河南省旅游条例

（2007年3月30日河南省第十届人民代表大会常务委

员会第三十次会议通过）

目 录

第一章　总则

第二章　旅游业的促进与发展

第三章　旅游资源的开发与保护

第四章　旅游经营者

第五章　旅游者

第六章　旅游安全

第七章　旅游行业管理

第八章　法律责任

第九章　附则

第一章　总则

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

第二条　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、度假、住宿、餐饮、交通、购物、娱乐和旅游商务会展、旅游信息等服务的综合性产业。

本条例所称旅游资源，是指具有旅游开发利用价值，能产生经济效益、社会效益、环境效益的自然资源、人文资源和其他社会资源。

本条例所称旅游经营者，是指旅行社、导游服务公司、旅游区（点）、旅游度假区、旅游饭店、旅游家庭宾馆、旅游车船公司、旅游购物场所、旅游网络公司和旅游线路经营者等从事旅游经营活动的单位和个人。

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

第四条　各级人民政府应当将旅游业纳入国民经济和社会发展规划，加大投入，加强基础设施建设，完善服务体系，突出地方特色，推进区域合作，发挥旅游业在经济社会发展中的作用。

第五条　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业的综合协调、管理指导和公共服务工作。

旅游行政管理部门的旅游质量监督机构具体负责对旅游质量的监督检查和旅游投诉的处理。

第六条　县级以上人民政府有关行政管理部门应当按照各自的职责，做好相关工作，共同促进旅游业的发展。

第七条　凡在本省行政区域内进行旅游活动、从事旅游经营与管理活动的单位和个人，均应遵守本条例。

第二章　旅游业的促进与发展

第八条　县级以上人民政府应当根据旅游业发展的需要，建立旅游业发展的协调机制，解决旅游工作中的重大问题，优化旅游业发展环境。

第九条　省、省辖市人民政府和有条件的县级人民政府应当加强旅游院校、专业的建设和旅游科研、教育、职业培训工作，培养旅游专业人才，提高旅游从业人员的素质。

第十条　旅游行政管理部门应当根据旅游资源特色和旅游产品优势，制定旅游市场开发总体方案和实施计划，确立当地旅游整体形象和宣传促销主题，鼓励、引导开发国际、国内旅游市场。

第十一条　旅游行政管理部门应当建立健全旅游信息网络和假日旅游预报系统，促进旅游目的地营销系统的建设和应用。

旅游行政管理部门应当在机场、车站、码头等交通枢纽和游客集散地为旅游者提供公益性信息咨询服务。有关部门应当提供便利条件。

第十二条　旅游行政管理部门应当会同质量技术监督管理部门组织实施旅游行业的国家标准、行业标准、地方标准。

旅游行业的地方标准由省质量技术监督部门会同旅游行政管理部门制定。

第十三条　鼓励利用境内外有关专业会议、博览交易、文艺演出、体育赛事、科技交流等大型活动促进旅游业的发展。

第十四条　本省旅行社可以组织旅游团直接在省内各地旅游；鼓励外省旅行社组织旅游团直接来本省各地旅游。旅游行政管理部门及有关部门应当为旅行社开展旅游活动提供便利。

第十五条　本省国家机关、事业单位、社会团体的公务活动，可以委托旅行社安排交通、住宿、餐饮和会务等服务事项。

第三章　旅游资源的开发与保护

第十六条　旅游资源开发和旅游设施建设应当符合国家法律、法规，符合旅游发展规划，与生态、环境、文物、风景名胜资源等保护相协调，不得破坏自然景观、人文景观和历史文化遗产。

旅游行政管理部门应当会同有关部门对本行政区域内的旅游资源进行调查，并负责组织评价，建立旅游资源信息库。

第十七条　旅游资源开发应当编制相应的旅游发展规划。

旅游行政管理部门应当会同有关部门编制本行政区域的旅游发展规划，报同级人民政府批准。跨行政区域的旅游发展规划由上一级旅游行政管理部门会同有关部门编制，报同级人民政府批准。列入省重点建设的旅游区（点、线）的旅游发展规划，由省旅游行政管理部门会同有关部门编制，报省人民政府批准。

旅游发展规划的变更或者撤销，应当报原批准机关批准。

第十八条　旅游区（点）的开发建设应当符合旅游发展规划，并依法进行环境影响评价，其建筑规模和风格应当与周围的自然景观与人文景观相协调，不得破坏生态环境。有关部门在对旅游区（点）开发建设项目进行核准或者审批前，项目所属行业主管部门在出具审核意见时，应当征求旅游行政管理部门的意见。

第十九条　鼓励和支持旅游经营者依托工业、农业、林业、水利、商务、体育、科技、文化、教育、卫生等社会资源开发旅游产品，创建旅游品牌，促进旅游业与相关产业的结合，发展文化旅游、山水生态旅游、乡村旅游、红色旅游等特色旅游项目。

本省区域开发、市政项目或者大型工程的规划编制和方案设计，应当兼顾旅游功能的开发和建设。

第二十条　鼓励单位、个人及境外投资者依法投资开发旅游资源，经营旅游业，其合法权益受法律保护。

依照法律、行政法规的规定可以出让、转让的国有旅游资源经营权，经批准出让、转让时，应当遵循公开、公平、公正和诚实信用的原则，通过拍卖、招标或者其他法定形式，依法有偿出让、转让给企业、其他组织或者个人。出让方、转让方以及获得经营权的企业、其他组织和个人，不得破坏旅游资源和生态环境，不得损害当地居民的合法权益。

第四章　旅游经营者

第二十一条　从事旅游经营活动的单位或者个人应当依法取得营业执照。法律、法规规定需经相关行政管理部门许可的，应当取得相应的许可证。

第二十二条　旅游经营者必须依法经营，诚实信用，公平竞争，遵守商业道德，为旅游者提供良好服务。

旅行社与旅游者之间应当签订书面合同，并使用旅游合同示范文本，明确约定行程安排、服务项目和价格、服务标准、违约责任等事项。合同约定购物的，应当明确购物场所、购物次数和停留时间。

第二十三条　旅游经营者应当定期对其从业人员进行旅游职业道德教育和在职岗位专业培训，提高人员素质及服务质量。

第二十四条　旅游项目的价格及收费应当符合价格主管部门的规定。旅游经营者必须公开服务项目和收费标准，明码标价。旅游区（点）门票价格的调整，应当经价格主管部门批准并向社会公布。价格上调的，从新价格批准执行之日起，对国内旅游团队延迟三十日执行，对境外旅游团队延迟九十日执行。

旅游区（点）按照价格主管部门的规定设置单一门票和联票，供旅游者自主选择，禁止向旅游者强行出售联票。

旅游区（点）应当按照有关规定，对现役军人、老年人、残疾人、全日制在校学生等特定对象减免门票。

第二十五条　从事导游活动的单位或者个人，应当遵守有关法律、法规的规定。导游人员应当严格按照旅行社确定的接待计划安排旅游者的旅游活动。

在旅游活动中遇有可能危及旅游者人身安全的紧急情形时，导游人员在向旅游者说明情况后，可以调整或者变更旅游线路，同时应当立即报告旅行社。

旅行社因本条第二款规定的事由减少服务项目或者降低服务标准的，应当退还相应的服务费用。

第二十六条　旅游经营者及其从业人员不得有下列损害旅游者利益的行为：

（一）纠缠、胁迫旅游者购买商品、接受服务，向旅游者索取额外费用；

（二）冒用其他旅游经营者的名义经营旅游业务；

（三）制作、发布虚假旅游信息，向旅游者隐瞒真实情况，提供质价不符的服务或者降低服务标准；

（四）在旅游过程中强行滞留旅游团队或者中止服务；

（五）擅自增加或者减少旅游项目、变更约定接待计划；

（六）法律、法规禁止的其他行为。

第二十七条　旅游区（点）应当根据接待的需要，按照规划合理设置停车场、餐饮、购物、公厕、垃圾箱等配套服务设施。任何单位和个人不得擅自在旅游区（点）摆摊、设点和出租景观，不得尾随、纠缠、胁迫、欺骗旅游者购买商品或者接受有偿服务。

第二十八条　旅游经营者的合法权益受法律保护，任何单位和个人不得侵犯。对侵犯其合法权益的行为，有权检举、控告和起诉。

任何单位和个人不得非法获取、使用或者披露旅游经营者的营销计划、销售渠道、客户名单以及其他商业秘密。

旅游经营者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之外的要求。

第五章　旅游者

第二十九条　旅游者在旅游活动中，其合法权益受法律保护，任何单位和个人不得侵犯。

第三十条　旅游者在旅游活动中享有下列权利：

（一）了解旅游活动安排、服务项目、服务标准和价格的真实情况；

（二）获得人身、财产安全保障；

（三）自主选择旅游经营者及服务方式、服务项目和旅游商品；

（四）按照合同约定，获得质价相符的旅游商品和旅游服务；

（五）自主决定接受或者不接受合同约定以外的服务；

（六）人格尊严、民族风俗习惯和宗教信仰受到尊重；

（七）合法权益受到损害时，依法要求赔偿或者投诉、起诉；

（八）法律、法规规定的其他权利。

第三十一条　旅游者在旅游活动中，应当遵守下列规定：

（一）遵守国家有关法律、法规和社会公德；

（二）尊重旅游地的民族风俗习惯和宗教信仰；

（三）自觉保护旅游资源、环境和设施，不得在景物或者设施上刻划、涂污；

（四）遵守旅游秩序和安全、卫生规定；

（五）履行旅游合同。

第三十二条　旅游者合法权益受到侵害或者与旅游经营者发生争议，可以通过下列途径解决：

（一）与旅游经营者协商；

（二）向旅游、工商行政管理部门或者消费者协会投诉；

（三）有仲裁协议的申请仲裁机构仲裁；

（四）向人民法院提起诉讼。

第六章　旅游安全

第三十三条　旅游经营者应当按照安全生产法律、法规的规定，建立安全管理责任制，制定旅游安全应急预案，健全内部安全管理机构，指定专门人员和配备必要的安全设备、设施，保障旅游者的人身、财产安全。

发生旅游安全事故，旅游经营者应当立即采取处置措施，并按照有关规定向所在地人民政府及相关部门报告。

第三十四条　旅游经营者应当按照有关规定和标准，加强设备、设施的日常维护和保养，保证安全运转，对存在的安全事故隐患，应当及时组织消除。

旅游设备、设施应当符合国家有关安全标准。有关检验、检测机构应当依法履行职责，对旅游设备、设施定期检验、检测。

涉及人身安全的漂流、滑雪、攀岩、滑翔等特种旅游项目应当配备专业人员，提供安全保障，并为旅游者购买保险提供服务。

第三十五条　旅游经营者组织旅游活动，应当保证所提供的服务符合保障旅游者人身、财产安全的要求。对可能危及旅游者人身、财产安全的事宜，应当向旅游者作出真实的说明和明确的警示，并采取防止危害发生的措施。

第三十六条　旅游区（点）应当设置地域界限、服务设施和游览导向等标志；对具有一定危险性的区域或者项目，应当设立明显的提示或者警示标志，并采取必要的防护措施。

第三十七条　旅游区（点）应当根据旅游安全、环境保护、文物保护以及服务质量的要求，实行游客时段流量控制。旅游区（点）达到或者接近游客时段流量控制标准时，旅游区（点）经营者应当及时进行疏导，采取分时进入或者限制进入等措施。

旅游区（点）接待游客的时段流量控制标准由旅游行政管理部门确认、公告并监督执行。

第三十八条　旅游者应当增强自我保护意识，不得进入设有警示标志的危险区域。

第七章　旅游行业管理

第三十九条　县级以上旅游行政管理部门依法对旅游经营者实行监督管理。各级旅游质量监督机构应当加强旅游市场的监督检查工作。

第四十条　经营旅行社业务应当依法领取《旅行社业务经营许可证》。经营旅游区（点）业务应当到当地旅游行政管理部门备案，并接受旅游行政管理部门的监督管理。

旅游网络经营者取得《旅行社业务经营许可证》后，方可经营旅行社业务。为旅游者提供游览、旅行、住宿、交通、餐饮等旅游中介服务的旅游网络经营者，应当选择具有相应经营资质的旅游经营者作为服务提供方。

省外旅游经营者在本省行政区域内设立分支机构的，按照国家有关规定办理。

第四十一条　对导游人员依法实行资格认证制度。导游人员从事导游、领队活动，应当由旅行社委派，并佩带相关证件。

旅游区（点）应当加强对专职讲解人员的培训，为旅游者提供优质服务。

第四十二条　旅行社应当按照国家和省有关规定向旅游行政管理部门缴纳质量保证金。不缴纳质量保证金的旅行社不得经营旅行社业务。

质量保证金是保障旅游者合法权益的专用款项，不得挪作他用。其管理和使用办法按国家和省有关规定执行。

第四十三条　旅游行政管理部门应当会同有关部门对旅游集散中心实行规范管理。

交通、公安、旅游等部门应当相互配合，依据各自职责，对旅游车辆、船舶的营运安全和旅游服务质量加强监管，规范旅游客运市场。

第四十四条　旅游饭店（宾馆、餐馆、度假村）、旅游区（点）实行星级、等级评定。评定范围、标准和程序按照国家和本省的有关规定执行。

取得相应服务质量星级、等级的旅游经营者，应当按照与其服务质量星级、等级相应的标准提供服务。未取得服务质量星级、等级的，不得使用服务质量星级、等级标志或者称谓。

第四十五条　经营旅游业务，应当制作和保存完整的业务档案，并按照有关规定如实向旅游行政管理部门报送统计报表，接受监督检查。

第四十六条　旅游质量监督机构对旅游者的投诉，经审查，符合受理条件的，应当及时作出受理决定并调查处理；不符合受理条件的，应当在七个工作日内通知投诉者不予受理的理由。

对涉及旅游质量保证金赔偿的案件，应当自受理之日起九十日内审理终结。有特殊原因的，经批准可以延长审理三十日。其他投诉案件，应当自受理之日起四十五日内作出处理决定。

第四十七条　旅游行业协会应当对旅游经营者的信用实行监督，并向社会公告。

第八章　法律责任

第四十八条　违反本条例第二十二条第二款、第二十六条规定的，由旅游行政管理部门责令限期改正；有违法所得的，没收其违法所得，并可处违法所得三倍以上五倍以下罚款；没有违法所得的，可以处二千元以上一万元以下罚款。

第四十九条　违反本条例第三十五条、第三十六条、第三十七条第一款规定的，由旅游行政管理部门责令限期改正；逾期拒不改正的，责令停业整顿，并可处五千元以上二万元以下罚款。

旅游经营者损害旅游者合法权益，造成旅游者财产损失或者人身伤亡的，应当依法承担民事责任，并由旅游行政管理部门根据情节轻重，给予警告、责令停业整顿、吊销《旅行社业务经营许可证》的行政处罚；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第五十条　违反本条例第四十四条第二款规定的，由旅游行政管理部门责令限期改正；拒不改正的，给予警告，没收违法所得，并可处五千元以上二万元以下罚款。

第五十一条　拒绝、阻碍旅游行政执法人员依法执行公务的，由公安机关按照《中华人民共和国治安管理处罚法》等有关规定予以处罚。

第五十二条　旅游行政管理部门工作人员玩忽职守、滥用职权、徇私舞弊的，由其所在单位或上级主管部门给予行政处分。构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第九章　附则

第五十三条　本条例自2007年9月1日起施行。1996年7月27日河南省第八届人民代表大会常务委员会第二十一次会议通过的《河南省旅游管理条例》同时废止。