安徽省旅游条例

（2005年10月21日安徽省第十届人民代表大会常务委员会第十九次会议通过 根据2012年2月25日安徽省第十一届人民代表大会常务委员会第三十二次会议《关于修改部分法规的决定》修正）

第一章　总 则

第一条　为保护和合理开发、利用旅游资源，维护旅游市场秩序，保障旅游者和旅游经营者的合法权益，促进旅游业发展，根据有关法律、行政法规，结合本省实际，制定本条例。

第二条　本条例适用于本省行政区域内旅游资源保护和开发，旅游、旅游业经营和管理等活动。

第三条　发展旅游业应当遵循统一规划、合理开发、科学管理、可持续发展的原则，坚持经济效益、社会效益相统一。

第四条　县级以上人民政府应当将旅游业的发展纳入国民经济和社会发展计划，制定旅游业发展的产业政策，推动旅游产业市场化，加强旅游基础设施建设，改善旅游环境，促进旅游事业发展。

第五条　县级以上人民政府根据旅游业发展需要，建立旅游工作协调机制，协调解决旅游工作中的重大问题。

县级以上人民政府旅游行政管理部门负责本行政区域内旅游行业监督管理工作。其他有关部门按照各自职责，协助做好旅游工作。

第六条　旅游行业协会应当加强行业自律，开展诚信宣传教育等活动，发挥指导、协调、沟通、服务作用，维护旅游经营者的合法权益，接受政府有关部门监督和管理。

第二章 旅游促进与发展

第七条　县级以上人民政府应当重视旅游资源开发与环境保护工作，加大对涉及旅游景区、景点的道路交通、安全保障、环境卫生等基础设施建设的投入。

县级以上人民政府根据旅游发展需要，可以在年度财政预算中安排旅游发展专项资金。旅游发展专项资金应当主要用于旅游规划编制、旅游宣传促销、景区景点开发，以及对旅游事业有重大贡献者的奖励等。

第八条　省人民政府应当根据旅游业发展的需要，制订交通发展规划，改善旅游客运条件。

市政建设项目和国家大型工程的规划编制和方案设计，应当统筹兼顾旅游开发和相关设施建设。

建设、交通行政主管部门应当在城市道路和干线公路设置标准化的旅游交通标示牌、重要景区景点指示牌。

第九条　旅游行政管理部门应当推进旅游服务标准化，建立旅游信息管理系统，实现旅游信息互通。设立公益性旅游咨询网站。在公共交通枢纽站点、旅游集散站、主要旅游区（点）逐步设置自助交互式旅游信息多媒体设施，为旅游者提供信息咨询服务。

第十条　建立假日旅游预报制度和旅游警示信息发布制度。

旅游行政管理部门应当在春节、国庆节、国际劳动节等法定节日期间及放假前一周，通过大众传媒逐日向社会发布主要旅游区（点）的气象、旅游接待承载力、住宿、交通等信息。

旅游行政管理部门应当依据政府及相关部门发布的通告，就旅游区域发生自然灾害、流行性疾病或者其他可能危及旅游者人身和财产安全等情况，及时向旅游经营者和旅游者发布旅游警示信息。

第十一条　旅游行政管理部门和有关行政管理部门应当通过提供信息、指导培训、帮助协调等方式，促进研制和开发具有安徽历史文化内涵和本地特色的旅游商品，培育旅游商品市场，实现旅游业与相关产业的结合。

第十二条　旅游行政管理部门应当会同发展改革、教育、劳动等部门，加强旅游院校（专业）的建设和旅游科研、教育、职业培训工作，加快培养旅游专业人才，提高旅游从业人员的素质。

第十三条　鼓励国内外投资者依据国家和本省有关规定，按照谁投资谁受益的原则，投资建设旅游基础设施，开发旅游产品，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，拓展国际国内旅游业务。

第三章 旅游规划与建设

第十四条 编制旅游发展规划应当以国民经济和社会发展计划、本地旅游资源状况以及上一级旅游发展规划为依据，进行经济、社会、环境可行性论证。

旅游发展规划应当与相关产业发展规划、国土规划、土地利用总体规划、城镇体系规划、环境保护规划、交通规划、风景名胜区总体规划、文物和历史文化名城保护规划、自然保护区规划等相协调。

旅游发展规划按国家有关规定审批。

第十五条　旅游行政管理部门应当会同有关部门做好旅游资源的普查、评价工作，建立旅游资源档案，指导旅游资源保护和开发建设。

第十六条　开发旅游资源、建设旅游项目应当符合当地旅游发展规划，并按法律、法规和有关规定办理相关手续。

第十七条　鼓励开发建设与自然景观、人文景观相融合的具有地方特色的旅游项目和具有知识性、教育性、趣味性、参与性的旅游娱乐项目。

鼓励发展徽文化旅游、生态旅游、休闲度假旅游、会展旅游、红色旅游、工农业旅游和民俗风情旅游等旅游项目。

禁止设立有害旅游者身心健康的旅游项目。

第十八条　旅游景区、景点的经营权可以通过招标、拍卖等形式，依法有偿出让或者租赁。法律、法规另有规定的，从其规定。

第十九条　旅游景区、景点应当按照国家标准，合理设置停车场、环境卫生设施、通讯设施、残疾人无障碍设施、紧急救援中心和游客服务中心，以及旅游指示牌、警示牌和说明牌，并采用国际通用的公共信息图表符号。

第四章　旅游者

第二十条　旅游者在旅游活动中享有下列权利：

（一）知悉旅游经营者所提供的产品及服务的真实情况；

（二）自主选择旅游经营者及其所提供的产品或者服务的方式和内容；

（三）要求旅游经营者提供质价相符的服务；

（四）人格尊严、民族风俗习惯及宗教信仰得到尊重；

（五）因接受旅游经营者的服务受到人身、财产损害的，可以依法获得赔偿；

（六）法律、法规规定或者旅游合同约定的其他权利。

第二十一条　旅行社约定的旅游饭店、车船公司、餐馆、购物场所、旅游区（点）等在为旅游者提供约定的服务中侵害旅游者的合法权益的，旅游者可以直接向旅行社提出赔偿要求。经协商一致或者依法确认后，旅行社应当先行承担赔偿责任，然后再向责任人追偿。

第二十二条　旅游者在旅游活动中承担下列义务：

（一）保护旅游环境，爱护旅游设施；

（二）遵守社会公德，尊重民族风俗习惯和宗教信仰；

（三）遵守卫生、安全等旅游管理规定和秩序；

（四）履行旅游合同所约定的义务；

（五）法律、法规规定的其他义务。

第二十三条　旅游者的合法权益受到侵害或者与旅游经营者发生争议时，可以选择下列解决方式：

（一）与旅游经营者协商；

（二）向消费者协会或者旅游、工商行政管理部门投诉；

（三）申请当地旅游行业协会调解；

（四）依法申请仲裁；

（五）依法向人民法院提起诉讼。

第五章　旅游经营者及其从业人员

第二十四条　从事旅游经营活动的单位或者个人应当按照国家规定，依法取得营业证照。法律、法规规定需经相关行政管理部门许可的，应当取得相应的经营许可证。

旅游经营者组织具有危险性的特殊旅游活动的，应当按照国家有关规定办理审批手续。

旅游经营者从事索道、缆车、观光电梯、游船、汽艇等特种营运的，其设施设备经法定的检验机构检验合格后，按有关法律、法规的规定进行注册登记。

第二十五条　旅行社可以接受国家机关、事业单位和社会团体的委托，为有关公务活动提供交通、住宿、餐饮或者会务服务。

第二十六条　旅游经营者可以依法成立或者自愿加入相关行业协会，其合法权益受法律保护。

旅游经营者有权拒绝违反法律、法规规定的收费、摊派和检查；有权拒绝旅游者违反法律、法规、社会公德或者旅游合同约定内容的要求。

第二十七条　旅游经营者应当保护旅游资源和旅游环境，公开服务项目、标准、价格，严格履行旅游合同，对从业人员进行法制、职业道德教育和职业技能培训，接受旅游行政管理部门和有关行政管理部门的指导监督，并提供相关资料。

第二十八条　旅游经营者及其从业人员不得有下列行为：

（一）组织或者参与损害国家利益、违背民族风俗习惯、有碍宗教信仰自由和违反社会公德的活动；

（二）超越核定范围经营旅游业务；

（三）垄断经营或者进行不正当竞争；

（四）对服务范围、内容、标准等作虚假宣传；

（五）欺诈、勒索旅游者，欺骗、胁迫旅游者接受服务或者购买商品；

（六）法律、法规禁止的其他行为。

第二十九条　旅行社组织旅游，应当向旅游者提供真实的旅游信息，依法与旅游者订立旅游书面合同，安排符合服务质量等级的旅游经营者提供服务，按规定推荐旅游者购买意外保险。

第三十条　旅行社、导游人员和其他从业人员应当严格履行旅游合同；需要变更合同的，应当征得旅游者书面同意，并承担相应增加的旅游费用或者返还减少支出的旅游费用。

第三十一条　导游人员依法取得导游证书后，方可从事导游活动。

第三十二条　导游人员应当遵守职业道德，举止文明、语言规范，不得擅自变更旅游接待计划或者中止导游服务，不得索要小费。导游服务质量应当符合国家标准或者旅行社与旅游者合同约定的标准。

导游人员有权拒绝旅游者提出的侮辱人格或者违反职业道德的不合理要求。

第三十三条　旅游景区、景点经营者应当加强管理，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、景点经营者应当根据旅游安全、旅游环境容量和服务质量等要求，合理确定旅游接待承载力；在接近其承载力时应当公开发布预告。

第三十四条　旅游景区、景点内有多处景观或者浏览项目的，应当设置单一门票。确有必要实行重点保护的游览点，需要单独收取门票的，应当经政府价格主管部门批准。

旅游景区、景点应当对未成年人、老年人、残疾人、现役军人实行优惠票价或者免票，并设立明确的标识。

爱国主义教育基地应当对集体组织活动的中小学生免票。

第三十五条　旅游景区、景点票价的制定或者调整，按规定报经政府价格主管部门批准。国家和省重要旅游景区、景点的门票价格制定或者调整前，应当召开价格听证会。

第三十六条　旅游经营者应当严格执行国家有关安全和卫生管理的规定，健全相关的管理制度，配备旅游安全保护设施，保障旅游者人身、财产安全。经营可能危及旅游者人身、财产安全的旅游项目，应当具备保障人身、财产安全的技术条件、设备和必要的救护设施，并向旅游者作出真实的说明和明确的警示。

第三十七条　发生旅游安全事故，旅游经营者应当及时采取措施予以处置，防止事态扩大，并同时向所在地的县级以上人民政府和有关部门报告。

第六章　监督管理

第三十八条　旅游行政管理部门会同有关部门按照职责分工，对旅游资源保护、旅游规划、旅游项目建设、旅游市场秩序、旅游安全、服务质量等进行监督管理。

第三十九条　实行旅游企业公告制度。县级以上人民政府旅游行政管理部门负责向社会公告旅行社和其他旅游企业的开业、名称变更、经营范围、服务质量等级、停业、吊销许可证等事项。

第四十条　旅游行政管理部门发现旅游经营者的服务质量不符合相应的服务质量等级标准的，应当责令限期整改；经整改仍不符合要求的，可以降低或者取消其质量等级。

第四十一条　旅游行政管理部门应当会同有关部门制定重大旅游安全事故防范和处置预案，并加强旅游安全监督检查。发现安全隐患的，应当及时通知整改，并通报有关部门。

发生重大、特大旅游安全事故，当地人民政府应当立即组织旅游、公安、卫生等有关部门赴现场实施紧急救援；造成重大人员伤亡的，事故发生地的市、县（市、区）人民政府负责人应当到现场指挥救援，组织善后处理工作。

第四十二条　旅游行政管理部门应当建立旅游投诉制度，设立并公布投诉电话，接受旅游者的投诉。旅游行政管理部门在接到旅游者投诉后，属于本部门处理的，应当在15日内作出处理决定，并答复投诉者；涉及使用旅游质量保证金赔偿的，按国家有关规定办理；对应由其他部门处理的，应当在5日内转交有关部门处理，并告知投诉者。

前款规定的旅游投诉具体事务，可以由旅游质量监督管理机构负责办理。

第七章　法律责任

第四十三条 旅游经营者及其从业人员违反旅游经营管理规定应予处罚，法律、法规已作规定的，从其规定。

第四十四条 违反本条例第二十四条第一款规定，未取得旅行社业务经营许可证从事旅游经营活动的，由旅游行政管理部门责令停止非法经营，没收违法所得，并处1万元以上5万元以下的罚款。

第四十五条　旅游经营者违反本条例第二十八条第（四）、第（五）项规定，损害旅游者合法权益的，由旅游行政管理部门或者有关行政管理部门责令改正，有违法所得的，没收违法所得，并处2000元以上1万元以下的罚款；情节严重的，处1万元以上5万元以下的罚款。

导游人员违反本条例第二十八条第（四）、第（五）项规定，损害旅游者合法权益的，由旅游行政管理部门责令改正，有违法所得的，没收违法所得，并处1000元以上5000元以下的罚款；情节严重的，处5000元以上3万元以下的罚款。

第四十六条 违反本条例第三十二条第一款规定，导游人员擅自变更接待计划，中止导游活动的，由旅游行政管理部门责令改正，暂扣导游证3至6个月；情节严重的，由省旅游行政管理部门吊销导游证并予以公告。

导游人员索要小费的，由旅游行政管理部门责令改正，没收违法所得，处1000元以上5000元以下的罚款；情节严重的，处5000元以上3万元以下的罚款，并由省旅游行政管理部门吊销导游证并予以公告。

第四十七条　拒绝或者妨碍旅游行政管理部门和有关部门监督检查的旅游经营者或者其从业人员，由公安机关按有关治安管理的法律法规处理。

第四十八条　旅游经营者及其从业人员违反旅游安全管理规定的，由旅游、安全生产监督管理、质量技术监督等有关部门依照各自职责依法予以处理；造成旅游者人身损害或者财产损失的，应当依法承担赔偿责任；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第四十九条　当事人对旅游行政管理部门或者相关行政管理部门的行政处罚决定不服的，可以依法申请行政复议或者提起行政诉讼。

当事人逾期不履行行政处罚决定的，作出行政处罚决定的旅游行政管理部门或者相关行政管理部门可以申请人民法院强制执行。

第五十条 旅游行政管理部门或者有关行政管理部门及其工作人员违反本条例规定，有下列情形之一的，由所在单位或者上级机关对单位主管人员和直接责任人员给予行政处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

（一）对符合条件的申请人应当颁发有关业务经营许可证或者营业执照而不予颁发的；

（二）对不符合条件的申请人擅自颁发有关业务经营许可证或者营业执照的；

（三）向旅游经营者及其从业人员、旅游者乱收费、乱罚款的；

（四）未按规定处理旅游投诉的；

（五）其他滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊的。

第八章　附 则

第五十一条　本条例所称旅游业，是指利用旅游资源和设施，为旅游者提供游览、住宿、餐饮、交通、购物、娱乐、信息等服务的行业。

本条例所称旅游资源，是指可以为发展旅游业开发利用的自然资源、人文资源和其他社会资源。

本条例所称旅游经营者，主要是指：

（一）旅游景区、景点经营者；

（二）旅行社；

（三）旅游饭店；

（四）旅游购物商店；

（五）旅游客运公司；

（六）导游服务公司；

（七）网络旅游经营者。

第五十二条　本条例自2006年1月1日起施行。1999年3月26日安徽省第九届人民代表大会常务委员会第九次会议通过的《安徽省旅游管理条例》、2002年4月4日安徽省第九届人民代表大会常务委员会第二十九次会议通过的《关于修改〈安徽省旅游管理条例〉的决定》同时废止。