相从事招徕、组织、接待旅游者，为其提供旅游团表等旅游服务；不得在经营场所摆放签证、旅游产品广告，或者通过虚假宣传欺骗、误导旅游者。

未依法取得出境旅行社业务经营许可，任何单位和个人不得从事代办出境、签证手续等经营活动。

第三十条旅行社在本市设立分社、服务网点的，应当规范、统一分社和服务网点的人事、财务、招徕、接待、咨询制度。

经旅行社授权，分社可以自己的名义与旅游者签订旅游合同；服务网点应当以旅行社的名义与旅游者签订旅游合同。

第三十一条 导游上岗时应当携带导游证、佩戴导游身份标识，开启导游执业应用软件，携带旅游行程单和团队人员名单、旅行社标识。

第三十二条旅行社组织、接待旅游者，不得指定具体购物场所；经双方协商一致或者旅游者要求，且不影响其他旅游者行程安排的，可以安排旅游者到当地向社会公众开放的合法购物场所自愿购物。

购物场所经营者应当向旅游者提供有关商品或者服务的真实信息，明码标价，公平交易，不得进行虚假宣传，不得诱骗旅游者消费，不得强制旅游者进行交易，不得以回扣、人头费或者奖励费等财物或者其他手段贿赂旅行社、导游、旅游客运车辆驾驶人员。

第三十三条 在住宅小区内提供经营性住宿服务的，应当同时满足以下条件：

（一）经有利害关系的业主的一致同意；

（二）涉及改变住宅使用功能的，应当依法经规划行政管理部门批准；

（三）符合其他相关法律、法规的规定以及管理规约的约定。

本条例所称经营性住宿服务，是指利用自己拥有所有权或使用权的住宅，开展按日或者小时计价收费，提供住宿必需的用品和设施，并有服务人员提供住宿服务的经营活动。

第三十四条经营者可以利用农村、海岛、历史文化名镇名村、重要景区及其周边的独幢或者联排式住宅开办民宿。可以开办民宿的具体区域由区政府划定并向社会公布。

本条例所称民宿，是指经营者利用自己拥有所有权或使用权的住宅或者其他民用建筑开办的，为旅游者提供体验当地自然景观、特色文化与生产生活方式的小型住宿设施。

第三十五条 鼓励利用农村依法建造的宅基地农民房屋、村集体用房、闲置农房等资源发展乡村民宿，具体办法由区政府另行制定。

在海岛开办民宿的，应当符合海岛保护规划。区政府应当加强对海岛民宿经营管理的引导，制定本区域海岛民宿总体发展规模、区域分布、经营特色、保障举措等政策。

第三十六条 开办民宿实行登记制度。市政府应当制定民宿管理办法。

民宿经营者应当按照规定配置消防设施、安装住宿登记系统。

第三十七条 旅游客运企业及其驾驶人员应当按照合同约定的旅游行程计划提供客运服务，不得招揽合同以外的乘客，不得擅自终止客运服务或者将旅游者交给他人运输，不得擅自变更客运车辆。

第三十八条 景区应当安装旅游实时监控设备，并保障其正常运行。市旅游行政主管部门根据公共安全的需要，有权共享使用实时监控的数据信息。

第三十九条 旅游经营者应当建立风险管理预警和安全救助机制，配置必要的旅游安全救护设备和设施。

突发事件或者旅游安全事故发生后，旅游经营者及其现场人员应当立即采取救助和处置措施，控制事态发展，并立即向市、区政府或者相关部门报告。

第四十条 旅游经营者应当定期对设备、设施进行日常维护和保养，建立设备、设施日志记录，保证安全运转，组织消除安全隐患。

旅游经营者应当妥善保存设备维护、保养、检测、修复的相关材料，保存期限不少于两年。

第五章 旅游监督管理

第四十一条 市政府应当制定旅游市场综合监管责任清单，建立健全旅游综合协调、旅游案件联合查办、旅游投诉统一受理等综合监管机制，统筹旅游市场秩序整治工作。各相关行政管理部门必须严格履行监管职责。

第四十二条 旅游行政主管部门应当组织制订旅游安全应急预案，协调相关部门依法查处违反旅游安全规定的行为，监督旅游经营者落实旅游安全管理制度和安全防范措施、消除事故隐患。

市场监管、公安、交通、建设、文化等行政管理部门按照各自职责做好旅游安全监督管理工作。

第四十三条 旅游行政主管部门是旅游投诉统一受理机构，应当公布旅游投诉监督电话和网站等信息。  
　　旅游行政主管部门收到旅游者投诉后，应当依法予以受理，属于本部门管辖的事项，应当在二十日内作出处理决定；情况复杂或者跨区域的，可以延长至四十五日。对不属于本部门管辖的事项，应当在三个工作日内移交有管辖权的部门处理并及时告知投诉人。相关部门应当将处理情况向旅游者反馈。

第四十四条 旅游行政主管部门应当建立信用管理制度，统一收集旅游经营者的信用信息，向社会公开。公示期限为两年，法律、法规另有规定的除外。

市旅游行政主管部门应当建立旅游经营服务信用档案，直接利害关系人可以申请查询旅游经营服务信用档案。

不具有相关旅游经营资质的违法经营主体及其违法信息，应当录入旅游信用管理系统。

旅行社、景区以及为旅游者提供交通、住宿、餐饮、购物、娱乐等服务的经营者及其从业人员存在旅游严重失信行为的，按照国家有关规定予以联合惩戒。

第四十五条旅游行政主管部门和相关部门可以根据旅游经营者的信用状况，实行分类管理，对有不良信用记录的旅游经营者进行重点管理。

旅游行政主管部门审核行政许可申请、旅游经营业务申请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，并将其信用状况作为批准行政许可申请的重要参考依据。

第四十六条 市旅游行政主管部门和相关部门应当建立健全旅游者不文明行为记录制度。旅游者违反文明旅游行为规范被追究法律责任的，由旅游行政主管部门按照国家有关规定记入游客不文明旅游记录系统。

第四十七条 旅游经营者、旅游者应当配合依法实施的监督检查，如实说明情况并提供文件、资料，不得拒绝、阻碍和隐瞒。

对阻碍[国家机关工作人员](https://baike.baidu.com/item/%C3%A5%C2%9B%C2%BD%C3%A5%C2%AE%C2%B6%C3%A6%C2%9C%C2%BA%C3%A5%C2%85%C2%B3%C3%A5%C2%B7%C2%A5%C3%A4%C2%BD%C2%9C%C3%A4%C2%BA%C2%BA%C3%A5%C2%91%C2%98" \t "http://www.zhrd.gov.cn/zhfg/201901/_blank)依法执行职务的行为，公安机关应当依照《中华人民共和国治安管理处罚法》及时予以处罚。

监督检查人员对在监督检查中知悉的被检查单位的商业秘密和个人信息应当依法保密。

第六章 法律责任

第四十八条 违反本条例第二十九条规定的，由旅游行政主管部门责令改正，没收违法所得，并处一万元以上十万元以下的罚款；违法所得十万元以上的，并处违法所得一倍以上五倍以下的罚款；对有关责任人员，处以二千元以上二万元以下的罚款；构成犯罪的，依法追究刑事责任。旅游行政主管部门可以查封从事违法经营活动的场所，扣押从事违法经营活动的工具、设备。

第四十九条 违反本条例第三十条规定的，由旅游行政主管部门责令改正，没收违法所得，并处一万元以上十万元以下的罚款;违法所得十万元以上的，并处违法所得一倍以上五倍以下的罚款;对有关责任人员，处以五千元以上二万元以下的罚款。

第五十条 违反本条例第三十一条规定的，由旅游行政主管部门责令改正，给予警告；拒不改正的，处以三千元的罚款。

第五十一条旅行社违反本条例第三十二条第一款规定的，由旅游行政主管部门责令改正，没收违法所得，责令停业整顿，并处十万元以上五十万元以下罚款；违法所得二十万元以上的，并处违法所得三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，没收违法所得，处一万元以上五万元以下罚款，并吊销导游证。

第五十二条购物场所经营者违反本条例第三十二条第二款规定的，由相关执法部门按照《[中华人民共和国消费者权益保护法](http://www.pkulaw.cn/javascript:SLC(211792,0))》《[中华人民共和国价格法](http://www.pkulaw.cn/javascript:SLC(19158,0))》《[中华人民共和国反不正当竞争法](http://www.pkulaw.cn/javascript:SLC(6359,0))》相关规定处罚；构成违反治安管理行为的，由公安机关按照《中华人民共和国治安管理处罚法》予以处罚；构成犯罪的，依法追究刑事责任。  
第五十三条 违反本条例第三十三条的规定，提供非法住宿服务的，属于违反旅馆业治安管理规定的行为，由公安机关予以取缔，可以并处一万元以上五万元以下罚款。

第五十四条 违反本条例第三十七条规定的，由交通部门责令改正，给予警告，对旅游客运企业处以五千元以上三万元以下的罚款；情节严重的，由原许可机关吊销道路运输经营许可证或者相应的经营许可。

交通部门对旅游客运企业进行处罚的，应当同时对驾驶人员予以警告，并可处以一千元以上五千元以下的罚款；构成违反治安管理行为的，由公安机关按照《中华人民共和国治安管理处罚法》予以处罚。

第五十五条 违反本条例第三十八条的规定，景区未安装旅游实时监控设备，或者未保障其正常运行的，由旅游行政主管部门责令改正，给予警告，可以并处一万元以下的罚款；情节严重的，处以三万元以上十万元以下的罚款。

第五十六条 违反本条例第四十条的规定，旅游经营者未进行安全检测、未按规定保留检测相关材料的，由旅游行政主管部门责令改正，给予警告；拒不改正的，处以五千元以上一万元以下的罚款。

第五十七条旅行社、导游、领队因违法行为被吊销旅行社经营许可证、导游证的，自被吊销之日起，旅行社法定代表人、负责人五年内不得担任旅行社的法定代表人、负责人；导游、领队五年内不得重新申请导游证或者从事旅行社业务。

旅行社因违反相关法律法规，在两年内累计受到行政处罚三次以上的，由旅游行政主管部门依法责令停业整顿一个月至三个月；两年内被两次责令停业整顿的，由旅游行政主管部门吊销旅行社经营许可证。

导游因违反相关法律法规，在两年内累计受到行政处罚三次以上的，由旅游行政主管部门依法暂扣导游证三个月至一年；两年内被两次暂扣导游证的，由旅游行政主管部门吊销导游证。

第五十八条 旅游行政主管部门或者其他相关部门及其工作人员滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊的，由监察机关或者相关行政主管部门依照有关规定给予处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第七章 附 则

第五十九条 本条例自2019年3月1日起施行。