湖北省旅游条例

（2005年3月31日湖北省第十届人民代表大会常务委员会第十四次会议通过　2015年4月1日湖北省第十二届人民代表大会常务委员会第十四次会议修订）

目　　录

　　第一章　总则

　　第二章　旅游规划与促进

　　第三章　旅游资源保护与利用

　　第四章　旅游者的权利与义务

　　第五章　旅游经营与服务

　　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合法权益，保护和合理利用旅游资源，规范旅游市场秩序，促进旅游业科学发展，根据《中华人民共和国旅游法》以及有关法律、行政法规，结合本省实际，制定本条例。

　　第二条　本省行政区域内旅游者的旅游活动以及旅游的资源保护、规划建设、经营服务、监督管理，适用本条例。

　　第三条　发展旅游业应当有效保护旅游资源，突出地方特色，弘扬本地文化，坚持政府引导、社会参与、市场运作，统一规划、合理利用、科学管理，实现生态效益、社会效益、经济效益的统一。

　　第四条　县级以上人民政府应当加强对本行政区域内旅游业发展的组织领导，将旅游业发展纳入国民经济和社会发展规划，推动旅游业发展与新型工业化、信息化、城镇化和农业现代化相结合，建立健全旅游综合协调体制机制，完善促进旅游业发展的政策和措施，实现旅游业可持续发展。

　　省人民政府应当完善旅游标准化运行机制，健全旅游质量监督管理体系，加强全省旅游形象宣传，推进区域旅游一体化建设和旅游产品结构转变，培育旅游支柱产业，促进旅游重大项目和重点区域的协调发展，推动旅游强省建设。

　　第五条　县级以上人民政府旅游主管部门负责本行政区域旅游业的管理、监督和服务工作。其他有关部门按照各自职责做好旅游业发展相关工作。

　　第六条　各级人民政府及其有关部门、新闻媒体应当开展旅游生态文明宣传教育，引导旅游者、旅游经营者及其从业人员和旅游地居民增强保护旅游生态环境的意识，倡导健康、低碳、文明的旅游方式。

　　第七条　旅游行业协会应当完善行业自律制度，推动旅游业诚信建设，发挥服务、引导、协调作用，依法维护行业合法权益和公平竞争秩序。

第二章　旅游规划与促进

　　第八条　县级以上人民政府应当根据国民经济和社会发展规划，组织编制旅游发展规划，对本行政区域的旅游资源保护、旅游基础设施和公共服务设施建设、旅游市场开发、旅游产业发展等进行总体部署。

　　对跨行政区域且适宜整体利用的旅游资源进行利用时，由共同的上一级人民政府组织编制或者由相关人民政府协商编制统一的旅游发展规划，协调解决旅游规划实施中的重大问题。

　　第九条　县级以上人民政府根据旅游发展规划，可以编制重点旅游资源开发利用、重大旅游项目建设的专项规划，对特定区域内的旅游资源保护以及旅游项目、设施、服务功能配套提出专门要求。

　　第十条　编制旅游发展规划应当与土地利用总体规划、城乡规划、环境保护规划以及其他人文资源的保护和利用规划相衔接，并公开征求社会公众和专家的意见。

　　各级人民政府应当对本级人民政府编制的旅游规划予以公布。

　　第十一条　县级以上人民政府及其有关部门应当建立健全与境外、省内外的区域旅游合作机制，鼓励旅游客运经营者开发跨区域运营线路和产品，实现区域旅游客运一体化。

　　第十二条　县级以上人民政府应当根据旅游业发展需要，统筹安排通往旅游景区的交通项目，合理规划建设旅游集散中心、中转站、旅游客运专线、自驾车营地等交通设施，加强景区旅游道路、步行道、停车场建设，推进旅游交通设施无障碍建设与改造，为旅游者提供便捷的交通服务。

　　交通运输主管部门应当将游客运输纳入公共交通系统，合理布局旅游交通线路、旅游公共交通服务设施等；完善道路标识系统，主要交通干线和城市道路规划建设应当包括旅游交通标志、主要旅游景区指示标志牌等内容。

　　第十三条　县级以上人民政府应当根据本地旅游业发展，在财政预算中安排资金，用于旅游规划编制、基础设施建设、资源保护、公共服务、人才培养和旅游形象推广等方面。

　　县级以上人民政府有关部门应当对涉及景区的道路交通、安全保障、环境卫生、供水供电等配套设施的建设资金给予支持。

　　第十四条　县级以上人民政府应当支持企业、其他组织和个人投资旅游业，培育壮大旅游市场主体，扶持特色旅游企业，鼓励发展专业旅游经营机构，组建跨界融合的产业集团和产业联盟。

　　鼓励金融机构针对旅游企业、旅游项目创新信贷产品，加大信贷支持力度；鼓励保险机构开发旅游保险产品和服务。

　　第十五条　县级以上人民政府及其有关部门应当围绕湖北旅游整体形象，结合实际，创新旅游宣传营销方式，加强特色旅游宣传推广，促进国内外客源市场开发。

　　鼓励各类媒体宣传、推介本地的自然景观、人文景观、民俗风情等。

　　第十六条　县级以上人民政府教育、旅游等有关部门支持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，培养高端旅游专业人才；鼓励旅游企业与院校合作，加强旅游人才培训基地建设，开展旅游从业人员职业道德教育和技能培训，提高旅游从业人员素质。

　　第十七条　县级以上人民政府及其有关部门应当制定相关政策措施，推动国家机关、企业事业单位和社会团体落实职工带薪年休假制度。

第三章　旅游资源保护与利用

　　第十八条　县级以上人民政府旅游主管部门应当加强本行政区域内旅游资源的普查、评价，建立旅游资源数据库和旅游资源保护情况通报制度，构建旅游资源保护体系，规范旅游资源的开发和利用。

　　第十九条　开发利用旅游资源以及建设对旅游资源有影响的项目，应当严格执行旅游发展规划和专项规划，依法进行环境影响评价，制定旅游资源开发保护和恢复治理方案，实现可持续发展。

　　利用自然资源开发的旅游项目，应当加强对自然资源和生物多样性的保护，不得破坏生态、污染环境；利用民族文化资源、历史建筑以及历史人文资源等开发的旅游项目，应当保持其民族特色、传统格局和历史风貌，不得擅自改建、迁移、拆除。涉及文物保护的，按照有关法律、法规的规定办理。

　　第二十条　各级人民政府应当促进旅游与文化、工业、农业、卫生、体育、科教等领域的融合，推进文化旅游、休闲度假旅游、研学旅游、老年旅游等旅游产品的开发，支持建设符合市场需求的、多样化的旅游产品体系，发展新兴旅游业。

　　第二十一条　省人民政府对具有旅游资源优势的民族自治地方、革命老区、集中连片贫困地区、库区以及旅游资源丰富的县、镇、传统村落的建设，给予资金和政策扶持。

　　第二十二条　县级以上人民政府应当将乡村旅游与现代农业、新型城镇化有机结合，合理利用古镇古村、民族村寨，规范乡村旅游开发建设。

　　旅游主管部门及有关部门应当发挥生态优势、突出乡村特色，通过政策扶持、宣传推介、协调指导等措施，鼓励开发观光、民俗、休闲等乡村旅游项目，推动农家乐规范化、特色化发展。

　　支持村民自治组织、农村集体经济组织等参与发展乡村旅游。

　　第二十三条　鼓励利用荒地、荒滩、废弃矿山等区域，因地制宜开发建设旅游项目；鼓励旅游经营者使用新能源、新材料，发展循环经济，创建绿色环保旅游企业。

　　积极发掘、申报世界文化遗产，打造文化旅游品牌，开展文化旅游；鼓励依托民间艺术、手工艺、传统节日等开展民俗旅游。

　　第二十四条　国有旅游资源经营权依法出让的，应当遵循公开、公平和公正的原则，通过拍卖、招标等方式进行，经营权有偿转让的收入按照国家相关规定管理。

　　旅游经营者在经营期内违反旅游规划、造成旅游资源严重破坏或者长期闲置不开发利用的，由当地人民政府依法收回国有旅游资源经营权。

　　第二十五条　县级以上人民政府及其有关部门应当规范旅游购物市场，推进特色商品购物区建设，扶持开发具有地方特色、民族特色、景区特点及文化内涵的旅游商品，培育旅游商品品牌，促进旅游商品的产业化发展。

第四章　旅游者的权利与义务

　　第二十六条　旅游者的合法权益受法律保护，任何单位和个人不得侵犯。

　　老年人、残疾人、未成年人、现役军人等在旅游活动中依照法律、法规和有关规定享受便利和优惠。

　　第二十七条　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、相关旅游产品和服务及价格享有真实、完整的知情权；

　　（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，拒绝强制或者变相强制销售和服务；

　　（三）按照约定获得质价相符的旅游服务；

　　（四）旅游活动中人身、财产受到侵害时，有权依法获得赔偿；

　　（五）人格尊严、民族风俗习惯和宗教信仰受到尊重；

　　（六）对旅游经营者及其从业人员的违法行为进行监督；

　　（七）在旅游活动中享有的其他合法权利。

　　第二十八条　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，爱护旅游设施，遵守安全、卫生规定，保护旅游资源和生态环境，文明旅游；

　　（二）尊重当地民族风俗习惯和宗教信仰；

　　（三）对旅游经营者如实告知与旅游活动相关的个人健康信息，履行旅游合同所约定的义务；

　　（四）遇到不可抗力和突发事件时，对有关部门、机构或者旅游经营者采取的安全防范和应急处置措施，予以协助和配合；

　　（五）积极配合有关组织和人员协商解决旅游活动中发生的纠纷，不得干扰他人的旅游活动，不得损害旅游经营者和旅游从业人员的合法权益；

　　（六）出境旅游者不得在境外非法滞留，随团出境的旅游者不得擅自分团、脱团；

　　（七）法律、法规规定的其他义务。

　　第二十九条　旅游者与旅游经营者发生争议或者认为其合法权益受到侵害时，可以通过下列途径解决：

　　（一）与旅游经营者协商；

　　（二）向消费者协会、旅游投诉受理机构申请调解；

　　（三）向公安、旅游、工商行政和物价等主管部门投诉；

　　（四）旅游合同中约定有仲裁条款或者有书面仲裁协议的，提请仲裁机构仲裁；

　　（五）向人民法院提起诉讼。

第五章　旅游经营与服务

　　第三十条　旅游经营者应当依法经营，遵守诚实守信、公平竞争的原则。

　　旅游经营者和旅游从业人员已取得相应等级的，不得超越认证或者评定的等级进行宣传；未取得等级的，不得使用相应等级的标识和称谓。

　　第三十一条　旅游经营者提供的旅游产品、服务和设施，应当符合国家标准、行业标准和地方标准。鼓励旅游经营者制定和实施严于国家标准、行业标准和地方标准的企业标准。

　　第三十二条　旅游经营者从事旅游经营活动，应当遵守下列规定：

　　（一）按照核定的经营范围开展活动，并在经营场所的醒目位置使用符合国家标准的公共信息图形符号，公示营业执照、经营许可证以及旅游咨询、投诉、救助电话等信息；

　　（二）公开服务项目和收费标准，合理收费；

　　（三）提供真实、准确的旅游服务信息，不得发布虚假广告或者进行虚假宣传，欺骗和误导旅游者；

　　（四）对旅游者的个人信息予以保密；

　　（五）按照约定的服务项目和服务质量标准提供安全卫生、质价相符的旅游服务，不得擅自改变服务项目，降低服务质量标准；

　　（六）尊重旅游者自主选择商品和服务的权利，不得强制、纠缠、诱骗或者胁迫旅游者购买旅游商品和接受旅游服务；

　　（七）法律、法规规定的其他行为。

　　第三十三条　旅游经营者及其从业人员在旅游经营活动中应当向旅游者宣传旅游生态环境保护知识，引导旅游者健康、文明旅游，劝阻破坏旅游生态环境和违反社会公德的行为。

　　第三十四条　旅游经营者的自主经营权受法律保护。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、法规的要求。

　　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。

　　任何单位和个人不得阻碍外地旅游经营者进入本地旅游市场依法从事旅游经营活动。

　　第三十五条　设立旅行社及其分支机构应当符合国家规定的条件，依法取得旅行社业务经营许可，并由旅游主管部门向社会公告。

　　俱乐部、车友会、网络旅游经营者以及其他召集旅游者的单位和个人未取得旅行社业务经营许可的，不得从事旅行社业务。

　　第三十六条　旅行社组织和安排旅游活动，应当与旅游者订立书面旅游合同，明确服务项目、质量、价格、违约责任等事项，并对旅游者需自行付费的项目进行约定。签订旅游合同，推荐使用旅游主管部门制定的合同示范文本。

　　鼓励旅行社针对老年人、残疾人旅游需求和未成年人健康成长，推出经济实惠的旅游产品和服务项目。

　　第三十七条　县级以上人民政府及其有关部门应当建立健全导游管理和评价制度，完善导游职级、服务质量与报酬相一致的激励机制，落实导游薪酬和社会保险制度。

　　从事导游、领队业务的人员应当依法取得导游、领队人员资格，并经旅行社委派，持证上岗，规范执业。

　　第三十八条　支持旅行社参与政府采购和服务外包，接受国家机关、企业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、会务等服务。

　　第三十九条　宾馆饭店适用一般工业企业相同的用水、用电、用气价格标准。

　　第四十条　鼓励旅游经营者建立完善旅游电子商务平台，通过网络开展旅游信息发布、查询、预订等服务。

　　网络旅游经营者应当按照规定在其网站主页醒目位置公开营业执照、许可证、支付方式、风险提示等信息，采取安全保障措施确保交易安全可靠；涉及由其他经营者实际提供服务的，应当从具有法定资质的旅游经营者中选择服务提供方，并向旅游者提供该经营者的名称、经营地址、联系方式等信息。

　　公安、工商行政、旅游、经济和信息化、通信管理、金融等有关部门应当加强网络旅游经营管理，规范网络秩序。

　　第四十一条　旅游经营者应当建立安全管理责任制和应急处置制度，配备旅游安全设施、设备和安全管理人员，保障旅游者人身、财产安全。

　　旅游经营者经营潜水、漂流、蹦极、攀岩以及其他涉及人身安全的高风险旅游项目，应当符合国家有关安全标准，按照规定办理审批手续，并以明示的方式事先向旅游者作出说明或者警示。

　　旅游经营者对发生的旅游安全事故应当及时采取救援措施，并向有关部门和事故发生地的人民政府报告。

　　第四十二条　旅游经营者应当向合格的供应商订购旅游产品和服务。

　　旅游经营者开展旅游活动租用客运车辆、船舶，应当选择具有相应资质的运输企业和已办理法定强制保险的车辆、船舶。

　　承担旅游运输的车辆、船舶，应当配备符合规定的驾驶员、船员以及座位安全带、救生等安全设施设备，并不得超过核定的载客人数。

　　第四十三条　景区应当设置区域界限标志、服务设施标志和游览导向标志。对具有危险性的区域和项目，应当设立明显的安全警示标志，并采取必要的防护措施。

　　景区应当按照国家和省规定的标准，设置供水、供电、公共厕所等旅游配套服务设施，严格执行无障碍环境建设标准，完善语音提示、盲文提示等无障碍信息服务；加强老年人、残疾人、未成年人旅游服务设施建设，适当配备出行辅助器具。

　　第四十四条　景区应当建立门票预约制度，制定游客流量控制方案，在旅游旺季通过旅游公共服务信息平台、游客服务中心以及景区入口处等，公布景区的实时流量和最大承载量，对景区游客进行最大承载量控制。游客数量可能达到最大承载量时，景区应当提前公告并向当地人民政府报告，及时采取疏导、分流等措施。

　　景区应当对客运索道、大型游乐设施等旅游场所特种设备定期开展安全检测，向游客告知游览设施设备的最大承载人数并进行有效控制。

　　第四十五条　景区票价应当与其规模、等级相适应，并保持合理、稳定。价格主管部门制定或者调整景区票价，应当征求同级旅游主管部门的意见，听取社会有关方面的意见，并按照规定召开听证会。

　　利用公共资源建设的景区的门票以及景区内的游览场所、交通工具等另行收费项目，实行政府定价或者政府指导价；另行收费项目已收回投资成本的，应当相应降低价格或者取消收费。

　　景区应当按照国家和省的有关规定，对老年人、残疾人、现役军人、儿童、学生等特定对象免费或者优惠开放，并明确标示减免票价的范围和标准。

　　公益性的博物馆、图书馆、美术馆、爱国主义教育基地、科普教育基地、城市公园等，实行免费开放。

　　第四十六条　景区管理机构应当统一管理景区范围内的旅游商品销售、餐饮、住宿、演艺等经营活动，加强景区内公共安全、环境与食品卫生的监督管理。

第六章　旅游监督管理

　　第四十七条　县级以上人民政府及其有关部门应当建立旅游市场综合治理机制，完善旅游联合执法体系，加强对旅游市场的管理和旅游服务质量的监督检查，依法查处旅游经营、服务中的违法行为，维护旅游市场秩序。

　　第四十八条　县级以上人民政府应当加强对旅游安全工作的组织领导，建立旅游安全主体责任制，将旅游应急管理纳入政府应急管理体系，开展应急演练，健全旅游安全突发事件、高峰期大客流应对处置与救援机制，处理旅游突发事件；对旅游区域发生自然灾害、流行疾病或者其他可能危及旅游者人身财产安全的，及时发布旅游安全预警信息。

　　第四十九条　省人民政府旅游主管部门和旅游地人民政府应当加强旅游信息化建设，建立全省及区域性旅游公共信息和咨询平台，健全旅游信息、咨询、救助等旅游公共服务体系，无偿向旅游者提供旅游景区、交通、气象、住宿、医疗急救、游客流量预警等旅游信息和咨询服务，实现智慧旅游。

　　第五十条　县级以上人民政府旅游主管部门应当建立健全旅游标准化工作管理制度，开展旅游标准化的宣传和培训，加强监督检查，推动旅游业国家标准、行业标准和地方标准的贯彻实施。

　　第五十一条　县级以上人民政府旅游主管部门及有关部门应当加强旅游市场诚信体系建设，建立和完善旅游相关企业、从业人员的诚信记录及违法信息共享机制，公开旅游企业资质、经营服务质量、失信惩戒记录等信息，公布严重违法企业和从业人员名单，保障旅游者知情权和监督权。

　　鼓励和支持各类旅游行业协会对其会员企业实行诚信等级评定，建立行业诚信档案和行业诚信自律规则，促进旅游企业诚信经营。

　　第五十二条　县级以上人民政府应当建立健全旅游投诉处理制度，指定或者设立统一的旅游投诉受理机构，公布旅游投诉监督电话、网站等，及时处理旅游投诉。

　　旅游投诉受理机构收到投诉申请后，对符合受理条件的，应当在45日内处理完毕并告知投诉者；可以当场处理的，应当当场作出处理决定。对不符合受理条件的，应当在5日内通知投诉者并说明理由。对由其他主管部门处理的，应当即时移交有关部门处理并告知投诉者。

第七章　法律责任

　　第五十三条　违反本条例，法律、行政法规有规定的，从其规定。

　　第五十四条　违反本条例规定，有下列情形之一的，对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法给予行政处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

　　（一）未按照规定执行旅游规划，造成旅游资源和生态环境破坏的；

　　（二）未按照法定时限受理和处理旅游投诉或者未按照规定移送有关部门的；

　　（三）向旅游经营者摊派费用，设置区域间旅游服务障碍的；

　　（四）不依法履行旅游行政执法职责的；

　　（五）其他滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊的行为。

　　第五十五条　旅游经营者在旅游经营活动中违反本条例，有下列行为之一的，按照以下规定予以处罚：

　　（一）未取得等级而擅自使用等级标识、称谓的，由旅游主管部门责令改正，处1万元以上3万元以下罚款；逾期不改正的，由有关部门责令停业整顿。已取得相应等级，但使用等级标识、称谓不实的，由旅游主管部门责令改正，处2000元以上1万元以下罚款；逾期不改正的，降低或者取消所评定的等级。

　　（二）使用不符合规定的车辆、船舶承担旅游运输的，由旅游主管部门责令改正，没收违法所得，处1万元以上5万元以下罚款；逾期不改正的，吊销业务经营许可证。旅游客运车辆、船舶超过核定载客人数的，由公安机关交通管理部门或者海事管理机构依法予以处罚。

　　（三）强制、纠缠、诱骗或者胁迫旅游者购买商品、接受服务的，由旅游主管部门或者工商行政管理部门处2000元以上1万元以下罚款；情节严重的，处5000元以上2万元以下罚款。

　　旅行社及导游有前款第（三）项行为的，依照有关法律、行政法规处罚。

　　第五十六条　违反本条例规定，开发利用旅游资源未采取保护措施，造成生态环境或者人文资源破坏的，由旅游主管部门或者其他有关部门责令停止违法行为，恢复原状，依法予以处罚；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

　　第五十七条　旅游者破坏旅游资源、损坏旅游服务设施造成经济损失的，依法承担赔偿责任；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

　　第五十八条　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。

第八章　附则

　　第五十九条　本条例所称的旅游经营者，是指旅行社、景区、网络旅游经营者以及为旅游者提供交通、住宿、餐饮、购物、娱乐等经营服务的单位或者个人。

　　第六十条　本条例自2015年6月1日起施行。