

# 云南省旅游条例

(2014 年 3 月 28 日云南省第十二届人民代表大会常务委员会第八次会议通过 根据 2018 年 11 月 29 日云南省第十三届人民代表大会常务委员会第七次会议《关于废止和修改部分地方性法规的决定》修正)

## 目 录

- 第一章 总 则
- 第二章 旅游促进与发展
- 第三章 旅游资源保护与开发
- 第四章 旅游经营与服务
- 第五章 旅游监管与权益保障
- 第六章 法律责任
- 第七章 附 则

## 第一章 总 则

第一条 为了规范旅游市场秩序，保障旅游者、旅游经营者及从业人员的合法权益，保护和合理开发旅游资源，促进旅游业

发展，根据《中华人民共和国旅游法》和有关法律、法规，结合本省实际，制定本条例。

第二条 本省行政区域内涉及旅游的资源保护、开发建设、经营活动和监督管理及服务，适用本条例。

第三条 旅游业发展应当突出地方特色，坚持政府引导、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的统一。

第四条 县级以上人民政府应当加强对旅游业发展的组织和领导，把旅游业发展纳入国民经济和社会发展规划，建立健全旅游业发展综合协调机制和激励机制，加大对旅游业的投入和扶持力度。

第五条 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指导、协调、管理、监督和服务工作。

发展改革、民族宗教、公安、自然资源、住房城乡建设、生态环境、交通运输、商务、市场监督管理等有关行政主管部门应当按照各自职责，做好旅游业发展的相关工作。

第六条 旅游行业组织应当完善行业自律制度，发挥服务、引导、协调和监督作用，维护行业的合法权益和公平竞争秩序，接受旅游行政主管部门的指导、监督和管理，依法开展活动。

## 第二章 旅游促进与发展

第七条 县级以上人民政府及其有关部门应当制定并组织实施有利于旅游业持续健康发展的产业政策和措施，改善旅游投资、经营环境，促进旅游业与相关产业融合发展。

第八条 县级以上人民政府应当推进旅游标准化管理工作。旅游行政主管部门会同市场监督管理部门组织实施旅游行业的国家标准、行业标准和地方标准。地方标准由省、州（市）人民政府旅游行政主管部门会同市场监督管理部门制定。

第九条 省人民政府及其有关部门应当采取措施，消除区域间旅游服务障碍，推进跨区域的旅游合作与经营，禁止行业垄断和地区垄断。

任何单位和个人不得限制、阻碍本行政区域外的旅行社、导游和旅游车辆在本地的合法旅游经营活动。

第十条 省和边境地区州（市）、县（市、区）人民政府应当按照国家的有关规定，组织开展与邻近国家边境旅游方面的合作与交流，开发和建设跨境旅游项目和线路。

边境地区的州（市）、县（市、区）人民政府及其有关部门应当采取措施，为边境旅游发展提供良好的环境和服务。

省人民政府应当建立由公安、海关、外事、检验检疫、旅游等部门参加的边境旅游工作机制，协调解决边境旅游发展中的有关事项，促进边境旅游发展。

第十一条 县级以上人民政府应当设立旅游发展专项资金，用于旅游规划编制、产业培育、市场监管、商品开发、科学研究、

标准化建设、信息化建设和人才培养等。

第十二条 县级以上人民政府应当根据旅游业发展需要，在财政预算中安排旅游宣传促销专项经费，用于旅游整体形象的塑造和推广，重要旅游线路、旅游景区、旅游大型活动、新型旅游产品的策划和营销等工作。

县级以上人民政府旅游行政主管部门应当采取措施，创新旅游宣传营销方式，鼓励多元化的旅游营销，加强国内外客源市场开发。

鼓励利用有关专题会议和展会、文艺演出、体育赛事、科技交流、民族节庆、民族民间文化等活动，促进旅游宣传营销。

第十三条 县级以上人民政府应当增加旅游项目建设用地供给，鼓励利用荒山、荒地进行旅游综合开发建设，对全省旅游重大、重点项目用地优先保障。

第十四条 县级以上人民政府应当引导金融机构创新发展符合旅游业特点的信贷产品和模式，加大旅游业信贷支持力度。

鼓励和支持省内旅游企业按照国家有关规定申报上市，发行企业债、公司债、短期融资券、中期票据、中小企业集合票据等债券，面向资本市场直接融资；鼓励和支持设立旅游业发展投资基金，扩大旅游投融资渠道；鼓励和支持保险机构创新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结合本行政区域内旅游业发展的特点，采取多种形式，培养和引进旅游专

业人才，加强少数民族旅游经营管理人才培养，提升旅游管理和水平。

第十六条 县级以上人民政府及其有关部门应当结合本地实际，选择民族风情浓郁、保护价值较高和生态环境良好的民族聚居村寨、传统村落和旅游特色村，加强民族特色旅游村寨建设，积极推进乡村旅游发展。

县（市、区）人民政府应当加强统筹协调，整合资源，引导和吸纳社会资金参与民族特色旅游村寨建设。省、州（市）人民政府应当对民族特色旅游村寨建设给予政策和资金扶持。

第十七条 县级以上人民政府交通运输行政主管部门在编制交通运输发展规划时，应当合理布局旅游交通线路、旅游公共服务设施等，并征求同级旅游行政主管部门的意见。

经批准从事旅游运输的车辆应当在核定经营范围内从事旅游客运经营，并按照旅游合同和旅游包车合同的行程安排，在车籍所在地和旅游目的地之间通行，任何单位和个人不得设置障碍。

县级以上人民政府及其有关部门应当督促公路投资、建设和经营主体，在高等级公路和主要旅游干线设立和完善旅游标识标牌，建设游客休息站点、旅游厕所等公共服务设施，旅游行政主管部门应当给予指导和支持。

第十八条 县级以上人民政府旅游行政主管部门应当加强旅游信息化建设，建立健全旅游信息库和网络服务平台，实行旅游市场电子信息化动态监管，积极推动网络旅游的发展。

县级以上人民政府旅游行政主管部门应当在交通枢纽站、商业中心和旅游集散地为旅游经营者和旅游者提供旅游公益性信息咨询服务。

省人民政府旅游行政主管部门应当整合全省旅游信息资源，建立统一网站，提供及时、准确的旅游信息和查询功能，推动云南旅游整体形象、旅游文化、旅游服务的提升。

第十九条 县级以上人民政府旅游行政主管部门应当会同有关部门鼓励扶持开发具有观赏性、艺术性、实用性和民族特色、地方特点的旅游商品，促进旅游购物业发展。

### 第三章 旅游资源保护与开发

第二十条 县级以上人民政府旅游行政主管部门负责组织本行政区域内的旅游资源普查、评价，建立旅游资源数据库，协调旅游资源保护和开发建设。

第二十一条 县级以上人民政府旅游行政主管部门负责组织编制本行政区域的旅游发展规划。跨行政区域的旅游发展规划由其共同的上一级人民政府旅游行政主管部门组织编制或者由相关的地方人民政府旅游行政主管部门协商编制。

编制旅游发展规划应当广泛听取意见，经上一级人民政府旅游行政主管部门审查同意后，报编制规划的同级人民政府批准并组织实施。

全省旅游重大项目建设应当编制专项规划，由项目所在地州（市）人民政府旅游行政主管部门组织编制，省人民政府旅游行政主管部门会同有关部门和项目所在地州（市）人民政府共同组织评审，由项目所在地州（市）人民政府批准后组织实施。

第二十二条 旅游景区、旅游饭店等主要旅游要素项目的新建、改建、扩建，应当符合旅游发展规划。有关行政主管部门审批全省旅游重大、重点项目前，应当征求同级旅游行政主管部门的意见。

第二十三条 开发旅游资源和建设旅游设施，应当遵守有关环境和资源保护的法律法规，依法进行环境影响评价。

鼓励旅游经营者使用新能源、新材料，创建绿色环保旅游企业，开发生态旅游产品，倡导旅游者采用低碳、环保方式旅游。

第二十四条 以自然景观为主的旅游景区，应当加强对自然资源和生物多样性的保护，保障资源的可持续利用。

利用民族文化资源、历史建筑和历史人文资源开展旅游经营的，应当保持其民族特色、传统格局和历史风貌。涉及文物保护的，按照有关规定办理批准手续。

重点旅游城镇的新区规划和旧城改造，应当对旅游功能统筹规划；建筑规模和风格应当与周围景观相协调。

第二十五条 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。

## 第四章 旅游经营与服务

第二十六条 县级以上人民政府旅游行政主管部门应当授权相关旅游行业组织对旅游经营者(不含旅游购物企业)、旅游从业人员和旅游设施实行服务质量标准等级评定,并向社会公布。接待旅游团队的旅游经营者、旅游从业人员和旅游设施应当通过相应的等级评定。

旅游经营者不得超越评定的等级进行宣传;未经评定的,不得使用等级标志和称谓。

旅行社接待旅游团队不得选择未经等级评定的旅游经营者、旅游从业人员为服务提供方。

第二十七条 从事导游工作的人员,应当取得导游资格,并与旅行社签订劳动合同或者在相关旅游行业组织注册,方可上岗。

旅行社应当与其聘用的导游依法签订劳动合同,支付劳动报酬,缴纳社会保险费用。

旅行社委托其他旅行社或者在旅游行业组织注册的导游承担临时带团工作的,应当及时向导游全额支付完成本次带团任务的导游服务费用。

导游临时受聘到其他旅行社提供导游服务的,应当使用由旅游行政主管部门统一印制的导游派遣证,由导游所属的旅行社或者旅游行业组织填发。

第二十八条 导游人员上岗时,应当佩戴导游证和等级评定



标志，携带委派旅行社的团队行程单；临时受聘的导游还应当携带导游派遣证。

旅游车驾驶员上岗时应当携带从业资格证，佩戴等级评定标志。

**第二十九条** A级旅游景区推行专职讲解员服务制度。

A级旅游景区管理机构和经营者不得拒绝随团导游的讲解服务。

**第三十条** 旅行社与旅游者订立合同时，应当明确服务项目、标准、价格、违约责任等事项。旅行社提供旅游合同约定之外的其他有偿服务，应当征得旅游者的书面同意。

旅行社与旅游者订立旅游合同，应当使用省人民政府旅游行政主管部门和市场监督管理行政主管部门共同推荐的合同文本。

**第三十一条** 旅行社转团或者转委托的，服务内容及标准不得低于原约定的内容和标准；并团的不得将不同游览行程、不同服务标准、不同价格的游客合并同一团队接待。

接受委托承担接待业务的旅行社，应当依据委托合同向旅游者提供服务质量告知书。

**第三十二条** 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。网络旅游经营者取得旅行社经营许可证后，方可经营旅行社业务。

网络旅游经营者，应当选择有经营资质和经等级认定或者评定的旅游经营者、旅游从业人员为服务提供方。

第三十三条 旅游经营者应当按照国家和省有关规定，建立安全、卫生管理制度和责任制度、应急处置制度；配备必要的设施设备和安全保障人员，并保证设施设备的正常运转和完好。

旅游经营者对旅游活动中可能危及旅游者人身财产安全的情况，应当事先向旅游者做出警示，并采取防护措施或者加以劝阻。

第三十四条 旅游经营者经营登山、露营、探险、漂流、攀岩、蹦极、过山车、骑马、水上娱乐等高风险旅游项目，应当按照国家和省有关规定办理审批手续，并报县级以上人民政府旅游行政主管部门备案。

第三十五条 旅游经营者应当在其经营场所的醒目位置使用符合国家规定要求的公共信息图形符号。公共信息图形符号有文字说明的，除中文外，还应当标注英文等外国文字。

第三十六条 以接待旅游者为主的经营贵重旅游商品的购物企业应当交纳质量保证金。具体管理办法由省人民政府制定。

第三十七条 旅游经营者及其从业人员不得纠缠、胁迫旅游者购买旅游商品和服务；不得对未购买旅游商品和服务的旅游者使用侮辱性语言；不得利用虚假宣传或者使人误解的方式诱骗旅游者进行消费；不得有其他侵害旅游者合法权益的行为。

第三十八条 旅行社、导游、旅游车辆驾驶员不得有下列行为：

（一）向旅游者索取包价旅游合同以外的费用；

- (二) 未经旅游者同意,擅自委托旅游业务或者转团、并团;
- (三) 擅自增加、减少或者变更旅游合同约定的服务项目;
- (四) 降低旅游服务质量标准或者提供的旅游服务不符合规范要求;
- (五) 强行滞留旅游团队或者在旅途中甩团、甩客。

## 第五章 旅游监管与权益保障

第三十九条 县级以上人民政府应当加强对本行政区域旅游业监督管理的统筹协调,建立旅游市场监管行政执法与行政监察联动工作机制,督促有关部门依法履行职责。

第四十条 县级以上人民政府旅游行政主管部门应当会同公安、交通运输、市场监督管理、民族宗教、应急管理、食品药品监管等有关部门建立旅游联合执法机制,加强对旅游市场和旅游服务质量的监督检查,依法查处旅游违法违规行。

第四十一条 县级以上人民政府旅游行政主管部门应当加强对旅游从业人员岗位培训的指导、服务和监管。

从事非学历旅游业务培训的单位,由省人民政府旅游行政主管部门确认并向社会公布。

第四十二条 县级以上人民政府旅游行政主管部门应当会同有关部门建立旅游信息预报和警示发布制度,并通过大众传媒向社会公开发布信息。

旅游区域内发生自然灾害、疾病流行或者其他有可能危及旅游者人身财产安全的，旅游行政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。

第四十三条 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，应当建立和完善旅游安全综合监管及救援保障体系。

省人民政府旅游行政主管部门应当会同有关部门建立全省统一、涵盖旅游经营者责任险的旅游安全组合保险体系，指导和监督全省旅游组合保险工作的开展。旅行社、旅游住宿企业、旅游车（船）企业等，以及本条例第三十四条规定的高风险旅游项目的经营者，应当依法投保相应责任险后，参与云南旅游组合保险统保统筹。

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，并向旅游、公安、应急管理、健康等有关部门或者事故发生地的人民政府报告。当地人民政府及有关部门应当及时组织抢救。

第四十四条 旅游景区门票价格定价应当与其经过标准化认定的等级相适应。

县级以上人民政府价格行政主管部门制定或者调整旅游景区门票价格，应当征求同级旅游行政主管部门的意见，听取社会有关方面的意见，并按照规定召开价格听证会。

制定或者调整旅游景区门票价格，应当提前 6 个月向社会公

布。

第四十五条 县级以上人民政府旅游行政主管部门对旅行社的服务质量实行年度考核和评估制度，建立和完善市场退出机制。具体办法由省人民政府旅游行政主管部门制定。

第四十六条 旅游、工业和信息化、通信管理、金融、市场监督管理、公安等有关部门应当加强网络旅游管理，规范网络旅游秩序。

第四十七条 省人民政府旅游行政主管部门应当建立和完善全省统一的旅游市场电子化监管平台，通过旅游团队电子化合同加强对旅游市场的监督和服务。

旅行社应当按照县级以上人民政府旅游行政主管部门的要求报送旅游团队的相关信息，旅游行政主管部门应当按照规定对旅行社报送的信息予以保密。

第四十八条 县级以上人民政府旅游行政主管部门所属的旅游执法质监机构依法履行旅游行政执法职责，负责旅游质量监督检查和旅游投诉统一受理，所需经费纳入同级财政预算。

旅游执法质监机构收到投诉申请后，对不符合受理条件的，应当在 3 个工作日内告知投诉者，并说明理由；投诉事项属于其他部门职责范围的，应当在 3 个工作日内转办，并将转办情况告知投诉者；对符合受理条件的，应当在 45 日内处理完毕并告知投诉者。因情况复杂在上述时限内不能办结的，经旅游行政主管部门主要负责人批准，可以适当延长办理期限。

第四十九条 旅行社违反旅游合同约定损害旅游者利益，经调查情况属实的，县级以上人民政府旅游行政主管部门应当根据旅游者的实际损失，责令旅行社予以赔偿；旅行社拒不赔偿或者无力赔偿的，旅游行政主管部门可以从该旅行社所缴存的旅游服务质量保证金中先行垫付。

第五十条 旅游行业组织应当对其会员单位推行诚信等级评定、信用监督和行业失信惩戒制度，并向社会公布。会员单位应当接受旅游行业组织的自律规范和约束。

## 第六章 法律责任

第五十一条 违反本条例第九条、第十七条第二款规定，国家机关及其工作人员设置区域间旅游服务障碍的，由有关行政机关或者监察机关责令改正，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；其他单位和个人限制、阻碍本行政区域外的旅行社、导游和旅游车辆在本地的合法旅游经营活动的，依法给予处罚；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第五十二条 违反本条例第二十六条第一款规定未经等级评定接待旅游团队的，由旅游行政主管部门责令改正，对旅游经营者并处 1 万元以上 5 万元以下罚款，对旅游从业人员处 2000 元以上 1 万元以下罚款；拒不改正的，由旅游行政主管部门或者有关部门吊销业务经营许可证、从业许可证。

违反本条例第二十六条第二款、第三款规定的，由旅游行政主管部门予以警告，责令改正，并处5000元以上2万元以下罚款；拒不改正的，取消旅游经营者所评定的等级，或者吊销旅行社业务经营许可证。

第五十三条 违反本条例第二十八条规定的，由旅游行政主管部门责令改正，可以并处500元以下罚款；拒不改正的，由旅游行政主管部门或者有关部门暂扣等级标志、导游证、从业资格证1至3个月。

第五十四条 违反本条例第二十九条第二款规定的，由旅游行政主管部门责令改正；拒不改正的，处500元以上2000元以下罚款。

第五十五条 违反本条例第三十一条第一款规定的，由旅游行政主管部门责令改正，并处2000元以上1万元以下罚款。

违反本条例第三十一条第二款规定的，由旅游行政主管部门责令改正，并处500元以上2000元以下罚款。

第五十六条 违反本条例第三十六条规定，未交纳质量保证金的，由旅游行政主管部门责令限期交纳；拒不交纳的，处1万元以上5万元以下罚款。

第五十七条 旅游车辆驾驶员违反本条例第三十八条规定的，由旅游行政主管部门责令改正；拒不改正的，降低或者取消其评定的等级，并由交通运输行政主管部门按规定给予处罚。

第五十八条 违反本条例第四十三条第二款规定，未参与云

南旅游组合保险统保统筹的，由旅游行政主管部门责令改正，并处 1 万元以上 5 万元以下罚款；拒不改正的，由旅游行政主管部门或者有关部门吊销业务经营许可证。

第五十九条 违反本条例第二十五条、第二十七条、第三十条、第三十二条、第三十三条、第三十四条、第三十七条、第三十八条等规定的行为，《中华人民共和国旅游法》和其他法律、法规已有处罚规定的，从其规定；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第六十条 旅游行政主管部门或者其他有关行政主管部门的工作人员，在旅游行政管理工作中，违反规定审批、利用职权非法谋取利益、不履行法定职责或者有其他违法行为的，依法给予处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

## 第七章 附 则

第六十一条 本条例自 2014 年 5 月 1 日起施行。2005 年 5 月 27 日云南省第十届人民代表大会常务委员会第十六次会议通过的《云南省旅游条例》同时废止。