湖南省实施《中华人民共和国旅游法》办法

（2016年12月2日湖南省第十二届人民代表大会常务委员会第二十六次会议通过　根据2020年11月27日湖南省第十三届人民代表大会常务委员会第二十一次会议《关于修改〈湖南省实施《中华人民共和国义务教育法》办法〉等八件地方性法规的决定》修正）

第一章 总则

第一条 根据《中华人民共和国旅游法》和其他有关法律、行政法规，结合本省实际，制定本办法。

第二条 县级以上人民政府应当加强本行政区域旅游工作的组织和领导，建立部门联席会议制度，健全旅游业发展综合协调机制，统筹协调旅游发展规划、旅游安全、行政执法以及旅游业发展中的重大问题。

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指导、协调、管理、服务和监督工作，其他有关部门按照各自职责做好旅游工作。

第三条 省旅游主管部门应当统筹组织全省整体旅游形象的推广工作，组织、协调旅游宣传推广活动。县级以上人民政府旅游主管部门应当宣传推广本行政区域旅游资源和旅游品牌。

县级以上人民政府及其有关部门、新闻媒体应当开展文明旅游宣传教育，引导旅游者、旅游经营者及其从业人员和旅游地居民增强文明旅游意识、遵守公共文明秩序，倡导和培养健康、文明、环保的旅游方式。

第四条 鼓励和引导旅游经营者、旅游从业人员依法成立或者自愿加入旅游行业组织。

旅游行业组织应当制定行业服务规范，加强行业自律，引导会员遵纪守法、诚信经营，维护旅游市场公平竞争秩序和会员合法权益，促进旅游业健康发展。

第五条 旅游者的合法权益受法律保护，任何单位和个人不得侵犯。旅游者合法权益受到损害时，可以依法要求赔偿或者投诉、起诉。

第二章 旅游规划与促进

第六条 县级以上人民政府应当因地制宜、科学规划、合理布局、差异发展，有序、有效推进全域旅游发展战略。

县级以上人民政府旅游主管部门应当会同有关部门组织对本行政区域的旅游资源进行普查、评估、登记，建立旅游资源信息库，协调旅游资源保护和开发利用。

第七条 县级以上人民政府组织编制的旅游发展规划和重点旅游资源开发利用专项规划，应当体现生态保护要求，突出本地旅游资源特点，符合市场需求。

自然资源、住房和城乡建设、农业农村、林业、水利、交通运输等部门在编制与旅游业发展相关规划时，应当征求同级旅游主管部门的意见。

县级以上人民政府应当组织对本级人民政府编制的旅游发展规划和重点旅游资源开发利用专项规划的执行情况进行评估，评估结果向社会公布。

第八条 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建设项目，合理布局旅游交通线路，在通往主要景区的道路设置旅游指示标识。

县级以上人民政府应当建立和完善旅游公共服务体系，合理规划、建设游客集散服务中心、游客休息站点、医疗救护站点、厕所等旅游公共服务设施。

第九条 县级以上人民政府应当将全省重大旅游项目用地纳入土地利用总体规划和年度计划。鼓励有条件的地方利用荒山、荒地、荒坡、废弃矿山、石漠化土地等开发旅游项目。

第十条 县级以上人民政府应当推进旅游标准化管理工作。旅游主管部门会同标准化主管部门组织实施旅游行业的国家标准、行业标准和地方标准。

第十一条 县级以上人民政府旅游主管部门应当在春节、国庆节等法定节假日期间，向社会发布主要景区的客流量、游览舒适度指数以及旅游饭店接待状况等与旅游者相关的服务信息。

第十二条 鼓励金融机构为旅游企业和旅游项目提供信贷产品、融资担保及支付结算等金融服务。

鼓励保险机构开发面向旅游经营者、旅游者的旅游保险产品。

第十三条 县级以上人民政府应当采取措施推进高等院校、职业培训机构与旅游经营者合作设立旅游人才培训、创业基地，扶持旅游人才培养。

第十四条 县级以上人民政府应当鼓励和引导旅游经营者依托本地自然、人文等资源，开发历史文化旅游、乡村旅游、工业旅游、体育旅游、研学旅游、养生旅游、会展旅游等旅游产品，推动观光、休闲、度假旅游协调发展。

县级以上人民政府根据旅游业发展需要，规划建设房车露营地、自驾游基地，完善自驾旅游服务保障体系，为自驾旅游者提供道路指引、医疗救助、安全救援等方面的服务。

第十五条 县级以上人民政府应当根据旅游发展规划编制并组织实施乡村旅游发展规划，将乡村旅游纳入新农村建设、扶贫开发、现代农业、新型城镇化建设和城乡一体化发展整体布局，加强乡村旅游基础设施和公共服务设施建设，推动乡村旅游健康有序发展。

县级以上人民政府及其有关部门应当指导、扶持城镇和乡村居民利用自有住宅或者其他条件依法从事旅游经营活动。鼓励合理利用民族村寨、古村古镇，着力培育特色旅游村镇。

第十六条 省旅游主管部门应当会同市场监督管理、农业农村等部门制定并推行乡村旅游规范标准和等级评定体系。

县级以上人民政府旅游主管部门应当对乡村旅游的接待设施、安全管理、环境保护、服务质量、特色项目等方面给予指导，支持和帮助乡村旅游经营者规范经营，提高服务质量。

第三章 旅游经营

第十七条 从事旅游经营活动的组织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主管部门许可的，应当取得相应的许可。

俱乐部、车友会、协会以及其他召集旅游者的组织和个人，未取得旅行社业务经营许可的，不得从事以营利为目的的旅游经营活动。

从事导游活动，应当依法取得导游证。禁止伪造、变造导游证。

第十八条 旅行社具有下列行为之一的，可以被认定为欺骗、强制旅游购物：

（一）旅行社未经旅游者书面同意，安排购物的；

（二）旅行社、导游、领队对旅游者采取人身威胁、恐吓等手段，强迫旅游者购物的；

（三）旅行社或者导游、领队安排的购物场所属于非法营业或者未向社会公众开放的；

（四）旅行社、导游、领队安排的购物场所销售商品掺杂、掺假，以假充真、以次充好，以不合格产品冒充合格产品的；

（五）旅行社、导游、领队明知或者应知安排的购物场所的经营者有严重损害旅游者权益记录的；

（六）旅行社、导游、领队收取购物场所经营者回扣等不正当利益的；

（七）法律、法规规定的旅行社、导游领队及购物场所经营者通过安排购物损害旅游者合法权益的其他行为。

第十九条 从事旅游营运的客运车辆、船舶经营者应当具备相应的资质。未经道路、水路运输管理机构的许可，不得经营旅游客运业务；道路、水路运输管理机构应当将许可从事旅游客运业务的车辆、船舶等相关信息告知旅游主管部门。

旅游客运车辆、船舶的经营者应当按照旅游运输合同提供运输服务，不得擅自变更旅游运输线路，不得擅自更换运输车辆、船舶，不得擅自搭载与旅游团队无关的人员，不得中途甩团甩客。因未按照约定路线运输或者擅自变更运输工具增加的运输费用，旅行社和旅游者有权拒绝支付。降低服务标准的，应当退还多收的费用。

第二十条 景区可以利用公共媒体、移动多媒体、智能终端等信息化平台，实行景区门票预约预售，及时公布景区内旅游者流量。

在旅游高峰期，景区应当启动以下调控措施：

（一）周边道路、区内停车、公交车辆等交通运力错峰接待机制；

（二）分时入园、景点限时逗留、快速通道等旅游者疏导分流机制。

游客数量达到景区最大承载量时，应当暂停游客进入景区。

第二十一条 景区应当加强客运电梯、客运索道、大型游乐设施等特种设备的运行管理，在醒目位置公示限载人数和安全使用警示牌，并定期进行检验。

景区应当在存在安全风险的路段、观光区设置安全警示牌，采取安全防范措施。

景区应当合理布局旅游商品销售、餐饮、住宿、演艺等经营服务网点，引导经营者依法经营。

第二十二条 经营高空、高速、水上、潜水、探险等高风险旅游项目应当按照国家有关规定取得经营许可，并建立安全管理、风险防范与应急处置制度，配备相应的安全管理和救护设备、人员，按照国家规定购买高风险旅游责任保险。

高风险旅游项目经营者应当以明示的方式事先告知旅游者安全防护事项和可能存在的风险，提示旅游者购买旅游意外保险。

第二十三条 通过网络经营旅行社业务的，应当依法取得旅行社业务经营许可，在其网站首页或者从事经营活动的主页醒目位置公开其营业执照登载的信息或者其营业执照的电子链接标识，并标明其业务经营许可证信息。旅行社新增网络旅游经营业务的，应当书面告知其所在地县级旅游主管部门。 

网络旅游经营者应当与旅游者签订纸质或者电子形式的合同，提供真实、可靠的旅游服务信息，选择具有相应经营资质的经营者为旅游者提供交通、住宿、餐饮、游览、娱乐等代订服务。

第二十四条 乡村旅游经营者开设旅游项目、提供旅游服务，应当遵守法律法规的规定。

乡村旅游经营者不得在山体滑坡、地表塌陷、泥石流、洪水等自然灾害易发的危险地带开展旅游经营活动。

第四章 旅游监督管理

第二十五条 县级以上人民政府应当制定旅游市场综合监管责任清单，向社会公开旅游主管部门以及市场监督管理、公安、应急管理、发展和改革、交通运输、卫生健康、气象等部门的执法权限，对辖区内旅游市场实施监督管理，查处各种旅游违法行为。

县级以上人民政府应当建立健全统筹协调、部门联动、属地管理、常态监管的执法机制，完善旅游执法信息共享机制。

第二十六条 省旅游主管部门应当会同省统计主管部门完善旅游统计指标体系和调查方法，建立科学的旅游发展考核评价体系，开展全省旅游产业监测。

县级以上人民政府旅游主管部门应当完善旅游信息统计制度、旅游信息发布制度、旅游信息监管制度，准确提供旅游市场信息。

第二十七条 县级以上人民政府文化和旅游、公安、市场监督管理、通信管理、金融等有关部门应当加强互联网在线旅游经营监督管理，规范互联网在线旅游经营秩序。

第二十八条 高风险旅游项目按照国家相关规定由下列部门依法进行监管：

（一）利用滑翔机、载人气球、载人飞艇等实施高空旅游项目的，由民用航空管理部门监管；

（二）利用客运索道、大型游乐设施等特种设备实施高速旅游项目的，由特种设备安全监督管理部门监管；

（三）利用摩托艇、游艇、游船等实施水上旅游项目的，由海事部门监管；

（四）从事蹦极、攀岩、潜水等体育旅游项目的，由体育部门监管。

法律、法规以及规章对高风险旅游项目安全监管另有规定的，从其规定。

第二十九条 民族宗教事务、自然资源、住房和城乡建设、水利、农业农村、林业、体育、文物等部门负责核定所主管的景区最大承载量，加强对景区开放条件的监督检查。

景区主管部门核定景区最大承载量应当征求文化和旅游、公安、交通运输等部门意见，并向社会公布。

第三十条 旅游从业人员在旅游活动中不得有下列行为：

（一）价格欺诈、强迫交易、欺骗诱导游客消费；

（二）侮辱、殴打、胁迫游客；

（三）不尊重旅游目的地或者游客的宗教信仰、民族习惯、风俗禁忌；

（四）传播低级趣味、宣传迷信思想；

（五）法律、法规以及规章认定的其他不文明行为。

第三十一条 旅游者在旅游活动中不得有下列行为：

（一）扰乱航空器、车船或者其他公共交通工具秩序；

（二）破坏公共环境卫生、公共设施；

（三）不尊重旅游目的地社会风俗、民族生活习惯；

（四）损毁、破坏文物古迹；

（五）参与赌博、色情、涉毒活动；

（六）不顾劝阻、警示从事危及自身以及他人人身财产安全的活动；

（七）违反野生动植物保护规定，破坏生态环境；

（八）违反旅游场所规定，严重扰乱旅游秩序；

（九）法律、法规以及规章认定的造成严重社会不良影响的其他行为。

第三十二条 省旅游主管部门应当建立健全本省不文明旅游行为记录制度。

旅游从业人员、旅游者在旅游活动中因违反本办法第三十条、第三十一条规定的行为，造成严重社会不良影响的，应当按照国家规定纳入旅游从业人员、旅游者不文明行为记录，并向社会公布。

旅游从业人员、旅游者不文明行为记录形成后，县级以上人民政府旅游主管部门应当向行为人通报不文明行为记录信息，提示其采取补救措施。

第三十三条 县级以上人民政府公安、应急管理、市场监督管理、自然资源、生态环境、卫生健康等部门应当根据乡村旅游经营的实际情况，出台适应乡村旅游发展的监督管理措施。

乡镇人民政府、街道办事处应当加强对乡村旅游经营者的旅游安全教育和监督检查。

第三十四条 县级以上人民政府应当建立健全旅游投诉处理制度，指定旅游主管部门为统一的旅游投诉受理机构，公布旅游投诉电话、网站等，及时处理旅游投诉。

旅游主管部门收到投诉后，对不符合受理条件的，应当在五个工作日内告知投诉者，并说明理由；对符合受理条件且投诉事项属于旅游主管部门职责范围内的，应当在六十日内办结，并告知投诉者；对于投诉事项属于其他部门职责范围内的，旅游主管部门应当在五个工作日内移交，其他部门应当在六十日内办结，并自办结之日起五个工作日内将办理结果反馈给旅游主管部门，由旅游主管部门告知投诉者。投诉事项简单或者属于紧急情况的，应当及时处理。

第五章 法律责任

第三十五条 违反本办法第十七条第三款规定，伪造、变造导游证的，由旅游主管部门责令改正，没收违法所得，并处一千元以下罚款。

第三十六条 县级以上人民政府及旅游主管部门和有关部门有下列行为之一的，对直接负责的主管人员和直接责任人员依法给予行政处分：

（一）不核定、公布景区最大承载量；

（二）不依法审批旅游相关许可事项；

（三）不依法受理、处理旅游举报和投诉，查处旅游违法行为；

（四）不履行旅游市场监督管理职责；

（五）不依法履行高风险旅游项目安全监管职责，造成旅游安全事故的；

（六）其他滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊的行为。

第三十七条 违反本办法规定的其他行为，法律、行政法规规定了处罚的，从其规定。

第六章 附则

第三十八条 本办法自2017年1月1日起施行。2008年11月28日湖南省第十一届人民代表大会常务委员会第五次会议通过的《湖南省旅游条例》同时废止。