

广东省旅游条例

(2017 年 7 月 27 日广东省第十二届人民代表大会常务委员会第三十四次会议通过 根据 2020 年 9 月 29 日广东省第十三届人民代表大会常务委员会第二十五次会议《关于修改〈广东省林地保护管理条例〉等十六项地方性法规的决定》修正)

目 录

第一章 总则

第二章 权益保护与经营规范

第三章 旅游规划与促进

第四章 旅游安全、公共服务与监督管理

第五章 法律责任

第六章 附则

第一章 总 则

第一条 为了保障旅游者、旅游经营者和旅游从业人员的合法权益，规范旅游市场秩序，保护和合理开发利用旅游资源，促进旅游业持续健康发展，根据《中华人民共和国旅游法》和有关法律、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的旅游活动以及旅游资源保护、规划建设、公共服务、产业促进、经营服务以及相关的监督管理。

第三条 本省发展旅游业，应当遵循社会效益、经济效益和生态效益相统一的原则，坚持全域旅游发展，体现岭南文化特色，形成政府引导、依法监管、市场运作、企业经营、社会参与、旅游者文明旅游的发展格局。

第四条 县级以上人民政府应当加强对旅游工作的组织和领导，建立健全旅游业发展综合协调机制，将旅游业发展纳入国民经济和社会发展规划，组织制定和实施促进旅游业发展的政策措施，并通过政府购买服务支持旅游业的发展，统筹解决旅游业发展的重大问题，推动旅游业与相关产业协调、融合发展。

乡镇人民政府、街道办事处应当配合做好旅游业发展相关工作。

第五条 县级以上人民政府旅游主管部门负责本行政区域内旅游工作的统筹协调、行业指导、旅游推广、公共服务和监督管理；其他部门按照各自职责，做好旅游业发展的相关工作，保障和促进旅游业发展。

第六条 鼓励健康、文明、环保的旅游方式，支持基层群众性自治组织、社会机构和公民开展旅游公益宣传，普及旅游知识。

第七条 旅游行业组织应当制定行业服务规范，加强行业自律，发挥引导、服务、交流、协调、监督作用，推动旅游业诚信建设，并建立对旅游从业人员的服务评价机制和优质服务奖励制度，改善旅游从业环境，依法维护行业合法权益和公平竞争秩序。

第二章 权益保护与经营规范

第八条 旅游者进行旅游活动，享有下列权利：

（一）自主选择旅游经营者、旅游产品和服务，拒绝旅游经营者的强制交易行为；

（二）要求旅游经营者全面、真实提供旅游产品和服务的内容、规格、费用和其他有关情况；

（三）要求旅游经营者严格履行合同约定，保证旅游产品、服务的内容和质量；

（四）人格尊严、民族风俗习惯和宗教信仰得到尊重；

（五）对旅游经营者及其从业人员的经营行为或者从业行为进行监督，并提出批评和建议；

（六）法律、法规规定和旅游合同约定的其他权利。

第九条 旅游者进行旅游活动，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，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、文化传统和宗教信仰；

（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）在旅游活动中遵守安全警示等旅游安全有关规定，对国家和本省应对重大突发事件暂时限制旅游活动的措施以及有关部门、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配合；

(五) 法律、法规规定的其他义务。

第十条 旅游者在旅游活动中不得有下列行为：

(一) 损害当地居民、旅游经营者和旅游从业人员的合法权益或者干扰他人的旅游活动；

(二) 扰乱公共汽车、火车、船舶、航空器或者其他公共交通工具上的秩序；

(三) 破坏公共环境卫生、公共设施，以刻划、涂污等方式损坏旅游地文物古迹；

(四) 参观或者参与违反我国法律、法规和社会公德的项目或者活动；

(五) 法律、法规规定的其他严重扰乱旅游秩序的行为。

第十一条 旅游经营者在旅游经营活动中享有下列权利：

(一) 要求旅游者如实提供旅游所必需的个人信息，按时提交相关证明文件；

(二) 符合法定情形可以依法变更旅游服务内容；

(三) 自主经营权受法律保护，拒绝违法检查、收费、集资、摊派等；

(四) 商业秘密受法律保护，任何单位和个人不得非法获取、使用或者披露旅游经营者尚未公开的旅游路线和其他旅游服务产品、营销计划、销售渠道、客户信息以及其他商业秘密；

(五) 拒绝旅游者提出的违法或者违反公序良俗的要求；

(六) 法律、法规规定的其他权利。

第十二条 旅游经营者在旅游经营活动中应当履行下列

义务：

（一）需要第三方提供游览、住宿、交通、餐饮、购物、娱乐等旅游服务的，从具有法定资质的经营者中选择；

（二）履行合同义务，根据法律、法规和相关标准要求提供规范化的旅游服务；

（三）建立和落实安全责任制度，保障旅游者的人身、财产安全；

（四）保护旅游资源和旅游环境，维护社会公共利益；

（五）为旅游者依法处理旅游纠纷提供必要的协助；

（六）对旅游从业人员进行法律、法规、职业道德、执业规范、业务技能和安全知识等培训；

（七）法律、法规规定的其他义务。

第十三条 旅游经营者在旅游经营活动中，不得有下列行为：

（一）不执行政府定价、政府指导价相关规定或者不履行价格承诺；

（二）诱骗、强迫或者变相强迫旅游者购买商品、接受服务；

（三）给予或者收受贿赂；

（四）泄露、公开和非法使用旅游者个人信息；

（五）法律、法规禁止的其他行为。

第十四条 旅游从业人员从事旅游业务，享有下列权利：

（一）要求旅游者遵守合同约定，妥善保管随身物品，拒绝其提出的超过合同约定的不合理要求；

(二) 依法与旅游经营者订立劳动合同，获得与其职业等级、服务质量相一致的劳动报酬，拒绝旅游经营者提出的垫付费用等不合理要求；

(三) 依法获得劳动安全卫生保护、社会保险和福利，接受职业技能培训等；

(四) 人格尊严受到尊重，人身安全不受侵犯；

(五) 随团导游在景区进行讲解服务的，景区管理机构或者经营者不得阻碍；

(六) 法律、法规规定的其他权利。

第十五条 旅游从业人员从事旅游业务，应当履行下列义务：

(一) 接受安全生产教育和培训，依法佩戴或者携带导游证等证件；

(二) 遵守职业道德，尊重旅游者的民族风俗习惯和宗教信仰；

(三) 依法向旅游者告知和解释旅游文明行为规范，引导旅游者安全、健康、文明、环保旅游；

(四) 遵守旅游目的地法律和尊重当地民族风俗习惯，及时制止旅游者违背旅游目的地法律、风俗习惯的言行等不文明行为；

(五) 法律、法规规定的其他义务。

第十六条 旅游从业人员从事旅游业务，不得有下列行为：

(一) 向旅游者索取小费；

(二) 拒绝履行旅游合同；

(三) 强行滞留旅游团队或者在旅途中甩团、甩客；

(四) 诱骗或者以殴打、弃置、恐吓、辱骂、限制活动自由等方式，强迫或者变相强迫旅游者购买旅游商品或者服务；

(五) 未经旅游者同意公开其信息；

(六) 法律、法规禁止的其他行为。

第十七条 旅游者与旅游经营者或者旅游从业人员发生争议或者合法权益受到侵害时，可以选择下列途径解决：

(一) 与旅游经营者或者旅游从业人员协商；

(二) 向消费者协会、旅游投诉受理机构或者有关调解组织申请调解；

(三) 向公安、旅游、市场监督管理等主管部门投诉；

(四) 根据仲裁协议或者旅游合同约定的仲裁条款提请仲裁机构仲裁；

(五) 向人民法院提起诉讼。

旅游经营者与旅游从业人员之间或者旅游经营者之间、旅游从业人员之间发生争议或者合法权益受到侵害时，按照有关法律、法规的规定处理。

第十八条 旅行社组织旅游活动，应当保障旅游服务质量，维护旅游者的合法权益，不得有下列行为：

(一) 以零负团费和其他不合理的低价组织旅游活动，诱骗旅游者，并通过安排购物或者另行付费旅游项目获取回扣等不正当利益；

- (二) 向不合格的供应商订购产品和服务；
- (三) 发布虚假旅游服务信息，误导旅游者；
- (四) 进行虚假广告、合同欺诈以及未经旅游者书面同意转团、拼团或者擅自变更行程；
- (五) 未经旅游者书面同意安排购物，或者通过对旅游者实施人身威胁、恐吓等行为强迫或者变相强迫旅游者购物、接受服务；
- (六) 与购物场所经营者串通，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；
- (七) 未经旅游者书面同意，安排另行付费项目；
- (八) 法律、法规禁止的其他行为。

第十九条 未取得旅行社业务经营许可的单位和个人，不得以组织旅游的名义，利用微信、博客等社交平台或者行业协会、学会、车友会、驴友会、俱乐部等形式，从事旅游经营业务。

未取得导游证或者不具备领队条件的个人，不得从事导游、领队业务。

第二十条 利用公共资源建设的景区应当明示优惠政策，按照国家的规定对残疾人、老年人、未成年人、现役军人、教师、高校学生以及其他符合条件的旅游者实行门票减免。

在景区内从事商品销售等服务活动的商品销售者或者其他服务经营者，应当依法取得相应资质，诚信经营、公平交易，服从景区管理，不得有下列行为：

- (一) 强迫或者变相强迫旅游者购物消费；

(二) 与旅行社或者旅游从业人员串通，以停车费、茶水费、人头费等形式对旅行社或者旅游从业人员给予贿赂，安排旅游团队购物或者兜售商品；

(三) 以烧香、解签等为名诱骗、胁迫旅游者消费；

(四) 法律、法规禁止的其他行为。

第二十一条 城镇和乡村居民可以利用自己拥有所有权或者使用权的住宅或者其他条件开办民宿旅游经营，为旅游者休闲度假、体验当地人文、自然景观和风俗文化等提供住宿、餐饮等服务。

各级人民政府应当根据旅游发展规划和专项规划，加强对民宿经营管理的引导，鼓励社会力量参与民宿经营管理；支持在具有旅游资源的乡村发展民宿，经营者可以采取租赁、联营等方式，委托有关经济组织经营管理。

开办民宿旅游经营实行登记制度。城镇和乡村居民开办民宿旅游经营的具体管理办法，由省人民政府根据本省实际制定。

第二十二条 网络经营旅行社业务，应当依法办理工商登记、取得旅行社业务经营许可证，并在其网站主页显著位置公开旅行社名称、营业执照、法定代表人、许可证编号、经营范围、经营场所、联系方式以及风险提示等信息，确保交易安全可靠；提供交通、住宿、餐饮、游览、娱乐等代订服务的，应当选择具有相应资质的经营者作为服务供应商。

网络经营旅行社与旅游者订立旅游合同，收取旅游费用的，应当提供纸质或者电子发票。

第二十三条 旅游经营者在网络交易第三方平台为旅游者提供交通、住宿、餐饮、游览、娱乐等代订服务的，选择

的旅游经营者、旅游从业人员应当具有相应资质，旅游产品和服务信息应当真实、准确。

网络交易第三方平台提供者作为旅游经营者提供交易服务的，应当对其进行实名登记，审查旅游产品和服务信息的真实性，并进行公布。发现严重违法行为的，应当立即停止提供网络交易平台服务，并报告所在地旅游主管部门。

旅游者在网络交易第三方平台购买旅游产品与经营者产生纠纷的，网络交易第三方平台提供者应当协助解决。旅游者合法权益受到损害的，可以依法向旅游经营者要求赔偿；网络交易第三方平台提供者不能提供旅游经营者的真实名称、地址和有效联系方式的，旅游者可以依法向网络交易第三方平台提供者要求赔偿。网络交易第三方平台提供者对旅游者支付赔偿后，可以依法向旅游经营者追偿。网络交易第三方平台提供者明知或者应知旅游经营者利用其平台侵害旅游者合法权益，未采取必要措施的，依法与该经营者承担连带责任。

第二十四条 旅游搜索引擎提供者作为旅行社及其旅游产品提供付费搜索信息服务的，应当向有关旅游主管部门核实相关信息，对付费搜索信息逐条加注显著标识。

旅游者、旅游经营者、旅游从业人员、旅游行业组织等发现网络信息搜索结果含有虚假信息的，有权要求旅游搜索引擎提供者采取更正、删除、屏蔽或者断开虚假信息链接等必要措施，或者向旅游主管部门和其他有关部门举报。旅游搜索引擎提供者未采取必要措施停止提供相关搜索结果，造成旅游者、旅游经营者合法权益受到损害的，依法承担相应责任。

旅游主管部门、网信部门发现网络信息搜索结果含有虚

假旅游经营信息的，应当依法处理。

第三章 旅游规划与促进

第二十五条 编制旅游规划应当坚持以旅游市场为导向、旅游资源为基础和旅游产品为主体，突出地方特色，实现经济、社会和环境效益可持续发展。

县级以上人民政府应当依法组织编制旅游发展规划、旅游专项规划、跨区域规划以及与旅游业发展有关的规划，并做好旅游发展规划的实施性评估工作。

县级以上人民政府应当将民宿旅游经营发展纳入旅游发展规划和旅游专项规划。民宿的建筑风貌应当与当地的人文民俗、景区和村庄环境景观相协调。

县级以上人民政府有关部门根据旅游发展规划，可以委托有关机构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、服务功能配套等予以专门规定，并及时向社会公布。

第二十六条 编制旅游规划应当与国土空间规划、生态红线区域保护规划、环境保护规划、水土保持规划、海洋功能区划以及风景名胜区、自然保护区、文物保护区、饮用水源地、森林公园、地质公园、湿地等保护和利用规划相衔接，征求有关主管部门意见，并公开征求社会公众和专家的意见。

发展改革、工业和信息化、民族宗教、自然资源、生态环境、住房城乡建设、交通运输、水利、农业农村、林业、中医药、口岸等相关主管部门在编制与旅游业发展有关的规划时，应当征求同级旅游主管部门的意见。

第二十七条 旅游资源的保护和开发利用应当遵循保护优先、合理开发和利用的原则。

县级以上人民政府旅游主管部门应当组织有关部门开展本行政区域内的旅游资源普查、评估，建立旅游资源数据库，实行动态管理，协调旅游资源开发和保护工作。

第二十八条 开发利用旅游资源以及建设对旅游资源和环境可能有重大影响的项目，应当制定旅游资源恢复治理方案。旅游开发项目应当依法进行环境影响评价，提出预防或者减轻不良环境影响的实施方案。

利用自然资源开发的旅游项目，应当依法保护自然资源和生物多样性，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物资源等人文资源开发的旅游项目，应当保持其民族特色、传统格局和历史风貌，尊重当地文化传统和习俗，维护资源的区域整体性、文化代表性和地域特殊性，不得擅自改建、迁移、拆除。涉及文物、世界遗产、自然保护区保护的，按照有关法律、法规办理。

县级以上人民政府旅游主管部门及相关部门应当加强对旅游资源保护、开发、利用状况的监督检查。

第二十九条 县级以上人民政府应当在年度土地供应计划中统筹安排旅游业发展用地，依法保障旅游项目建设用地；支持盘活利用存量土地，依法实行旅游用地分类管理。

在符合规划和用途管制的前提下，鼓励农村集体经济组织依法使用建设用地自办或者以土地使用权、海域海岛使用权入股等方式参与旅游项目；鼓励利用荒地、荒滩、荒坡、垃圾场、废弃矿山、废旧厂房和边远海岛等，因地制宜，依法开发建设旅游项目。

鼓励旅游经营者使用新能源、新材料、新技术，发展绿色环保旅游。

第三十条 县级以上人民政府应当制定并实施促进旅游业与工业、农业、商贸、文化等相关产业融合发展的政策措施，推动海洋旅游、工业旅游、红色旅游、乡村旅游、文化旅游等旅游业态创新，健全旅游产业体系，推行全域旅游发展模式，推进国民旅游休闲体系建设。

第三十一条 县级以上人民政府根据本地实际和旅游业发展需要安排财政资金，加强旅游基础设施建设、旅游公共服务和旅游形象推广。

县级以上人民政府应当改善旅游投资和经营环境，鼓励投资者参与本地旅游资源开发和基础设施建设、设立旅游发展投资基金，金融、保险机构提供符合旅游业特点的金融、保险产品和服务。

第三十二条 县级以上人民政府应当采取措施扶持旅游专业人才培养，推进高等院校、中等职业学校、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，加强旅游从业人员教育培训，提高旅游从业人员综合素质。

县级以上人民政府旅游主管部门应当会同人力资源社会保障等有关部门建立健全导游职业等级、服务质量与薪酬相一致的激励机制。

第三十三条 县级以上人民政府应当根据实际情况，制定相关政策措施，鼓励和引导旅游者利用带薪休假假期错峰出行旅游；免费开放政府投资的城市公园、博物馆、纪念馆、科技馆，指导利用公共资源建设的景区低价开放或者免费开放，鼓励开发适合大众消费的旅游产品。

第三十四条 省人民政府对具有旅游资源优势的贫困地区、少数民族聚居地、原中央苏区、革命老区、边远山区等，应当制定扶持政策，安排专项资金，吸引社会资本，完善停车场、旅游标识标牌等旅游公共服务设施，加强旅游项目开发，带动产业发展和农民增收。

第三十五条 县级以上人民政府应当加强对乡村旅游的支持引导，把乡村旅游发展纳入新农村建设、新型城镇化建设等相关规划，加强乡村旅游公共服务体系及配套设施建设，建设具有乡村特点、民族特色、历史记忆的特色村落，形成乡村旅游产品体系。

鼓励挖掘岭南文化内涵和旅游资源优势，规划建设具有鲜明产业特色、创新要素集聚、生产生活生态融合的旅游特色小镇。

第三十六条 县级以上人民政府应当推动建设自驾车房车营地、自驾游基地，完善自驾旅游服务保障体系，为自驾车旅游者提供道路指引、信息咨询、医疗救助、安全救援等方面的服务。

鼓励发展邮轮、游船、游艇等水上旅游，促进江河、湖泊、海洋等水上旅游航线和产品的开发，完善码头、泊位等基础设施的配套旅游服务功能。

鼓励发展旅游文化演出、主题公园、文化街区、会展节庆等旅游文化创意产业，推动旅游商品研发，培育具有自主知识产权的旅游工艺品、纪念品、户外用品以及索道缆车、低空飞行、游乐设施等旅游装备制造业品牌。

第四章 旅游安全、公共服务与监督管理

第三十七条 县级以上人民政府统一负责旅游安全工作，建立健全旅游安全工作责任制，旅游、安全监管、公安、自然资源、住房城乡建设、交通运输、卫生健康、市场监督管理、体育、气象等有关主管部门依法履行旅游安全监管职责。

第三十八条 县级以上人民政府旅游主管部门应当会同有关部门对所辖区域内的旅游安全风险进行检测评估，建立旅游安全预警信息发布制度。

旅游区域内发生自然灾害、事故灾难、公共卫生事件、社会安全事件或者其他有可能危及旅游者人身、财产安全情形的，旅游目的地所在县级以上人民政府旅游主管部门应当依据有关部门发布的通告，及时、准确地向旅游经营者和旅游者发布旅游安全警示信息。

第三十九条 县级以上人民政府应当依法将旅游应急管理纳入政府应急管理体系，组织有关部门制定应急预案，将旅游安全作为突发事件监测和评估的重要内容，建立旅游安全联动机制，开展应急演练。

旅游突发事件发生地县级以上人民政府及其有关部门应当及时处置旅游突发事件，采取措施开展救援，并协助旅游者返回出发地或者旅游者指定的合理地点。

第四十条 旅游经营者应当制定紧急事件和安全事故应急救援预案，加强对旅游场所、设施设备的日常维护保养，对具有危险性的旅游场所、路段、设施设备和游览项目设置明显的安全警示标志，就可能危及旅游者人身、财产安全的事宜，以明示的方式事先向旅游者作出说明或者警示。

旅游突发事件发生后，旅游经营者及其现场人员应当立

即采取措施救助受害旅游者，控制事态发展，并依法履行报告义务，积极参加所在地人民政府组织的应急救援和善后处置工作。

旅行社租用客运车辆、船舶的，应当选择具备相应资质的承运人和已投保法定强制保险的车辆、船舶，并签订旅游运输合同。承担旅游运输的客运车辆、船舶，应当符合保障人身、财产安全的要求，配备具有相应资质的驾驶员、船员和具有行驶记录功能的卫星定位装置、座位安全带、消防、救生等安全设施设备；承担旅游运输的客运车辆应当设有导游专座。

第四十一条 旅游者在人身、财产安全遇有危险时，有权向旅游经营者、当地政府和相关机构请求及时救助。

旅游者接受相关组织或者机构的救助后，应当支付应由个人承担的费用。

第四十二条 经营高空、高速、水上、潜水、探险、漂流等高风险旅游项目，应当依法取得经营许可，由负责许可的部门实施安全监督管理。法律、法规未明确规定安全监督管理部门的，由高风险旅游项目所在地县级以上人民政府确定。

高风险旅游项目经营者应当依法投保相关责任保险，并且提示旅游者投保人身意外伤害保险。

第四十三条 景区应当合理设置必要的旅游服务配套设施，在显著位置设立游客服务和投诉受理中心，公示旅游咨询、投诉和求助电话，设置公共信息图形符号。

景区根据旅游安全、环境保护、文物保护以及服务质量等情况，核定最大游客承载量。

封闭型景区开放经营前，景区经营者应当向景区主管部门申请核定景区最大承载量，制定和实施旅游者流量控制方案。

县级人民政府或者其确定的部门负责核定开放式景区的最大承载量，并对旅游者数量进行监测和公告，采取必要的控制客流措施。

第四十四条 县级以上人民政府应当建立和完善旅游公共服务体系及配套设施，合理布局旅游交通路线。县级以上人民政府应当在公共交通枢纽、商业中心和旅游者集中场所科学设置旅游信息咨询中心或者自助式旅游信息多媒体设施，向旅游者提供景区、线路、交通、气象、客流量预警、餐饮、住宿、购物、医疗急救等旅游信息和咨询服务。

第四十五条 县级以上人民政府应当加强机场、车站、码头等重点涉旅场所的无线上网环境建设，提升旅游公共信息服务能力；支持云计算、物联网、移动互联网应用项目进入旅游业，鼓励有条件的地区建立智慧旅游产业园区。

省人民政府旅游主管部门应当利用现代信息技术，完善旅游基础信息数据库及大数据平台，并与有关部门的信息实现互联互通，及时向旅游企业、电子商务平台开放，推进智慧旅游发展。

县级以上人民政府旅游主管部门应当逐步建立在线行政审批、产业统计分析、旅游安全监管等智慧旅游管理体系，建立基于移动互联网新媒体的智慧旅游营销体系和游客信息服务体系。

第四十六条 县级以上人民政府应当建立旅游综合监管制度，健全信息汇集、及时研判、综合调度、快速反应、高效处置的工作机制，并建立旅游经营者和旅游从业人员的异

常名录制度。

县级以上人民政府旅游主管部门应当建立健全旅游经营者及其从业人员的信用档案，采集和记录信用信息，组织对旅游经营者及其从业人员开展信用评价，定期向社会公布；建立跨地区的协同执法机制，加强执法协作，共享旅游违法行为查处信息，配合、协助其他地区旅游主管部门依法对本地区旅游业实施监督管理。

县级以上人民政府旅游主管部门应当与公安、法院等建立行政执法与司法协作机制，在重要旅游景区及游客集散地，可以依法设立巡回法庭、警务室，快速处理旅游纠纷或者审理旅游案件，保障旅游者合法权益。

第四十七条 县级以上旅游主管部门应当加强对旅游市场和旅游服务质量的监督管理，依法对旅游经营者和旅游从业人员的经营服务行为实施监督检查，对涉嫌违法的合同和票据、账簿、证照以及其他资料进行查阅、复制。旅游经营者和旅游从业人员应当配合，如实说明情况，提供相关材料，不得拒绝监督检查，不得作虚假陈述、提供虚假经营信息材料。

县级以上人民政府市场监督管理、工业和信息化、公安、交通运输、商务、税务、城管、通信管理等有关部门在各自职责范围内对旅游经营者及其从业人员的经营活动和旅游服务质量进行监督管理。

县级以上人民政府应当明确各有关部门对民宿经营监督管理的职责分工，旅游、公安、生态环境、卫生健康、税务、市场监督管理等部门在各自职责的范围内负责民宿经营的指导和监督工作。民宿经营者应当接受有关行政部门的监督管理。

第四十八条 省人民政府旅游主管部门应当建立和完善全省统一的旅游市场监管信息平台，通过旅游团队电子合同监管及其他措施，加强对旅游市场的监督、管理和服务。

市、县人民政府旅游主管部门应当利用网络信息技术，加强旅游质量监管，完善数据统计分析、综合信息服务等功能；建立旅游经营者和旅游从业人员服务质量网上评价信息系统，方便旅游者、旅游行业组织和有关部门对其进行评价，评价结果作为旅游经营者和旅游从业人员质量等级或者星级评定结果，并将旅游经营者和旅游从业人员的有关违法信息纳入异常名录和实施重点监管。

公安、市场监督管理、旅游、网信、通信管理等主管部门应当按照各自职责加强网络旅游经营管理，规范网络旅游经营秩序。

第四十九条 县级以上人民政府应当完善旅游投诉机制，指定或者设立统一的旅游投诉受理机构，并公布投诉电话等联系方式。

县级以上人民政府旅游主管部门接到旅游者投诉后，属于本地区、本部门职责范围的，应当在四十五日内作出处理；属于其他地区、其他部门处理的，应当在三个工作日内移交有关地区、有关部门处理并告知投诉者。

县级以上人民政府市场监督管理、商务、公安、交通运输、税务、通信管理、城管等有关部门，可以根据各自职责在旅游旺季旅游者密集的景区、景点现场受理和解决旅游投诉。对事实清楚，证据确凿的违法旅游经营行为，应当及时处理；可以现场处理的，应当现场依法作出处理决定。

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，推动旅游业国家标准、行业标

准、地方标准、团体标准和企业标准的制订、修订和贯彻实施。

旅游景区、旅游饭店等旅游市场主体实行质量等级、星级评定制度。等级、星级的评定范围、标准、程序以及标志使用等，按照有关规定和标准执行。

旅游经营者提供的设施或者服务应当不低于其实际获得的质量等级、星级，不得超越评定的质量等级、星级进行宣传；未获得质量等级、星级的，不得用等级、星级标志进行宣传 and 经营，误导旅游者。

第五十一条 省人民政府旅游主管部门会同统计主管部门负责完善旅游统计指标体系和调查方法。

县级以上人民政府旅游主管部门应当配备专职或者兼职统计人员，及时、准确、完整地开展属地旅游统计报送工作，定期开展旅游产业监测，向社会发布旅游统计信息。旅游经营者应当对旅游统计工作予以配合。

第五章 法律责任

第五十二条 旅游者违反本条例第十条规定，在旅游活动中对社会秩序和公共安全造成妨害的，依法追究其法律责任。旅游者违反文明旅游行为规范被追究法律责任的，由旅游主管部门按照国家有关规定记入游客不文明旅游记录系统。

第五十三条 旅游经营者违反本条例第十三条第（一）项规定，不执行政府定价、政府指导价相关规定或者不履行价格承诺的，由市场监督管理部门按照《中华人民共和国价

格法》有关规定予以处罚。

旅游经营者违反本条例第十三条第(二)项规定,诱骗、强迫或者变相强迫旅游者购买商品、接受服务的,由市场监督管理部门按照《广东省实施〈中华人民共和国消费者权益保护法〉办法》有关规定予以处罚,法律、法规另有规定的,从其规定;构成违反治安管理行为的,由公安机关按照《中华人民共和国治安管理处罚法》有关规定予以处罚。

旅游经营者违反本条例第十三条第(三)项规定,给予或者收受贿赂的,由市场监督管理部门按照有关法律、法规的规定处罚;情节严重的,并由旅游主管部门吊销旅行社业务经营许可证。

旅游经营者违反本条例第十三条第(四)项规定,泄露、公开和非法使用旅游者个人信息的,由有关主管部门责令改正,没收违法所得,并处一万元以上五万元以下罚款;构成犯罪的,依法追究刑事责任。

第五十四条 导游、领队违反本条例第十六条第(一)项规定,向旅游者索取小费的,由旅游主管部门责令退还,处一千元以上一万元以下罚款;情节严重的,并暂扣或者吊销导游证。

导游、领队违反本条例第十六条第(二)项规定,拒绝履行旅游合同的,由旅游主管部门处二千元以上二万元以下罚款,并暂扣或者吊销导游证。

第五十五条 旅行社违反本条例第十八条第(一)项、第(七)项规定,以零负团费和其他不合理的低价组织旅游活动,诱骗旅游者,并通过安排购物或者另行付费旅游项目获取回扣等不正当利益,或者未经旅游者书面同意,安排另行付费项目的,由旅游主管部门责令改正,没收违法所得,

责令停业整顿，并处三万元以上三十万元以下罚款；违法所得三十万元以上的，并处违法所得一倍以上五倍以下罚款；情节严重的，吊销旅行社业务经营许可证；对直接负责的主管人员和其他直接责任人员，没收违法所得，处二千元以上二万元以下罚款，并暂扣或者吊销导游证。

旅行社有下列行为之一的，由旅游主管部门或者有关部门责令改正，没收违法所得，并处一万元以上五万元以下罚款；违法所得五万元以上的，并处违法所得一倍以上五倍以下罚款；情节严重的，责令停业整顿或者吊销旅行社业务经营许可证；对直接负责的主管人员和其他直接责任人员，处五千元以上二万元以下罚款：

（一）违反本条例第十八条第（二）项、第（三）项规定，向不合格供应商订购产品和服务，或者发布虚假旅游服务信息，误导旅游者的；

（二）违反本条例第十八条第（四）项规定，进行虚假广告的；

（三）违反本条例第四十条第三款规定，选择不具备相应资质的承运人或者使用不符合要求的客运车辆、船舶承担旅游运输的。

违反本条例第十八条第（四）项规定，未经旅游者书面同意，委托其他旅行社履行包价旅游合同，或者在旅游行程中擅自变更旅游行程安排，严重损害旅游者权益的，由旅游主管部门责令改正，处三万元以上三十万元以下罚款，并责令停业整顿；造成旅游者滞留等严重后果的，吊销旅行社业务经营许可证；对直接负责的主管人员和其他直接责任人员，处二千元以上二万元以下罚款，并暂扣或者吊销导游证。

违反本条例第十八条第（五）项规定，诱骗、强迫、变

相强迫旅游消费的，由旅游主管部门或者市场监督管理部门责令改正，处十万元以上五十万元以下罚款；对导游人员、领队人员，由旅游主管部门责令改正，处一万元以上五万元以下罚款；情节严重的，吊销旅行社业务经营许可证、导游证。

第五十六条 违反本条例第十九条第一款规定，未经许可经营旅行社业务的，由旅游主管部门或者市场监督管理部门责令改正，没收违法所得，并处一万元以上十万元以下罚款；违法所得十万元以上的，并处违法所得一倍以上五倍以下罚款；对有关责任人员，处二千元以上二万元以下罚款。

违反本条例第十九条第二款规定，未取得导游证或者不具备领队条件从事导游、领队活动的，由旅游主管部门责令改正，没收违法所得，并处一千元以上一万元以下罚款，予以公告。

第五十七条 违反本条例第二十条规定，利用公共资源建设的景区对符合条件的旅游者未实行门票减免的，由市场监督管理部门责令限期改正；逾期不改的，由市场监督管理部门依据有关法律、法规进行处罚。

景区内的商品销售者、服务经营者违规经营，或者有价格违法行为的，由市场监督管理部门或者其他有关部门依照有关法律、法规的规定处罚。

第五十八条 网络经营旅行社违反本条例第二十二条规定，未公开营业执照登载的信息、许可证、风险提示和联系方式等信息的，由市场监督管理部门依法予以警告，责令改正；拒不改正的，责令停止营业，并处二千元以上一万元以下罚款；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第五十九条 网络交易第三方平台提供者违反本条例第

二十三条规定，未对旅游经营者进行实名登记或者未对旅游产品、服务信息的真实性进行审查并进行公布的，由市场监督管理部门依法予以警告，责令改正；拒不改正的，处一万元以上三万元以下罚款。

第六十条 违反本条例第二十八条规定，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，依法予以处罚。

第六十一条 违反本条例第四十二条规定，无证经营高风险旅游项目的，由负责许可的部门依法给予警告、责令限期改正、没收违法所得，并处以五千元以上二万元以下罚款；情节严重，拒不改正的，责令停止经营活动；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第六十二条 违反本条例第五十条规定，旅游经营者提供的设施或者服务低于其实际获得的质量等级、星级的，或者未获得质量等级、星级而用其标识和称谓进行宣传 and 经营，误导旅游者的，由旅游主管部门或者其他有关部门依法责令改正，没收违法所得，并处五千元以上五万元以下罚款；违法所得五万元以上的，并处违法所得一倍以上五倍以下罚款；情节严重的，责令停业整顿或者吊销业务经营许可证；对直接负责的主管人员和其他直接责任人员，处二千元以上二万元以下罚款。

第六十三条 旅游主管部门或者其他有关部门及其工作人员违反本条例规定，滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊的，由监察机关依法给予处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第六章 附 则

第六十四条 本条例所称旅游业，是指从事组织、招徕、接待旅游者，为旅游者提供交通、游览、住宿、餐饮、购物、娱乐、休闲、信息等行业服务的行业。

本条例所称旅游从业人员，是指从事旅游经营以及主要为旅游者提供交通、游览、住宿、餐饮、购物、娱乐、休闲、信息等服务行业中的管理人员和服务人员。

本条例所称旅游资源，是指可以用于发展旅游业且具有生态效益、经济效益和社会效益的自然资源、人文资源和其他社会资源。

本条例所称高风险旅游项目，是指已制定国家、行业标准的高空、高速、水上、潜水、探险、漂流等旅游项目，包含滑翔伞、热气球、动力伞，轮滑、滑雪、卡丁车，摩托艇、水上飞伞、水下游艇，穿越高山、峡谷及蹦极、攀岩等。

第六十五条 本条例自 2017 年 11 月 1 日起施行。2002 年 1 月 25 日广东省第九届人民代表大会常务委员会第三十次会议通过的《广东省旅游管理条例》同时废止。