恩施土家族苗族自治州旅游条例

（2011年2月16日恩施土家族苗族自治州第六届人民代表大会第六次会议通过 2011年8月3日湖北省第十一届人民代表大会常务委员会第二十五次会议批准 2021年1月21日恩施土家族苗族自治州第八届人民代表大会第五次会议修订 2021年5月29日湖北省第十三届人民代表大会常务委员会第二十四次会议批准）

目 录

第一章 总则

第二章 旅游规划编制和实施

第三章 旅游资源保护和利用

第四章 旅游经营和服务

第五章 旅游安全

第六章 旅游监督管理

第七章 法律责任

第八章 附则

第一章 总则

第一条 为了保障旅游者和旅游经营者的合法权益，规范旅游市场秩序，保护和合理利用旅游资源，促进旅游业高质量发展，根据《中华人民共和国民族区域自治法》《中华人民共和国旅游法》《湖北省旅游条例》等法律法规的规定，结合本州实际，制定本条例。

第二条 本州行政区域内的旅游活动以及旅游规划和实施、资源保护和利用、经营服务、安全监管，适用本条例。

第三条 本州行政区域内发展旅游业应当有效保护旅游资源，突出地方特色，坚持政府引导、社会参与、市场运作，全域规划、合理利用、科学管理，遵循州级统筹、县(市)实施、协同推进，实现生态效益、社会效益、经济效益相统一。

第四条 州、县(市)人民政府应当加强对旅游业发展的组织和领导，将旅游业发展纳入国民经济和社会发展规划，统筹相关资金支持旅游业发展。

第五条 旅游业发展遵循属地管理和行业管理原则。

州、县(市)文化和旅游部门负责旅游业的管理服务和监督；州、县(市)其他有关部门按照法律法规和本条例的规定履行相关职责。

乡(镇)人民政府、街道办事处负责本行政区域内旅游业相关工作。

村（居）民委员会协助乡(镇)人民政府、街道办事处开展旅游业相关工作，引导村（居）民依法参与旅游业发展。

依法成立的旅游行业组织应当加强行业自律，发挥服务、引导、协调和监督作用，维护行业合法权益和公平竞争秩序。

第六条 州、县(市)人民政府依法建立和完善旅游业奖励和信用奖惩制度。

公民、法人和其他组织有权依法检举和控告违反本条例规定的行为。

第七条 州、县(市)人民政府组织和支持开展文明旅游宣传教育，倡导科学、绿色、健康和安全的旅游方式。

第二章 旅游规划编制和实施

第八条 本条例所称旅游规划是指旅游发展规划、专项规划和旅游区规划。

旅游区规划包括旅游区总体规划、控制性详细规划和修建性详细规划。

第九条 州人民政府组织编制州旅游发展规划、跨县（市）区域旅游发展规划，应当依法将规划草案予以公告，征求社会公众意见，并经专家评审后，由州人民政府批准、公布和实施。

县（市）人民政府根据州旅游发展规划，组织编制县（市）旅游发展规划，应当依法将规划草案予以公告，征求社会公众意见，并经州文化和旅游、自然资源和规划部门组织专家评审后，由县（市）人民政府批准、公布和实施。

第十条 县（市）人民政府根据旅游发展规划，可以组织编制重点旅游资源开发利用、旅游公共服务等专项规划，应当依法将规划草案予以公告，征求社会公众意见，并经州文化和旅游、自然资源和规划部门组织专家评审后，由县（市）人民政府批准、公布和实施。

第十一条 县（市）人民政府根据旅游发展规划和专项规划，可以组织有关部门或者旅游经营者编制旅游区总体规划、控制性详细规划和修建性详细规划。

旅游区总体规划草案应当依法予以公告，征求社会公众意见，并经州文化和旅游、自然资源和规划部门组织专家评审后，由县（市）人民政府批准、公布和实施。

控制性详细规划、修建性详细规划草案应当依法予以公告，征求社会公众意见，并经县（市）文化和旅游、自然资源和规划部门组织专家评审后，由县（市）人民政府批准、公布和实施。

第十二条 编制旅游发展规划应当以国土空间规划为依据，与生态环境保护规划以及其他自然资源和人文资源的保护利用规划相衔接。

经公布的旅游规划不得随意修改，确需修改的，适用编制程序。

第十三条 州、县（市）人民政府应当建立健全旅游规划组织实施、监督评估和考核奖惩工作机制。

第三章 旅游资源保护和利用

第十四条 州、县（市）人民政府应当组织有关部门对本行政区域内旅游资源进行普查，建立旅游资源数据库，依法公开旅游资源信息。

第十五条 州、县（市）人民政府应当建立健全综合协调机制，对旅游资源保护和利用实行统筹管理。

县（市）、乡（镇）人民政府和街道办事处依法对本行政区域内尚未开发利用的旅游资源进行管理。

第十六条 州、县（市）人民政府应当支持开发具有民族特点和地方特色的旅游工艺品、土特产品及其他旅游产品。

州、县（市）人民政府应当支持民族文化与旅游融合发展，依托特色饮食、传统民族歌舞、民俗礼仪和文化遗产等，弘扬民族传统文化，提升旅游产品的文化品位。

第十七条 州、县（市）人民政府应当支持利用自然景观、人文景观等旅游资源发展旅游新业态。

州、县（市）文化和旅游部门应当支持旅游新业态发展，鼓励利用世界文化遗产、历史文化名城名镇名村、革命历史遗迹、国家地质公园、传统村落和民族村寨等旅游资源，推动乡村旅游、红色旅游、民宿旅游、康养旅游等旅游新业态健康发展，推动旅游产业与其他产业融合发展，发挥旅游产业综合效益。

第十八条 州、县（市）人民政府应当制定并组织实施促进旅游业高质量发展的产业政策，扶持旅游企业发展。

支持旅游经营者建立跨区域、跨业态的旅游行业联盟，推动区域间旅游合作，实现优势互补。

鼓励旅游经营者通过企业上市、重组、联营和兼并等方式整合旅游资源，发展旅游产业集群。

第十九条 州、县（市）人民政府应当根据旅游业发展需要，合理安排列入旅游规划的项目建设用地计划指标。

旅游经营者应当依法使用集体经营性建设用地，合理利用宅基地，发展民宿、农家乐等旅游业态。

第二十条 州、县（市）人民政府应当建立跨行政区域旅游资源开发利用的协调管理机制，促进旅游资源合理开发利用，防止重复建设和破坏旅游资源。

第二十一条 州、县（市）人民政府应当按照环境容量和资源承载力，依法对旅游资源的开发利用实行科学管控。

旅游经营者应当在旅游资源利用和经营活动中采取生态环境保护措施，防止破坏性开发。

旅游经营者存在违反旅游规划、严重破坏旅游资源、长期闲置旅游资源不开发利用等行为的，由州、县（市）人民政府依法收回国有旅游资源经营权。

第二十二条 州文化和旅游部门可以制定旅游资源开发利用经营合同示范文本，对旅游资源投资总额、强度、期限等方面作出约定。县（市）人民政府和旅游经营者可以参照合同示范文本，依法订立、履行、变更或者解除合同。

第四章 旅游经营和服务

第二十三条 州、县（市）人民政府应当构建政府监管、企业主体、行业自律、社会参与的旅游质量工作格局，提升旅游产品和旅游服务质量。

第二十四条 州、县（市）人民政府应当加强旅游知识产权保护，支持旅游品牌的创造、运用、保护和管理。

州、县（市）人民政府应当支持利用节日庆典、文艺演出、体育赛事、科技交流、博览会和交易会等活动开展旅游营销。

第二十五条 州、县（市）人民政府应当加强旅游人才的培养、引进和使用。支持州内大中专院校开展旅游管理学科体系建设，发展旅游职业教育；鼓励旅游企业与大中专院校合作，建设旅游人才培训基地，培养旅游专业人才，提高旅游从业人员素质。

第二十六条 导游人员进行导游活动时，应当佩戴导游证，遵守职业道德，举止文明、语言规范，尊重旅游者的宗教信仰、民族风俗和生活习惯。

第二十七条 旅游景区可以设置单一门票和联票供旅游者自主选择，不得向旅游者强行出售联票。

旅游景区应当按照有关规定，对未成年人、老年人、残疾人、全日制在校学生、消防救援人员、现役军人和退役军人等特定对象减免门票，并公告减免标准。

第二十八条 旅游经营者应当依法保管业务档案，并按照规定向文化和旅游部门及其他相关部门报送信息。

第二十九条 旅游经营者应当诚信经营、公平竞争，在销售产品或者提供服务时，不得以财物或者其他形式给予、收受贿赂。

第三十条 旅行社组织、接待旅游者，不得指定具体购物场所。但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除外。

违反前款规定的，旅游者有权在旅游行程结束后三十日内，要求旅行社为其办理退货并先行垫付退货货款。

第三十一条 交通枢纽站点、景区和宾馆饭店、购物场所等重点区域应当建立智慧旅游信息服务平台，发布公益性旅游信息。

交通干线应当设置符合国家标准的旅游指示标志。

第三十二条 旅游景区应当设置交通运输、信息通讯、医疗救护、紧急避险、残疾人无障碍服务等旅游服务和安全保障设施，设置区域界限标志、服务设施标志、地名标志和游览导向标志。对具有危险性的区域和项目应当设置明显的安全警示标志并采取必要的防护措施。

第三十三条 旅游客运企业及其驾驶员、安全员应当依法取得相应资质、资格。

从事旅游运输的车辆、船舶等交通工具应当符合国家标准，办理法定强制保险，并配备符合规定的驾驶员、船员，以及座位安全带、救生衣等安全设施设备。

旅游客运经营者应当按照旅游运输合同提供运输服务，禁止擅自变更旅游运输线路、更换运输工具、超员和超载运行等行为。

第三十四条 旅游经营者及从业人员在旅游活动中不得有下列行为：

（一）强制、纠缠、胁迫、诱骗旅游者购买商品、接受服务；

（二）向旅游者索取旅游合同、告示等明码标价之外的费用；

（三）设计、制作和发布虚假旅游信息，向旅游者隐瞒真实情况；

（四）强行滞留旅游团队或者中止服务，但实施旅游安全应急措施的除外；

（五）泄露或者向他人非法提供旅游者个人信息；

（六）提供质价不符的服务或者降低服务标准；

（七）法律法规禁止的其他行为。

第三十五条 旅游者在旅游活动中享有下列权利：

（一）对旅游经营者的资质、旅游产品、旅游服务及价格等信息享有知情权；

（二）有权自主选择旅游产品、旅游经营者、旅游服务方式和服务项目等；

（三）按照合同约定获得质价相符的旅游产品和服务，获取相关合同文本以及发票等凭证；

（四）民族风俗习惯和宗教信仰受到尊重；

（五）人格权、财产权受到侵害时，有权依法获得赔偿；

（六）在人身、财产遇到危险时，有权请求旅游经营者、当地政府和相关机构及时救助；

（七）对旅游经营者及从业人员的违法行为进行监督；

（八）依据法律法规和旅游合同应当享有的其他合法权利。

第三十六条 旅游者在旅游活动中应当履行下列义务：

（一）遵守公共秩序和社会公德；

（二）自觉保护生态环境；

（三）尊重当地民族风俗习惯和宗教信仰；

（四）积极配合解决旅游纠纷，不得侵害他人合法权益；

（五）法律法规规定的其他义务。

第五章 旅游安全

第三十七条 州、县（市）人民政府负责本区域内旅游安全工作。

县（市）人民政府有关部门依法建立旅游安全责任制，履行旅游安全监督管理职责。

乡（镇）人民政府和街道办事处负责本行政区域内旅游安全日常管理，协助上级政府及其部门做好旅游安全相关工作。

第三十八条 州、县（市）人民政府应当实施旅游目的地安全风险提示制度。

州、县（市）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，做好预警监测、风险评估、隐患排查、应急救助和保障等工作。

州、县（市）人民政府应当健全旅游设施等安全保障体系，监督旅游经营者依法及时对旅游设施进行安全检验、监测和评估。

第三十九条 从事索道、缆车、游船、汽艇、飞行器、漂流、蹦极、潜水、滑雪以及其他涉及人身安全的高风险旅游项目的经营者，应当具备法律法规规定的资质，经过安全风险评估，符合安全条件，配备安全管理人员，履行安全管理职责。

第四十条 旅游经营者应当履行下列安全义务：

（一）执行生产安全、消防安全和公共卫生安全管理等法律法规和国家标准、行业标准，配备必要的安全设备、设施和人员；

（二）对提供的旅游产品和服务，应当进行安全检验和监测；

（三）组织和接待老年人、未成年人、残疾人等旅游者的，应当采取相应的安全保障措施，提供必要的辅助旅游器具和服务；

（四）在线旅游经营者收集旅游者个人信息等数据时，应当明示信息的收集目的、方式和范围，并经旅游者同意；

（五）在暴雨、洪水、滑坡等自然灾害预警发布期间，及时采取停止经营、关闭相关区域、组织人员撤离等防灾避险措施；

（六）发生旅游突发事件，立即启动应急预案，采取处置措施，对旅游者作出妥善安置，并向当地人民政府及相关部门报告；

（七）在游客可能达到最大承载量时，及时采取预警、公告、疏导和分流等措施，并向当地人民政府及相关部门报告；

（八）法律法规规定的其他安全义务。

第四十一条 旅游者应当履行下列安全义务：

（一）不得进入设有禁止标志的区域；

（二）不得实施与身体状况不相适应的旅游活动；

（三）配合采取旅游安全防范和应急处置措施；

（四）法律法规规定的其他安全义务。

第四十二条 旅游者擅自进入设有禁止标志的区域开展旅游活动遇险的，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。

第六章 旅游监督管理

第四十三条 州、县（市）人民政府应当建立旅游业发展综合协调工作机制，开展旅游综合执法、案件联合查办、应急联动、重大信息通报等工作。

第四十四条 州、县（市）人民政府应当建立健全统一的旅游投诉处理机制，利用旅游热线、网络平台等畅通举报、投诉渠道，依法及时受理并处理。

州、县（市）文化和旅游部门会同其他有关部门依法查处旅游违法行为。

第四十五条 州、县（市）文化和旅游部门履行下列职责：

（一）对旅游资源的开发利用行为进行监督管理；

（二）依法规范旅游市场秩序，负责组织对旅游市场秩序的整治工作；

（三）对旅游经营者及从业人员的经营活动和旅游服务质量进行监督管理；

（四）对在线旅游经营活动实施监督检查，查处违法违规行为；

（五）推进旅游诚信体系和旅游评价体系建设，建立健全旅游行业信用公示、守信联合激励和失信联合惩戒制度；

（六）督促、指导旅游经营者建立健全安全生产管理制度，及时发布安全风险提示；

（七）法律法规规定的其他监督管理职责。

第四十六条 州、县（市）人民政府相关部门履行下列职责：

（一）自然资源和规划部门负责指导旅游规划的编制与实施，指导和监督旅游景区地质灾害调查评价、隐患排查、预报预警和工程治理等；

（二）市场监督管理部门负责对旅游经营中广告宣传活动、价格行为和旅游场所餐饮服务、食品生产经营及药品零售环节安全进行监督管理，对旅游场所特种设备实施安全监察；

（三）卫生健康部门负责突发事件的卫生应急处置，对旅游公共场所卫生进行监督管理；

（四）交通运输部门负责对道路、水路旅游运输和安全进行监督管理；

（五）住房和城乡建设部门负责对在建旅游景区房屋建筑及其附属设施的建造和与其配套的线路、管道、设备的安装项目工程质量进行监督和指导；

（六）生态环境部门负责旅游景区项目的环境影响评价审核、审批，指导旅游景区达到生态环境保护标准，负责对旅游景区的生态环境保护进行监督管理；

（七）应急管理部门负责涉旅安全生产综合监督管理工作，督促相关部门履行旅游安全生产责任，完善应急救援体系，加强应急救援预案演练，依法组织开展旅游安全事故调查处理；

（八）公安部门负责维护、整治旅游道路交通安全秩序和旅游场所、宾馆饭店的社会治安秩序；

（九）林业部门负责旅游景区内林地（湿地）、森林资源、自然遗产和地质公园的监督管理，组织、指导陆生野生动植物资源的保护和合理开发利用；

（十）农业农村部门负责对进入旅游消费市场前的农产品质量安全进行监督管理；

（十一）水利和湖泊部门负责对涉旅水利项目、水资源保护和水利工程安全运行进行监督管理；

（十二）民族宗教事务部门负责对旅游景区内宗教活动场所及其活动进行监督管理；

（十三）民政部门负责对旅游景区地名的命名、更名进行监督管理。

其他有关部门按照各自职责依法进行监督管理。

第四十七条 州、县（市）人民政府文化和旅游部门应当会同相关部门在旅游重点区域建立旅游执法网络平台和争端调处机制，及时化解矛盾。

第七章 法律责任

第四十八条 违反本条例，法律法规有处罚规定的，从其规定。

第四十九条 有下列行为之一的，由县（市）人民政府相关部门按照下列规定予以处罚：

（一）违反本条例第二十七条强行出售联票的，由文化和旅游部门处二千元以上一万元以下罚款；情节严重的，处五千元以上二万元以下罚款。

（二）违反本条例第三十四条第一项规定的，由文化和旅游部门或者市场监督管理部门处二千元以上一万元以下罚款；情节严重的，处五千元以上二万元以下罚款。

（三）违反本条例第三十四条第二项规定的，由市场监督管理部门责令改正，没收违法所得，可以并处五千元以下的罚款。

（四）违反本条例第三十四条第三项规定的，由文化和旅游部门或者有关部门责令改正，没收违法所得，并处五千元以上五万元以下罚款；违法所得五万元以上的，并处违法所得一倍以上五倍以下罚款。

（五）违反本条例第三十四条第四项、第六项规定的，对旅行社，由文化和旅游部门或者市场监督管理部门责令改正，处十万元以上五十万元以下的罚款；对导游人员、领队人员，由文化和旅游部门责令改正，处一万元以上五万元以下的罚款。

（六）违反本条例第三十四条第五项规定的，由公安部门处十日以上十五日以下拘留，并处五千元罚款，有违法所得的，没收违法所得；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第五十条 违反本条例第三十九条规定的，由市场监督管理部门责令限期改正；逾期未改正的，责令停止使用有关特种设备，处一万元以上十万元以下罚款。

第五十一条 旅游者违反本条例规定，造成旅游资源破坏、旅游服务设施损坏的，依法承担赔偿责任；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第五十二条 旅游经营者违反本条例规定，损害旅游者合法权益，造成旅游者人身伤害、财产损失的，依法承担民事责任；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第五十三条 本州行政区域内各级人民政府、有关部门及其工作人员不履行本条例规定职责的，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。

第八章 附则

第五十四条 本条例自2021年9月1日起施行。