

浙江省旅游条例

(2015年9月25日浙江省第十二届人民代表大会常务委员会第二十三次会议通过 根据2017年11月30日浙江省第十二届人民代表大会常务委员会第四十五次会议《关于修改〈浙江省水资源管理条例〉等十九件地方性法规的决定》修正)

目 录

- 第一章 总则
- 第二章 旅游规划
- 第三章 旅游促进
- 第四章 旅游者与旅游经营管理
- 第五章 旅游安全管理
- 第六章 法律责任
- 第七章 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，促进旅游业可持续发展，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 本省行政区域内的旅游活动以及旅游开发、经营、管理、服务等活动，适用本条例。

第三条 旅游业发展应当突出地方特色，遵循政府引导、市场运作、社会参与、行业自律的原则，实现社会效益、经济效益和生态效益相统一。

第四条 县级以上人民政府应当加强对旅游工作的组织领导，将旅游业发展纳入国民经济和社会发展规划，建立旅游业发展综合协调机制，组织制定和实施促进旅游业持续健康发展的政策措施，统筹解决旅游业发展的重大问题，推动旅游业与相关产业的协调、融合发展。

第五条 县级以上人民政府旅游主管部门具体负责本行政区域内旅游业发展的统筹协调和旅游监督管理。

县级以上人民政府其他有关部门按照各自职责，做好促进旅游业发展和相关监督管理工作。

旅游监督管理可以采取联合执法或者经法定程序批准的综合执法方式实施。

第六条 旅游经营者和旅游从业人员依法成立的旅游行业组

织应当加强行业自律，倡导健康、文明、诚信、环保旅游，维护会员的合法权益和市场公平竞争秩序。

第二章 旅游规划

第七条 县级以上人民政府应当组织旅游主管部门和相关部门对本行政区域内的旅游资源进行普查、分类、评价，建立旅游资源数据库。

第八条 县级以上人民政府应当依法组织编制和实施旅游发展规划和旅游专项规划。跨行政区域并且适合整体开发利用的旅游资源，由共同的上级人民政府组织编制或者由相关设区的市、县（市、区）人民政府协商编制统一的旅游发展规划。省重点旅游资源的开发利用，由省人民政府组织编制旅游专项规划。

县级以上人民政府编制和调整海洋功能区划、风景名胜区规划、自然保护区规划等规划，应当充分考虑相关旅游项目、设施的空间布局和建设用地要求。规划和建设水利、地质灾害防治等基础设施和公共服务设施，应当兼顾旅游业发展的需要。

下级人民政府制定的旅游发展规划应当符合上级旅游发展规划，并报上一级人民政府旅游主管部门备案。县（市、区）人民政府的旅游发展规划应当同时报省旅游主管部门备案。

第九条 开发利用旅游资源应当遵守法律、法规规定，符合

旅游发展规划和资源生态保护要求，遵循保护优先、合理开发、永续利用、利益共享的原则。

依法需要经过审批、核准的旅游开发项目，投资主管部门应当在批准、核准项目前征求同级旅游主管部门的意见。

旅游资源所在地的居民和农村集体经济组织可以采用入股、租赁、合作等方式参与所在地旅游资源的开发和经营。

第十条 设立旅游度假区，应当进行可行性论证，具备下列条件：

（一）具有丰富的旅游度假资源、良好的生态环境质量、优越的休闲度假条件，并具有一定的面积、明确的空间边界及核心区域；

（二）具备必要的交通、消防、通信、能源、供水、污水和垃圾处理等基础设施，便捷的外部交通条件，区内及周边无多发性不可规避自然灾害威胁；

（三）具有一定投资规模和影响力，与生态环境相适应的旅游项目；

（四）国家和省人民政府规定的其他条件。

旅游度假区分为国家级旅游度假区和省级旅游度假区。国家级旅游度假区的设立、建设和管理，按照国家有关规定执行。

第十一条 设立省级旅游度假区，由旅游度假区所在地设区的市或者县（市、区）人民政府向省人民政府提出申请，经省旅

游主管部门会同同级有关部门审核后，由省旅游主管部门报请省人民政府批准。

省级旅游度假区经批准设立后，设区的市或者县（市、区）人民政府应当明确管理机构，负责旅游度假区的建设和管理工作，并自批准设立之日起两年内，编制完成旅游度假区总体规划，经省旅游主管部门会同同级有关部门审查后，报请省人民政府批准。

省人民政府应当建立省级旅游度假区评价考核机制。旅游度假区经评价考核不合格的，省旅游主管部门应当责令限期整改；经整改仍不合格的，由省旅游主管部门报请省人民政府撤销旅游度假区。

第三章 旅游促进

第十二条 县级以上人民政府应当制定并实施促进旅游业与相关产业融合发展的政策措施，推动商务旅游、购物旅游、休闲旅游、养生旅游、海洋旅游等旅游业态创新，推进互联网技术在旅游领域的应用，促进旅游装备制造、旅游文化演艺等旅游新兴产业发展。

第十三条 县级以上人民政府应当制定并实施促进旅游投资的政策措施，支持金融机构创新旅游信贷产品和模式，支持符合条件的旅游经营者发行股票、债券等融资产品，支持成立旅游产

业发展投资基金，支持保险机构创新旅游保险产品和服务，引导社会资本投资旅游业。

第十四条 县级以上人民政府应当制定并实施培育壮大旅游市场主体的政策措施，扶持特色旅游企业，支持具有自主知识产权、自主品牌的旅游企业，鼓励发展旅游专业经营机构，推动组建跨界融合的旅游产业集团和产业联盟。

第十五条 县级以上人民政府应当制定和实施促进旅游消费的政策措施，落实带薪休假制度，倡导错峰休假和弹性作息，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。

第十六条 县级以上人民政府应当在财政预算中安排资金，用于支持旅游基础设施建设、旅游公共服务、旅游形象推广和旅游产业促进。

第十七条 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，保障旅游重大、重点项目用地。

鼓励利用荒地、荒坡、荒滩、废弃矿山及工厂和边远海岛等开发旅游项目。

第十八条 县级以上人民政府应当加强旅游休闲度假体系建设，拓展城市和乡村公共休闲空间，健全旅游公共服务体系，完善游客集散中心、景区连通道路等旅游基础设施，增强公共服务

场所和公共服务设施的旅游服务功能。

第十九条 县级以上人民政府应当加强对乡村旅游的规划引导,鼓励建设具有丰富文化内涵、鲜明产业特色、浓郁乡土风情、优美生态环境、完备旅游设施的特色小镇,鼓励创新村集体经营管理模式,建设具有乡村特点、民族特色、历史记忆的特色村落,鼓励城乡居民利用自有住宅或者其他条件兴办民宿和农家乐。

第二十条 宾馆酒店的用水、用气、用电、用热收费标准,按照国家规定与工业企业同价。

第二十一条 国家机关、事业单位、国有企业的交通、食宿、会务等活动和工会组织的职工疗养休养活动,可以通过政府采购、购买服务等方式委托符合条件的旅行社、民宿、农家乐等旅游经营者提供服务。

第二十二条 县级以上人民政府旅游主管部门应当组织实施本地旅游形象、重点旅游线路、重点旅游资源的宣传推广工作,文化、新闻出版广电等有关部门以及新闻媒体应当予以配合。

县级以上人民政府旅游主管部门应当会同标准化主管部门推进旅游标准化工作,提高旅游服务质量。

县级以上人民政府旅游主管部门应当会同统计主管部门完善旅游统计指标体系,建立科学的旅游发展评价制度。旅游统计信息应当向社会发布。

第四章 旅游者与旅游经营管理

第二十三条 旅游者进行旅游活动，应当遵守法律、法规规定。旅游者合法权益受法律、法规保护。

县级以上人民政府应当指定或者设立统一的旅游投诉受理机构，旅游主管部门、工商行政管理等有关部门应当在各自职责范围内，依法履行保护旅游者合法权益的职责。

第二十四条 旅行社可以在全省范围内设立服务网点。

从事包价旅游业务的，应当取得旅行社业务经营许可证。

前款所称包价旅游业务，是指预先安排行程，提供交通、住宿、餐饮、游览、导游或者领队等两项以上旅游服务，旅游者以总价支付旅游费用的业务。

第二十五条 旅行社不得以不合理的低价组织旅游，不得以任何形式诱骗、强迫或者变相强迫旅游者购物或者参加另行付费旅游项目。

旅行社与旅游者在旅游合同中约定安排购物场所和付费旅游项目的，应当以显著的方式明示；未事先约定安排购物场所或者另行付费旅游项目的，旅行社应旅游者要求并经与旅游者协商一致，在不影响其他旅游者行程安排的情况下，可以安排购物场所或者另行付费旅游项目，并应当签订补充协议。

第二十六条 旅行社安排购物场所和付费旅游项目时应当遵守下列规定：

（一）安排的购物场所和付费旅游项目应当是合法营业并且向社会公众开放的；

（二）向旅游者告知购物场所、付费旅游项目的基本信息，提示可能存在的消费风险；

（三）旅行社及其从业人员不得获取回扣等不正当利益。

购物场所和付费旅游项目的经营者给付旅行社佣金的，双方应当依照《中华人民共和国反不正当竞争法》和国家有关规定如实入账。

购物场所和付费旅游项目的经营者有损害旅游者权益行为的，旅行社应当将其列入负面名单管理，并报告旅游主管部门和行业协会。

第二十七条 旅行社有下列情形之一的，旅游者有权在旅游行程结束后三十日内，要求旅行社为其办理退货并先行垫付退货货款或者退还付费旅游项目的费用：

（一）未经旅游者同意安排购物场所或者另行付费旅游项目的；

（二）安排的购物场所和付费旅游项目属于非法营业或者未向社会公众开放的；

（三）安排的购物场所销售商品掺杂、掺假，以假充真，以次充好，以不合格商品冒充合格商品，或者销售失效、变质的商品的；

(四) 明知或者应知安排的购物场所和付费旅游项目的经营者有严重损害旅游者权益记录的;

(五) 旅行社及其从业人员收取回扣等不正当利益的。

旅游者与旅行社安排的购物场所和付费旅游项目的经营者发生消费纠纷，旅行社应当提供必要便利，协助解决消费纠纷。

第二十八条 旅行社组织旅游应当向旅游者告知遵守文明旅游行为规范的要求，劝阻旅游者不文明旅游行为，并可以在旅游合同中约定旅游者严重违反文明旅游行为规范时可以解除合同并承担违约责任。

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。

第二十九条 从事导游、领队活动，应当依法取得导游证。导游证仅限于本人使用，不得伪造、变造、涂改、出借、出租或者买卖。

旅行社应当与其聘用的导游依法订立劳动合同，支付劳动报酬，缴纳社会保险费用。临时聘用导游的，应当依法全额支付导游服务费用。

推行景区专职讲解员服务制度。景区专职讲解员应当经专业培训，遵守景区讲解管理制度，在指定服务范围内为旅游者提供向导、讲解服务。

第三十条 旅游经营者采用网络经营旅游产品和服务的，应

当在其网站主页的显著位置加贴营业执照的电子链接标识，标明经营许可、经营地址、联系电话等相关信息；经营其他旅游经营者提供的旅游产品和服务的，应当核实其营业执照和经营许可，标明实际提供者的名称。

网络交易平台为旅游经营者提供交易服务的，应当核实旅游经营者的营业执照和经营许可；未经核实，不得提供交易服务。

第三十一条 利用城乡居民自有住宅开办接待旅游者住宿的民宿，具备相应条件的，公安及其消防机构、卫生计生、食品药品监督、环境保护等有关部门应当发放相关的经营许可。民宿的范围和条件，由省人民政府根据有利于民宿发展的原则和法律、法规、规章的规定另行制定。

第三十二条 景区开放经营应当符合《中华人民共和国旅游法》规定的条件。

法律、行政法规规定景区开放经营需要经过景区主管部门许可的，由景区主管部门在许可前听取同级旅游主管部门的意见；法律、行政法规未规定需要经过许可的，由景区经营者在景区开放经营前听取旅游主管部门的意见。

第三十三条 景区内禁止下列行为：

（一）破坏景区景观、植被、地形地貌，破坏、毁损旅游设施或者危害景区环境安全；

（二）在景物上刻划、涂污；

(三) 擅自摆摊、圈地、占点;

(四) 纠缠、诱骗、强迫或者变相强迫旅游者购物、接受付费服务;

(五) 法律、法规禁止的其他行为。

第五章 旅游安全管理

第三十四条 县级以上人民政府统一负责本行政区域内的旅游安全工作。旅游主管部门和其他有关部门依照法律、法规履行旅游安全监督管理职责。

县级以上人民政府应当将旅游应急管理纳入政府应急管理体系,建立旅游假日预报、旅游目的地安全风险提示等制度,在重大节庆、假日、赛事、会展等旅游者集中活动期间和台风、暴雨等气象灾害期间,组织开展重点安全检查,排除安全隐患。

第三十五条 旅游经营者应当严格执行安全生产法律、法规和国家、省的有关规定,对旅游安全承担主体责任。

第三十六条 经营高空、高速、水上、潜水、探险等高风险旅游项目,应当依法取得经营许可,并由负责许可的部门实施安全监督管理。

经营水上漂流、滑草、滑道等具有一定风险性的旅游项目,法律、法规未规定安全监督管理部门的,由设区的市或者县(市、

区) 人民政府确定。

第三十七条 封闭式景区开放经营前, 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; 景区主管部门在核定前, 应当征求同级旅游主管部门意见。

封闭式景区经营者应当在景区入口处公布经核定的景区最大承载量。

第三十八条 封闭式景区经营者应当制定和实施旅游者流量控制方案。旅游者流量控制方案包括门票预约、分时进入、限制进入以及景区内分流疏导、交通调控等流量控制措施。旅游者应当服从景区实施的流量控制措施。

封闭式景区内旅游者数量接近景区最大承载量时, 景区经营者应当及时公告。景区外待进入旅游者仍有持续增长趋势可能达到景区最大承载量时, 景区经营者应当报经景区主管部门向设区的市或者县(市、区) 人民政府报告。设区的市或者县(市、区) 人民政府应当在通往景区的主要道路或者景区周边区域, 利用各种信息平台发布相关警示信息; 必要时, 可以实行交通管制等措施, 控制前往景区的旅游者数量。

第三十九条 开放式景区的最大承载量, 由设区的市、县(市、区) 人民政府或者其确定的部门负责核定和公布。

设区的市、县(市、区) 人民政府或者其确定的部门负责在重大节庆、假日、赛事、会展等旅游者集中活动期间, 对旅游者

数量进行监测和公告，并通过限制、疏导和分流等措施控制进入开放式景区的旅游者数量。

第六章 法律责任

第四十条 违反本条例规定的行为，法律、行政法规已有法律责任规定的，从其规定。

第四十一条 违反本条例第二十四条第二款规定的，由旅游主管部门责令改正，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。

第四十二条 旅行社违反本条例第二十六条第一款第一项、第二项规定的，由旅游主管部门责令改正，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旅行社业务许可证；对直接负责的主管人员和其他责任人员，处二千元以上二万元以下罚款。

第四十三条 导游、领队违反本条例第二十九条规定的，由旅游主管部门按照下列规定处罚：

（一）出借导游证的，责令改正，处一千元以上二千元以下罚款；

(二) 伪造、变造、涂改、出租或者买卖导游证的,处二千元以上三千元以下罚款;情节严重的,处三千元以上五千元以下罚款。

第四十四条 旅游经营者、网络交易平台违反本条例第三十条规定,未核实旅游经营者营业执照和经营许可的,由工商行政管理部门责令改正;拒不改正的,处一万元以上三万元以下罚款。

第四十五条 景区经营者违反本条例第三十七条第一款规定,未经景区主管部门核定擅自开放经营的,由景区主管部门责令改正;情节严重的,责令停业整顿一个月至六个月。

第四十六条 法律、法规和本条例规定由旅游主管部门实施的行政处罚,旅游主管部门可以委托其所属的旅游质量监督管理机构实施。

第四十七条 旅游主管部门和其他有关部门及其工作人员有下列行为之一的,由有权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处分:

(一) 未按照法律、法规规定的条件、程序实施行政许可的;

(二) 未按照本条例规定审核、审查省级旅游度假区设立条件、省级旅游度假区总体规划以及进行评价考核的;

(三) 未按照本条例规定在重大节庆、假日、赛事、会展等旅游者集中活动期间和台风、暴雨等气象灾害期间,开展重点安全检查,排除安全隐患的;

- (四) 未按照本条例规定核定景区最大承载量的;
- (五) 其他滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊的行为。

第七章 附则

第四十八条 本条例自 2016 年 1 月 1 日起施行。《浙江省旅游管理条例》和浙江省人民政府发布的《浙江省旅游度假区管理办法》《浙江省旅行社管理办法》《浙江省导游人员管理办法》同时废止。