# 甘肃省旅游条例

## （2011年9月29日甘肃省第十一届人民代表大会常务委员会第二十三次会议通过）

第一章 总则

　　第一条 为了有效保护和合理开发利用旅游资源，规范旅游市场秩序，保障旅游者、旅游经营者、旅游从业人员及旅游辅助服务者的合法权益，促进旅游业健康发展，根据国家有关法律、法规，结合本省实际，制定本条例。

　　第二条 本省行政区域内的旅游规划编制、旅游资源保护与开发、旅游经营与服务、旅游者的旅游活动及相关的管理与监督，适用本条例。

　　第三条 发展旅游业应当坚持政府主导与市场运作相结合，旅游资源保护与合理开发利用相结合，社会效益、生态效益与经济效益相协调的原则，发展特色旅游，开发特色项目，促进区域合作，培育市场主体，促进旅游业可持续发展。

　　第四条 县级以上人民政府旅游行政主管部门负责本行政区域内旅游业的规划编制、综合协调、行业指导、公共服务和监督管理工作。

　　县级以上人民政府有关部门按照各自职责，共同做好旅游业的管理与服务工作。

第五条 旅游行业协会应当加强行业自律，发挥服务、指导、协调作用，维护旅游经营者、旅游从业人员、旅游辅助服务者及旅游者的合法权益。

第二章 规划与建设

　　第六条 县级以上人民政府应当把旅游业的发展纳入国民经济和社会发展规划，建立综合协调机制，发挥市场在配置资源方面的基础性作用，多渠道增加投入，加强旅游基础设施、配套服务设施和旅游景区(点)建设，完善旅游要素配置，促进旅游业与相关产业协调发展。

　　第七条 省人民政府旅游行政主管部门会同有关部门编制全省旅游发展规划，报省人民政府批准后实施。

　　市（州）、县（市、区）人民政府旅游行政主管部门依据全省旅游发展规划，会同有关部门编制本行政区域的旅游发展规划，并征求上一级旅游行政主管部门的意见，报本级人民政府批准后实施。

经批准的旅游发展规划不得擅自变更；确需变更的，报原批准机关同意。

　　第八条 县级以上人民政府制定旅游业发展规划和旅游景区（点）规划，应当以本地区国民经济和社会发展总体规划为依据，与土地利用、城乡建设、交通运输、节能减排、环境资源保护、文化事业、文物保护、风景名胜区保护等规划相衔接。

县级以上人民政府编制其他有关规划应当统筹考虑旅游功能，兼顾旅游业的发展。

　　第九条 利用自然资源、民族文化资源、历史性建筑和其他人文资源开展旅游活动的，应当依法保护文物古迹，保持民族特色、历史风貌和自然风貌。重点旅游城镇的新区规划和旧区改造，应当统筹规划旅游功能，体现地方文化特色，建筑风格应当与周围环境相协调。

　　第十条 开发旅游资源，新建、改建、扩建的旅游建设项目，应当符合旅游发展规划，并依法进行环境影响和社会影响评价。相关部门审批旅游建设项目，应当征求旅游行政主管部门的意见。

　　第十一条 建设旅游设施、开办旅游项目应当遵守国家和省节能减排、环境保护的有关规定。鼓励旅游经营者使用新能源、新材料，创建绿色环保企业，开发生态旅游产品；倡导旅游者采用低碳旅游方式开展绿色旅游、健康旅游。

　　第十二条 县级以上人民政府有关部门在制定公共客运规划、安排公共客运线路时，应当根据旅游业发展的需要，建立旅游客运公共交通枢纽或者旅游集散地，设置旅游客运专线。

　　第十三条 县级以上人民政府应当加强旅游景区（点）基础设施建设，对标识标牌、景区（点）道路、游客服务中心、停车场等服务设施进行一体化规划和建设。

旅游景区（点）、主要商业街区、宾馆饭店和其他旅游服务场所，应当设置符合国家标准的中文、外文导向指示牌、警示牌和说明牌。

　　第十四条 旅游行政主管部门应当支持公共交通枢纽、游客服务中心、主要商业街区和旅游景区（点）、星级饭店设置多媒体等公益性旅游咨询设施，为旅游者提供旅游信息咨询服务。

第十五条 开发和经营旅游景区（点），应当保护景区（点）内公民的合法权益。

　　第十六条 县级以上人民政府应当根据旅游发展需要合理安排用地，支持单位和个人依照有关法律、法规，利用荒山、荒坡、荒滩、废弃矿区等开发旅游项目。

第十七条 县级以上人民政府旅游行政主管部门会同有关部门，组织相关专家对本行政区域内的旅游资源进行普查、评价。建立旅游资源信息库和待开发的旅游建设项目库，健全旅游信息服务平台，促进旅游信息资源共享。

第三章 促进与发展

　　第十八条 县级以上人民政府应当保障旅游业管理所需经费，并纳入本级政府财政预算。

　　县级以上人民政府应当根据旅游发展需要设立旅游发展专项资金，列入年度财政预算，主要用于旅游景区（点）基础设施建设、旅游整体形象宣传、旅游规划编制、旅游商品研发、旅游公益设施、信息网络建设和旅游人才培养等。

　　第十九条 国有旅游资源经营权转让依法进行。经营权转让遵循公开、公平、公正和诚实信用的原则，通过拍卖、招标等方式进行，所得收入应当纳入财政预算，主要用于旅游基础设施建设。

　　第二十条 鼓励境内外企业、其他组织和个人采取多种形式参与本省旅游资源开发、参股旅游企业、组建旅游企业集团。

　　第二十一条 鼓励旅游经营者加强与省外、境外旅游经营者的联系与合作。旅游行政主管部门应当采取相应优惠、奖励措施，鼓励省外、境外旅行社组织旅游团队到本省开展旅游活动。

　　第二十二条 县级以上人民政府旅游行政主管部门应当会同有关部门制定本行政区域旅游整体形象宣传计划，突出旅游特色，加强对城市形象和旅游景区（点）的宣传。

　　新闻媒体应当加强对本省旅游形象的宣传，向国内外推介本行政区域内的旅游资源，并将旅游品牌宣传纳入公益广告。

　　第二十三条 省人民政府旅游行政主管部门会同有关部门编制全省旅游知名品牌名录，引导旅游经营者创建知名品牌，提高旅游业发展水平。

鼓励旅游经营者采取多种形式开展宣传活动，提高旅游产品知名度。

　　第二十四条 县级以上人民政府旅游行政主管部门根据当地实际，确立不同时期旅游活动的重点和主题，组织协调旅游经营活动。

　　第二十五条 鼓励利用境内外经贸洽谈、科技交流、文化演艺、民俗节会、体育赛事等活动，扩大旅游宣传，创建旅游新方式。

　　第二十六条 县级以上人民政府旅游行政主管部门应当会同有关部门优化整合本行政区域旅游资源，开发具有文化底蕴和地方特色的文化旅游项目，开展具有民族特色的文艺演出，丰富旅游者的游览活动。

　　第二十七条 各级人民政府应当依托本地自然旅游资源和革命文物、历史文物及新品类文化遗产资源，开发建设旅游景区（点）和革命传统教育场所，发展生态旅游、红色旅游。

　　各级人民政府应当支持利用农村特色资源发展乡村旅游，鼓励依托民间艺术、手工艺、建筑、婚俗、传统节日等资源开展民俗旅游。支持有条件的地区和企业利用自身特色和优势发展工业旅游。

　　第二十八条 县级以上人民政府旅游行政主管部门应当会同有关部门扶持旅游商品研发，鼓励开发具有地方特色、景区特色和文化内涵的旅游商品，加快旅游商品产业化发展。

　　第二十九条 旅游汽车公司、旅行社、星级饭店等旅游企业用于旅游客运的车辆，在旅游淡季允许按月办理临时停运营手续。

　　经行业主管部门认定的高档旅游汽车减半征收高速公路通行费，依法许可后在旅游淡季运营长途客运班线。

　　第三十条 旅游企业用于宣传促销的费用，依法纳入企业经营成本。

　　旅游企业招用失业人员，享受失业人员再就业优惠政策。

　　污染物排放达标并已进入城市污水处理管网的旅游企业，缴纳污水处理费后免征排污费。

　　对具有企业性质的旅游景区（点），凡符合政策的经营收入，享受西部大开发税收优惠。

旅游星级宾馆、饭店实行与一般工业企业同等的用水、用电、用气价格。

　　第三十一条 国家机关、事业单位、企业和社会团体的公务考察、来访接待、举办会议和展览等公务活动，可以委托旅行社为其提供交通、食宿、会务、商务等服务。

　　第三十二条 县级以上人民政府旅游行政主管部门应当会同发展和改革、财政、教育、人力资源和社会保障等部门加大旅游人才培养和引进力度，加强旅游院校（专业）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，提高旅游从业人员素质。

严格执行导游等级制度，实行导游员薪酬与职业资格挂钩制度。建立和完善旅游职业资格认证和职称评定制度，健全职业技能鉴定体系，培育职业经理人市场。

第四章 经营与服务

　　第三十三条 从事旅游经营的单位和个人应当依法注册，取得经营许可证。

从事漂流、攀岩、狩猎、探险、蹦极等特殊项目的旅游经营活动，依照法律、法规规定需经相关管理部门批准的，应当办理审批手续。

　　第三十四条 旅行社按照国家规定缴纳质量保证金，质量保证金的管理使用按照国家有关规定执行。

　　第三十五条 旅游经营者和旅游辅助服务者的合法权益受法律保护。任何组织和个人不得对旅游经营者和旅游辅助服务者进行非法检查、收费、处罚，不得强迫或者变相强迫旅游经营者和旅游辅助服务者提供不当或者非法服务。

　　第三十六条 旅游经营者组织旅游活动应当尊重少数民族的风俗习惯和宗教信仰。在宗教活动场所旅游，不得干扰正常的宗教活动。

　　第三十七条 旅游经营者和旅游辅助服务者应当建立旅游安全责任制度，设立安全管理机构并配备专门人员，完善安全防护措施，制定旅游安全应急预案。

　　旅游经营者和旅游辅助服务者应当保障旅游者人身、财产安全。对可能影响旅游者人身、财产安全的场所和旅游项目应当向旅游者事先告知和明确警示，并设置显著的警示标志，划定警戒范围和采取必要的防护措施。

　　发生旅游安全事故和突发事件时，旅游经营者和旅游辅助服务者应当及时采取有效救援措施，并立即向当地人民政府及公安、旅游等有关部门报告。

　　第三十八条 旅游景区（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，确定旅游接待承载能力，实行游客流量控制，并将有关信息通过网络、媒体等方式及时向社会公布。

　　第三十九条 旅游经营者和旅游辅助服务者从事索道、缆车、游船、汽艇等特种营运，其设施、设备必须经法定的检验机构检验合格后，依法进行注册登记和营运，监管部门应当定期检查。

旅游经营者和旅游辅助服务者应当加强对特种营运设施、设备的日常维护和保养，及时消除事故隐患，保证安全运转。

　　第四十条 旅游经营者和旅游辅助服务者应当严格执行国家卫生管理规定，健全卫生管理制度，配备符合标准和质量要求的卫生设施、设备。

　　第四十一条 旅游经营者与旅游者应当签订旅游合同，签订的合同内容参照旅游、工商行政管理部门推荐的合同示范文本；旅游者要求补充文本外条款的，旅行社应当与旅游者协商确定。

旅游活动中遇到不可抗力危及旅游者人身安全的情形时，导游人员在征得旅游者同意后，应当调整或者变更旅游线路，并且立即报告旅行社。由此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。

　　第四十二条 旅游经营者及旅游辅助服务者不得以格式合同或者通知、声明、告示等方式作出对旅游者不公平、不合理的规定；不得作出减轻、免除承担其损害旅游者合法权益责任的规定。

　　第四十三条 旅游经营者将已经订立旅游合同的旅游者转给其他旅游经营者接待的，须征得旅游者的同意；旅游者不同意的，旅游经营者应当继续履行合同；旅游者要求解除旅游合同的，旅游经营者应当返还旅游者预付的旅游费用，并按照合同约定予以赔偿。

旅游经营者需要对旅游业务作出委托的，应当委托给具有相应资质的旅游经营者，征得旅游者的同意，并与接受委托的旅游经营者签订委托合同。受委托的旅游经营者违反委托接待合同约定，损害旅游者合法权益的，作出委托的旅游经营者应当承担相应的赔偿责任。

　　第四十四条 旅游经营者损害旅游者合法权益的，旅游经营者应当依法承担赔偿责任；因旅游合同约定的其他旅游辅助服务者原因损害旅游者合法权益的，旅游者可以向旅游经营者提出赔偿要求，旅游经营者承担赔偿责任后，有权向负有责任的其他旅游辅助服务者追偿。

　　在旅游景区（点）中，因旅游景区（点）经营者的原因损害旅游者合法权益的，旅游景区（点）经营者应当依法承担赔偿责任；因其他相关旅游辅助服务者的原因侵害旅游者合法权益的，旅游者可以向旅游景区（点）经营者提出赔偿要求，旅游景区（点）经营者承担赔偿责任后，有权向负有责任的旅游辅助服务者追偿。

　　第四十五条 旅游从业人员应当依照国家规定取得职业资格证和岗位资格证，禁止无导游证的人员从事导游活动。

导游人员取得导游资格证进行导游活动，应当经导游管理服务机构或者旅游经营者委派，持证上岗。

　　第四十六条 A级旅游景区（点）应当设立专职讲解人员，为旅游者提供讲解服务。旅游景区（点）的讲解人员应当经过培训，方可在本景区（点）从事讲解活动，不得跨旅游景区（点）服务。

县级以上人民政府旅游行政主管部门应当加强对旅游景区（点）讲解人员的行业指导和监督管理。

　　第四十七条 旅游经营者、从业人员及旅游辅助服务者不得有下列行为：

　　（一）擅自使用其他旅游经营者的名称经营旅游业务；

　　（二）制作虚假旅游信息，向旅游者隐瞒真实情况或者提供质价不符的服务；

　　（三）强行滞留旅游团队，在旅途中甩团、甩客；

　　（四）擅自增加或者减少旅游项目，擅自变更接待计划；

　　（五）旅游从业人员私自组织旅游团队；

　　（六）以低于旅游成本的报价招徕旅游者；

　　（七）超出核定的经营范围开展旅游业务；

　　（八）不按照国家有关规定收费，强行向旅游者收取费用；

　　（九）欺骗、胁迫旅游者消费或者与其他经营者串通欺骗、胁迫旅游者消费；

　　（十）以明示或者暗示的方式向旅游者索要小费；

　　（十一）未经旅游者同意泄露或者公开其信息；

　　（十二）其他损害旅游者合法权益的行为。

第五章 旅游者权利与义务

　　第四十八条 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服务项目和方式；

　　（三）要求旅游经营者按照约定或者惯例提供质价相符的服务；

　　（四）拒绝强制交易行为和合同约定以外的收费服务；

　　（五）人身、财产安全受到保障；

（六）人格尊严、宗教信仰和民族风俗习惯得到尊重；

（七）法律、法规规定或者旅游合同约定的其他权利。

　　第四十九条 旅游者应当履行下列义务：

　　（一）遵守法律、法规和社会公德；

　　（二）尊重宗教信仰和民族风俗习惯；

（三）保护旅游资源和生态环境，爱护文物古迹和旅游设施；

　　（四）遵守安全和卫生管理规定；

　　（五）对旅游经营者如实告知有关个人信息；

　　（六）尊重旅游从业人员的劳动；

　　（七）配合有关组织和人员协商解决旅行途中发生的纠纷；

　　（八）随团旅游不得延误旅游行程或者损害其他旅游者的合法利益；

　　（九）法律、法规规定或者旅游合同约定的其他义务。

　　第五十条 旅游者合法权益受到侵害或者与旅游经营者和旅游辅助服务者发生争议时，可以选择下列方式处理或者解决：

　　（一）双方协商；

　　（二）向侵害其合法权益的旅游经营者所在地或者侵害行为发生地的旅游、工商、价格、商务、外汇、公安等部门投诉或者报案；

　　（三）旅游合同中约定仲裁条款或者事后达成书面仲裁协议的，申请仲裁机构仲裁；

　　（四）向人民法院提起诉讼。

第六章 管理与监督

　　第五十一条 县级以上人民政府旅游、工商、价格、商务、外汇等有关部门，应当按照各自职责加强对旅游市场的管理，依法对旅游经营者及旅游辅助服务者的经营活动和旅游服务质量进行监督检查。

　　第五十二条 县级以上人民政府根据旅游业发展的需要，建立旅游工作协调机制，指导和协调旅游发展工作中的重大问题；组织旅游等有关部门开展旅游联合执法，负责对旅游市场秩序的监督检查；组织有关部门和单位建立健全旅游救援体系，制定重大旅游安全事故防范和处置预案，并协调实施。

　　第五十三条 省人民政府质量技术监督、旅游行政主管部门应当编制旅游标准化发展规划，在旅游服务质量设施、信息、旅游者权益保护等方面制定地方标准。质量技术监督、旅游行政主管部门负责监督旅游业国家标准、行业标准和地方标准的实施。

　　第五十四条 为旅游者提供服务的旅行社、饭店、餐馆、车船公司、景区（点）、经营旅游商品的商店等旅游经营者与旅游辅助服务者应当实行标准化管理。

　　第五十五条 旅游经营者应当按照规定及时、准确、完整、真实地上报旅游统计报表和其他信息，接受旅游行政主管部门和其他有关部门的监督。

　　第五十六条 县级以上人民政府应当建立假日旅游预报制度和旅游警示信息发布制度。

　　第五十七条 县级以上人民政府旅游行政主管部门应当建立健全旅游投诉制度，公布投诉机构和投诉电话，受理旅游者的投诉。

　　对旅游者的投诉，应当当场作出处理决定；不能当场处理的，自接到投诉之日起六十个工作日内作出处理决定，并告知投诉者；对应由其他部门处理的，应当及时转交，并告知投诉者；不符合受理条件的，应当书面告知。

　　第五十八条 县级以上人民政府旅游行政主管部门应当推动行业诚信体系建设，建立行业诚信档案。

　　第五十九条 旅游经营者与旅游辅助服务者按照自愿原则向评定机构申请质量等级评定，并按规定接受年审、复核。

经评定的旅游经营者与旅游辅助服务者应当向社会公告，按照服务质量等级提供服务。未评定服务质量等级的，不得使用服务质量等级称谓和标志。

　　第六十条 在旅游景区（点）内从事旅游商品销售等服务活动，应当取得旅游景区（点）管理机构同意，并接受统一管理。

　　第六十一条 价格行政主管部门在制定或者调整旅游景区（点）门票价格时，应当充分听取社会各方面的意见，征求旅游行政主管部门的意见，进行价格听证，并在执行前六个月向社会公布。

　　第六十二条 旅游景区（点）按照价格行政主管部门的规定设置单一门票、联票和套票，供旅游者自主选择，禁止向旅游者强行出售联票、套票。

　　旅游景区（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。

　　第六十三条 旅游景区（点）管理机构应当根据相关规定对游览范围作出明确界定。

按照国家有关规定不能拍照摄影的景点，应当在显著位置作出明确标识。

第七章 法律责任

　　第六十四条 对违反本条例的违法行为，有关法律、法规有处罚规定的，从其规定。

　　第六十五条 旅游经营者、旅游辅助服务者及旅游从业人员造成旅游者财产损失或者人身伤害的，依法承担赔偿责任；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

　　第六十六条 旅游经营者未经旅游者同意，擅自将其旅游业务转让给其他旅游经营者的，由旅游行政主管部门责令其退还相应的服务费用，并处二千元以上二万元以下罚款；旅游者在旅游中受到损害的，旅游经营者和实际提供旅游服务的旅游经营者还应当承担连带赔偿责任。

　　第六十七条 旅游经营者违反本条例规定，有下列行为之一的，由旅游行政主管部门责令改正，并处二千元以上二万元以下罚款；有违法所得的，予以没收；情节严重的，责令停业整顿。

　　（一）不公开服务项目和内容的；

（二）向旅游者强行出售联票和套票的；

　　（三）未建立安全责任制度，完善安全防范措施的；

（四）未及时将发生的旅游安全事故向旅游主管部门报告的；

（五）使用的车辆、船舶及驾驶人员不具备相应资质资格的。

　　第六十八条 违反本条例第四十三条、第四十七条规定的，由县级以上人民政府旅游、价格或者工商行政管理等部门按照各自职责责令改正，并根据情节单处或者并处警告、没收违法所得、处以二千元以上二万元以下的罚款。

　　第六十九条 违反本条例第五十九条第二款规定，未取得旅游服务质量等级标志而擅自使用等级标志、称谓的，或者虽已取得旅游服务质量等级标志而使用等级标志、称谓不实的，由旅游行政主管部门责令限期改正，没收违法所得；逾期不改正的，处一万元以上五万元以下罚款。

　　第七十条 旅游行政主管部门的工作人员应当依法履行职责，提高服务质量和工作效率。对于玩忽职守、滥用职权、徇私舞弊的，由所在单位或者上级行政主管机关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。

第八章 附则

　　第七十一条 本条例所称旅游辅助服务者，是指与旅游经营者存在合同关系，协助旅游经营者履行合同义务，实际提供交通、游览、住宿、餐饮、娱乐等旅游服务的人。

　　第七十二条 本条例自2012年1月1日起施行。2006年7月28日甘肃省第十届人民代表大会常务委员会第二十三次会议通过的《甘肃省旅游条例》同时废止。