

云南省大理白族自治州旅游条例

(2010 年 2 月 6 日云南省大理白族自治州第十二届人民代表大会第三次会议通过 2010 年 3 月 26 日云南省第十一届人民代表大会常务委员会第十六次会议批准)

目 录

第一章 总则

第二章 旅游促进与发展

第三章 旅游经营规范

第四章 旅游管理与服务

第五章 法律责任

第六章 附则

第一章 总则

第一条 为保护和合理开发旅游资源，规范旅游市场秩序，维护旅游者、旅游经营者和旅游从业人员的合法权益，促进旅游业发展，根据有关法律、法规，结合自治州实际，制定本条例。

第二条 自治州内旅游规划、旅游资源开发、旅游经营、旅游者的旅游活动和旅游监督管理等，适用本条例。

第三条 自治州的旅游业坚持政府引导、社会参与、市场运作、行业自律的方针，实行旅游资源保护与开发相结合的原则，促进旅游业与经济社会的持续协调发展。

第四条 自治州、县（市）人民政府应当把旅游业发展纳入国民经济和社会发展规划，加大资金投入，推进区域旅游经济合作，建立健全旅游管理协调和联合执法的工作机制。

第五条 自治州、县（市）人民政府旅游行政管理部门负责本行政区域内旅游业的管理、监督和服务工作。其主要职责是：

- （一）宣传和贯彻实施旅游法律、法规、规章和本条例；
- （二）组织编制实施旅游发展规划，拟定旅游业行业标准；
- （三）开展旅游资源调查并建立档案；

- (四) 组织旅游从业人员培训;
- (五) 提供旅游信息咨询服务;
- (六) 受理旅游投诉;
- (七) 指导、监督旅游行业协会的工作;
- (八) 行使本条例赋予的行政执法权。

第六条 自治州、县(市)的发展和改革、财政、规划、住房和城乡建设、工商、交通运输、卫生、文化、环保、公安等行政管理部门应当按照各自职责,做好相关的旅游管理服务工作。

第七条 旅游行业协会应当依照章程开展活动,协助旅游行政管理部门制定行业标准,发挥指导和服务功能,严格行业失信惩戒,依法维护成员单位和旅游者的合法权益。

第八条 自治州、县(市)人民政府对促进旅游业发展作出显著成绩的单位和个人给予表彰奖励。

第二章 旅游促进与发展

第九条 自治州、县(市)人民政府在年度财政预算中设

立旅游发展专项资金，主要用于旅游规划编制、项目建设补助、宣传促销和表彰奖励。

第十条 自治州旅游规划的编制，应当突出白族风情、苍洱风光、南诏历史、故都大理等自然景观和民族文化特色，发展休闲度假、康体养身、会展观光等特色旅游，并与有关规划相协调。

自治州旅游行政管理部门编制的旅游发展规划，经省旅游行政管理部门评审后，由自治州人民政府批准实施。县（市）旅游行政管理部门编制的旅游发展规划，经自治州旅游行政管理部门评审后，由县（市）人民政府批准实施。

第十一条 自治州人民政府制定优惠政策，鼓励旅游经营者投资开发特色旅游项目、产品和旅游新线路，开辟旅游新航线，开展包机业务。

第十二条 自治州、县（市）人民政府应当加强旅游宣传，采取旅游推介会等各种形式推荐自治州的旅游项目，并利用专业会展、博览会、文艺演出、体育赛事等，开展旅游促销活动。

第十三条 新建、改建、扩建旅游项目的，规划、城乡建设等相关部门审批时，应当征求同级旅游行政管理部门的意见。

第十四条 自治州人民政府应当对旅游车（船）的数量实行总量控制。从事旅游客运的，自治州交通行政管理部门审批

时，应当征求同级旅游行政管理部门的意见。

第十五条 旅游景区景点对持有有效证件的现役军人、残疾人、老年人及自治州内的全日制在校学生和荣誉州民免收门票费。

第三章 旅游经营规范

第十六条 自治州实行《大理白族自治州旅游从业人员服务证》(以下简称《旅游服务证》)和《旅游服务证》年度审验制度。

旅游行政管理部门应当定期举办旅游从业人员培训班，旅游从业人员经考试合格后发给《旅游服务证》。未取得《旅游服务证》和未经年度审验或者审验不合格的，不得在自治州内从事旅游服务工作。

第十七条 导游人员从事导游活动时须佩戴《导游证》和《旅游服务证》，着当地少数民族服装，举止文明，用语规范，引导旅游者文明旅游。

第十八条 自治州、县（市）旅游行政管理部门应当组织本行政区域内的旅行社或者导游服务机构为旅游团队安排持有

《旅游服务证》的导游人员。

在自治州旅游景区景点观光的旅游团队，应当由持有《旅游服务证》的导游人员进行讲解。

第十九条 旅游经营者或者旅游从业人员在旅游服务活动中不得有下列行为：

（一）纠缠、诱骗旅游者购买商品和接受服务，向旅游者索取额外费用；

（二）向旅游者提供虚假旅游信息和质价不符的服务，降低服务标准；

（三）强行滞留旅游团队或者无故终止服务，擅自增加或减少旅游项目、变更约定接待合同；

（四）以低于成本价格销售旅游产品进行不正当竞争；

（五）使用未取得旅游客运资质的车（船）或者有安全隐患的旅游设备、设施；

（六）在景区景点内非指定区域摆摊设点。

第二十条 旅游经营者应当与旅游从业人员签订劳动合同，支付不低于当地最低工资标准的工资，并为其缴纳社会保险费。

旅游经营者聘用旅游从业人员时，在同等条件下应当优先聘用当地少数民族人员。

第二十一条 自治州、县（市）旅游行政管理部门会同有关部门在机场、车站、码头等游客集散地和交通要道设置旅游标识。

第二十二条 旅游区管理机构应当在景区景点设置规范的中外文游览导向、安全警示和旅游咨询、投诉、救助电话等服务标识。

第二十三条 旅游者有权知悉旅游经营者所提供的产品、服务内容和费用标准等方面的情况；有权自主选择旅游经营者及其所提供的旅游产品、服务内容、服务方式并获得质价相符的服务；有权按照旅游合同的约定获得服务，并享有旅游合同约定的其他权利。

第二十四条 旅游者在旅游活动中应当遵守社会公德和旅游景区景点的管理规定，爱护旅游资源、环境和设施。

第二十五条 以接待旅游团队为主的旅游商店，根据经营规模，向自治州旅游行政管理部门缴纳 10 万元至 30 万元的旅游质量保证金。质量保证金实行专户管理，其本息属于缴纳者所有。

旅游商店侵害旅游者合法权益，经旅游行政管理等部门查证属实，旅游商店拒不承担或者暂不能承担赔偿责任的，自治州旅游行政管理部门可以根据旅游者的实际损失用质量保证金

先行赔偿，并责令旅游商店在 15 日内补足质量保证金。

第四章 旅游管理与服务

第二十六条 自治州旅游行政管理部门执行国家和省的旅游设施和旅游服务标准化等级管理，并会同有关部门制定地方标准，报自治州人民政府批准后实施。

第二十七条 自治州内以接待旅游者为主的景区景点、宾馆饭店、购物商店、餐馆、旅游娱乐场所等实行等级评定。

申报等级评定，属于县（市）级评定的，应当在 15 个工作日内作出等级评定；属于州级评定的，应当在 30 个工作日内作出等级评定；属于省级评定的，自治州旅游行政管理部门在 15 个工作日内报送省旅游行政管理部门。

第二十八条 自治州、县（市）旅游行政管理部门鼓励农家乐、休闲山庄和民居客栈的经营者，向旅游行政管理部门申报旅游服务登记。旅游行政管理部门应当对申报旅游服务登记的经营者提供旅游规范服务等方面的免费培训，并向旅行社、旅游者优先推荐其旅游服务项目。

第二十九条 自治州旅游行政管理部门应当建立旅游接待

场所信誉评价制度，组织行业协会进行评估，并定期向社会公布信誉评价结果。

第三十条 自治州、县（市）人民政府建立旅游投诉处理制度。旅游者投诉旅游服务质量，可以向旅游行政管理部门投诉，也可以向相关职能部门投诉。

旅游行政管理部门受理的投诉，属于本部门职权的，应当在 15 个工作日内办结；属于其他部门职权的，应当在 2 个工作日内转交有关职能部门，职能部门应当在 15 个工作日内办结，并将办理结果告知投诉者和同级旅游行政管理部门。

旅游行政管理部门应当对旅游违法行为的处理结果定期予以公布，接受社会监督。

第三十一条 自治州旅游行政管理部门及其所属的旅游执法监察机构应当文明执法，其在调查、检查时，应当出示执法证件，执法人员不得少于 2 人。

第三十二条 自治州、县（市）人民政府应当建立和完善旅游安全救助体系，制定重大旅游安全事故防范和处置应急预案。

发生旅游安全事故时，旅游行政管理部门应当会同有关部门及时妥善处理，并适时启动应急预案。

第五章 法律责任

第三十三条 违反本条例规定，有下列行为之一的，由自治州或者县（市）旅游行政管理部门给予处罚；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

（一）违反第十五条规定的，责令改正，并处 500 元以上 2000 元以下罚款；

（二）违反第十六条第二款、第十八条第二款规定的，责令改正，对旅游从业人员可以并处 100 元以上 1000 元以下罚款，对旅游经营者可以并处 1000 元以上 10000 元以下罚款；

（三）违反第十七条、第十九条第（六）项规定的，责令改正，并处 100 元以上 500 元以下罚款；

（四）违反第十九条第（一）项规定的，责令返还当事人费用，可以并处 100 元以上 500 元以下罚款；

（五）违反第十九条第（二）、（三）、（五）项规定的，责令改正，对直接责任人可以并处 1000 元以上 5000 元以下罚款；对旅游经营者可以并处 5000 元以上 50000 元以下罚款；情节严重的，并处 1 个月以上 3 个月以下停业整顿；

（六）违反第二十五条规定的，责令改正，限期补交质量

保证金。拒不补交的，处 50000 元以上 100000 元以下罚款。

第三十四条 违反本条例第十九条第（四）项规定的，由价格主管部门责令改正，没收违法所得，并处违法所得 3 倍以下罚款；没有违法所得的，处 5000 元以上 50000 元以下罚款。

第三十五条 当事人对行政处罚决定不服的，可以依法申请行政复议；对行政复议决定不服的，可以依法提起行政诉讼。

第三十六条 旅游行政管理部门和相关行政职能部门的工作人员玩忽职守、滥用职权、徇私舞弊的，由其所在单位或者上级行政主管部门给予行政处分，构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第六章 附则

第三十七条 本条例经自治州人民代表大会审议通过，报云南省人民代表大会常务委员会批准，由自治州人民代表大会常务委员会公布施行。

自治州人民政府可以根据本条例制定实施办法。

第三十八条 本条例由自治州人民代表大会常务委员会负责解释。

