

# 辽宁省旅游条例

(2015年5月29日辽宁省第十二届人民代表大会常务委员会第十九次会议通过 根据2017年9月28日辽宁省第十二届人民代表大会常务委员会第三十六次会议《关于修改〈辽宁省档案条例〉等6件地方性法规的决定》修正)

## 第一章 总 则

**第一条** 为了保障旅游者和旅游经营者的合法权益，规范旅游市场秩序，保护和合理利用旅游资源，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、法规，结合本省实际，制定本条例。

**第二条** 在本省行政区域内的和在本省行政区域内组织到省外、境外的旅游活动以及旅游开发、经营服务、监督管理等活动，适用本条例。

**第三条** 省、市、县（含县级市、区，下同）人民政府应当加强对旅游工作的组织和领导，研究制定促进旅游业发展的政策措施，协调解决跨地区跨部门的旅游资源开发利用以及旅游发展规划、品牌推广、客源开拓、市场监管等相关重大问题。

省、市、县人民政府应当制定具体措施，优化旅游投资经营环境，扶持具有本地文化特色的旅游业，推动旅游业与相关产业融合发展。

**第四条** 省、市、县人民政府应当安排资金，用于旅游形象的塑造与推广、规划编制、人才培养和旅游公共服务设施建设；并根据实际情况，加大对旅游业发展的资金支持。

**第五条** 省、市、县旅游主管部门负责本行政区域内旅游业的指导、协调、服务和监督管理工作。

发展改革、民族事务、公安、财政、国土资源、环保、住房城乡建设、交通、农业、林业、海洋渔业、服务业、文化、工商、质监、新闻出版广电、体育、食药监等有关行政部门按照各自职责，做好旅游业发展的相关工作。

**第六条** 旅游行业组织应当加强行业自律，维护公平竞争秩序，开展行业交流和协作，维护会员的合法权益，向政府及其有关部门提出促进旅游业发展的建议。

旅游主管部门和有关部门应当对旅游行业组织的工作予以支持和监督。

## **第二章 促进与发展**

**第七条** 省、市、县人民政府应当按照国民经济和社会发展规划编制旅游发展规划；根据旅游发展规划，编制重点旅游资源开发利用和重大旅游项目建设的专项规划；市、县旅游发展规划应当符合全省旅游发展规划。

编制旅游规划和开展旅游项目建设，应当依法开展环境影响评价。

**第八条** 省、市、县人民政府统筹组织本地的旅游形象推广。

旅游主管部门应当会同有关部门利用展会和文艺演出、体育赛事、科技交流、民族节庆、文化展演等活动，开展本地旅游品牌、重点旅游线路以及大型旅游活动的推广。

鼓励广播、电视、报刊、网站等公共媒体开设旅游栏目，加大旅游宣传力度。

**第九条** 省、市、县人民政府应当结合本省路网规划，统筹安排通往旅游景区的交通项目，统筹规划建设游客集散中心和中转站、旅游客运专线、自驾车营地等配套基础设施。

属于国家 AAA 级以上景区和省级以上风景名胜区、地质公园、森林公园、湿地公园和旅游度假区的，其连接交通主干线的旅游道路应当达到三级以上公路标准。

**第十条** 宾馆饭店实行与一般工业企业同等的用水、用电、用气、用热收费标准。

**第十一条** 省、市、县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，加大对旅游业的信贷支持。

**第十二条** 鼓励企业组建旅游产业集团和实行股份制改革。

支持企业和个人参与本省旅游资源开发、旅游基础设施和相关公共服务设施建设，开发具有地方特色和文化内涵的旅游纪念品和土特产品、工艺品等，发展特色商业街区 and 特色餐饮。

**第十三条** 省、市、县人民政府应当根据旅游业发展需要，组织引导区域内的旅游企业，提供下列旅游公共服务：

（一）在公共交通枢纽、商业街区、大型文化场所、高速公路服务区等人员密集区域，设置旅游咨询服务设施；

（二）在通往主要景区的交通路口，设置符合国家标准的旅游指示标识；

（三）在旅游景区，设立导览、交通引导和安全警示等标识；

（四）在宾馆、饭店和大型旅游活动中，提供旅游品牌宣传手册和旅游交通指示图；

（五）建立旅游信息库和网络服务平台，整合资源，向旅游者提供及时、准确的旅游信息和查询等服务。

**第十四条** 省、市、县人民政府应当支持旅游院校和旅游专业建设，扶持发展旅游职业教育，鼓励校企联合办学，培养实用型旅游专业人才，开展旅游从业人员培训。

**第十五条** 旅游主管部门应当与有关部门互相配合，组织实施旅游服务国家标准、行业标准；没有国家标准、行业标准的，由旅游主管部门会同省质量技术监督部门制定旅游服务地方标准。

**第十六条** 鼓励旅游者利用带薪年假假期，错峰出行旅游。

**第十七条** 国家机关和事业单位的公务活动，可以委托旅行社等具有资质的旅游服务企业承办交通、食宿、会务、接待等服务事项。具体实施办法由省旅游主管部门会同财政、税务等部门共同制定，报省人民政府批准。

### **第三章 资源保护与开发**

**第十八条** 建设旅游基础设施、开发旅游项目，应当符合旅游发展规划，遵守国家和省生态保护、文物保护和节能减排等规定。

鼓励旅游经营者使用新能源、新材料，开发生态旅游产品，倡导旅游者采用低碳方式开展绿色、健康、文明旅游。

**第十九条** 利用民族文化、历史建筑等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。

新区规划和旧区改造，应当对旅游功能统一规划，建筑规模和风格应当与周围景观相协调。

**第二十条** 省旅游主管部门应当会同有关部门制定旅游市场开发方案，整合旅游资源，打造特色的旅游精品，形成旅游服务产业链，拓展省内外旅游客源市场。

市、县旅游主管部门应当根据上级旅游市场开发方案，制定本行政区域的旅游市场开发实施方案。

**第二十一条** 省、市、县人民政府应当组织开展旅游资源普查，建立统一的旅游资源数据库，协调旅游资源的开发利用和保护。

政府有关部门应当合理安排旅游项目需要使用的土地、林地，对重点旅游项目依法给予保障。

**第二十二条** 鼓励各地根据本地实际，发展温泉旅游、沟域旅游、乡村旅游、工业旅游、文化旅游、海洋海岛旅游、生态旅游、研学旅游、休闲度假旅游等特色旅游产品。

鼓励公民、法人和其他组织依法利用荒地、荒坡、荒滩以及废

弃矿山、无居民海岛等，开发新的旅游项目。

**第二十三条** 国有旅游资源经营权经批准有偿出让的，应当遵循公开、公平、公正和诚实信用的原则，通过拍卖、招标等方式进行。

## **第四章 权益保障与经营**

**第二十四条** 旅游者享有下列权利：

- （一）自主选择旅游经营者、旅游产品和服务；
- （二）知悉旅游经营者所提供的旅游产品和服务的真实情况；
- （三）要求旅游经营者按照合同约定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服务；
- （五）人格尊严、民族风俗习惯和宗教信仰受到尊重；
- （六）人身、财产安全遇有危险或者受到侵害时，请求救助、保护或者依法获得赔偿；
- （七）法律、法规规定或者合同约定的其他权利。

**第二十五条** 旅游者应当履行下列义务：

- （一）遵守法律、法规、社会公德和旅游文明行为公约；
- （二）尊重旅游地的民族风俗习惯和宗教信仰；

(三) 爱护文物古迹和旅游设施，不得在景区或者设施上乱刻、涂污等；

(四) 遵守公共秩序、保护景区的环境卫生，不得乱扔垃圾、大声喧哗、随地吐痰和便溺；

(五) 听从旅行社、导游、领队的安全提示，服从安全要求，配合导游的正常工作；

(六) 法律、法规规定和合同约定的其他义务。

**第二十六条** 禁止任何单位和个人限制、阻碍其他区域的旅行社、导游和旅游服务车辆在本地的合法旅游经营活动。

**第二十七条** 旅游经营者享有下列权利：

(一) 依法自主经营，自愿加入行业组织；

(二) 拒绝没有合法依据的收费、摊派、检查、评比或者被要求提供无偿服务等；

(三) 拒绝旅游者提出的违法或者违反职业道德、社会公德以及有可能危害人身、财产安全的要求；

(四) 依法开展经营业务不受地域限制；

(五) 法律、法规规定的其他权利。

**第二十八条** 禁止旅游经营者实施下列行为：



- （一）未经许可或者超越核定的经营范围从事旅游经营业务；
- （二）假冒其他旅游经营者的注册商标、质量认证标志，或者擅自使用其他旅游经营者的名称；
- （三）以零负团费等形式招揽游客进行不正当竞争；
- （四）业务往来中，账外给付佣金或者收受回扣；
- （五）串通、哄抬旅游服务价格或者实施价格欺诈；
- （六）发布虚假旅游广告或者向旅游者提供虚假旅游服务信息；
- （七）诱骗、胁迫旅游者购买商品或者接受服务；
- （八）未依法与聘用的专职导游员签订劳动合同，并为其支付劳动报酬和缴纳社会保险费；
- （九）向旅游者索取包价旅游合同以外的费用；
- （十）未经旅游者同意，擅自转团、并团，或者强行滞留旅游团队，在旅途中甩团、甩客；
- （十一）擅自增加、减少或者变更旅游合同约定的服务项目，或者降低旅游服务质量标准；
- （十二）未经旅游者同意为其拍摄照片或者泄露其私人信息；
- （十三）提供不符合食品安全、卫生标准的餐饮服务；

（十四）安排参观或者参与损害国家利益和民族尊严，含有民族、种族、宗教、地域、性别和身体发育等歧视，以及涉及淫秽色情、邪教、赌博和教唆吸毒的项目或者活动；

（十五）法律、法规禁止的其他行为。

**第二十九条** 旅游经营者应当在经营场所显著位置公示其经营范围以及旅游产品的名称、标识、服务项目、价格或者收费标准等信息，对旅游者的咨询作出真实、明确的解答。

**第三十条** 经旅游者同意，组团旅行社转团和并团的，其服务内容和标准不得低于原合同约定的内容和标准。

**第三十一条** 旅行社应旅游者的要求安排包价旅游合同约定之外的其他有偿服务或者购物活动，应当在不影响其他旅游者行程安排的前提下与其他旅游者协商一致，并对有偿服务或者购物的时间、地点、次数和服务价格等作出书面约定。

**第三十二条** 鼓励旅游经营者建立和完善旅游电子商务平台，开展旅游信息发布、查询、预订等服务，旅游经营者应当保证其信息真实、准确。

网络旅游经营者在依法取得经营许可后方可开展旅行社业务，并应当选择具有合法经营资质的旅游经营者、旅游从业人员为服务提供方。

### **第三十三条** 旅游景区应当遵守下列规定：

（一）在景区醒目位置，公示门票价格、另行服务收费项目的价格、特殊群体优惠范围及标准、投诉电话等相关内容；

（二）景区内有多处景观或者游览项目的，应当分别设置单项门票和价格低于单项门票价格总和的联票、套票，并向旅游者公示，由旅游者自主选择购买，不得强行出售联票、套票，或者以有偿搭配其他产品、服务的方式售票；

（三）设置投诉站，及时处理旅游者投诉，接受旅游者监督；

（四）按照法律、法规及有关规定，对未成年人、在校学生、老年人、残疾人、现役军人等特定对象减免门票收费。

## **第五章 安全与监管**

**第三十四条** 省、市、县人民政府应当组织建立和完善旅游食品安全、车辆、消防、卫生、设备设施等旅游安全综合监管及救援保障体系。

**第三十五条** 旅游经营者应当按照国家和省有关规定，建立健全安全责任制，制定应急处置预案，配备必要的设施设备和安全管理人员，保证设施设备完好和正常运转。

**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，应当符合国家有关安全标准，依法取得经营许可，指定专门安全管理人员，定期进行设备、设施安全检测。

**第三十七条** 旅游经营者对旅游中可能发生的危及旅游者人身、财产安全的情况，应当事先向旅游者作出说明或者明确警示，采取相应的安全保障措施。

旅行社组织的旅游团队遇有自然灾害、事故灾难和公共卫生事件、社会安全事件等突发事件时，应当立即采取必要的避险、救助措施，并立即向当地旅游主管部门报告；旅游主管部门接到报告后，应当立即向本级人民政府和上一级旅游主管部门报告。

**第三十八条** 旅行社租用客运车辆、船舶的，应当选择具有相应资质的道路、水运经营者和已投保法定强制保险的车辆、船舶，并签订合同。

道路、水运经营者应当依法配备具有相应资质的驾驶人员和安全设施设备，配合导游、领队保障旅游者安全，不得擅自终止行程、变更线路、降低标准或者弃置旅游者。

**第三十九条** 省旅游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，对旅游市场实行电子化动态监管和服务，实现信息共享。

省、市、县旅游主管部门应当建立旅游安全风险警示信息发布

制度，及时向社会发布旅游目的地安全风险警示信息。

**第四十条** 省、市、县人民政府应当加强对旅游市场和旅游服务质量的监督检查，建立健全旅游市场监管部门的联合执法机制。

旅游主管部门和公安、工商、质监、交通、食药监等有关执法部门，应当在旅游旺季游客密集的景区、景点现场受理和解决旅游投诉纠纷，依法查处非法从事导游和诱导、欺骗、强迫游客消费以及串通涨价、哄抬价格和价格欺诈等旅游经营违法行为。

**第四十一条** 旅游主管部门依照其职责，对下列事项开展监督检查：

- （一）旅行社的资质和导游的资格；
- （二）旅行社旅游合同的签订和履行；
- （三）旅行社出团行程单的执行；
- （四）旅行社有关信息的报送；
- （五）景区最大承载量控制等相关管理制度和服务质量；
- （六）宾馆、饭店相关管理制度和服务质量；
- （七）有关旅游经营的其他事项。

**第四十二条** 市、县人民政府应当在重要节假日、旅游高峰期前，对区域旅游客量和道路承载能力进行评估，根据需要制定并公

布车辆分流通行方案，提供有利于旅游者出行的方便条件。

景区应当公布经核定的最大承载量，制定和实施旅游者流量控制方案，并设置监控、分流系统。

**第四十三条** 省、市、县人民政府应当指定或者设立统一的旅游投诉受理机构。

受理机构应当自受理之日起三十日内作出处理决定，并书面告知投诉者；属于其他部门职责范围的投诉，受理机构应当在三个工作日内移交有关部门处理并告知投诉者；受移送部门应当自收到移送通知之日起三十日内作出处理决定，并书面告知投诉者；涉及多个部门的投诉，由旅游主管部门或者本级人民政府统一协调有关部门调查处理，有关部门自受理之日起六十日内作出处理决定，并书面告知投诉者。

法律、法规及有关规定对投诉处理时限少于前款规定的，依照其规定。

对事实清楚的投诉，受理机构或者受移送部门应当立即制止、纠正被投诉人及其从业人员的损害行为。

**第四十四条** 旅游主管部门应当制定旅游相关服务质量等级评定标准，鼓励旅游经营者申报评定服务质量等级，提高服务质量。评定服务质量等级的机构应当将其名称、资质情况、评定标准和方

法、评定结果等，向社会公布并接受监督。

**第四十五条** 旅游主管部门及相关部门应当加强旅游诚信体系建设，完善旅游诚信记录，实行旅游经营者和旅游从业人员信息公示，及时向社会公布诚信和违规企业及个人名单。

## **第六章 法律责任**

**第四十六条** 旅游者违反本条例第二十五条规定的，由有关主管部门依照有关法律、法规的规定处罚；造成人身、财产损失的，旅游者应当依法承担相应责任。

**第四十七条** 旅游经营者违反有关食品安全管理、安全生产管理和消防安全管理等法律、法规或者国家标准、行业标准的，由有关主管部门依照有关法律、法规的规定处罚；造成人身、财产损失的，旅游经营者应当依法承担相应责任。

**第四十八条** 旅行社违反本条例第二十八条第一项规定，未经许可从事旅游经营业务的，由旅游主管部门或者工商行政管理部门责令改正，没收违法所得，并处五万元罚款；违法所得十万元以上的，并处违法所得二倍罚款；对有关责任人员，处五千元罚款。

旅行社违反本条例第二十八条第一项规定，超越核定的经营范围从事旅游经营业务的，除依照前款规定处罚外，责令停业整顿；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，

处一万元罚款。

**第四十九条** 旅行社违反本条例第二十八条第三项、第四项、第七项规定的，由旅游主管部门责令改正，没收违法所得，责令停业整顿，并处十万元罚款；违法所得三十万元以上的，并处违法所得二倍罚款；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，处五千元罚款，并暂扣或者吊销导游证。

**第五十条** 旅行社违反本条例第二十八条第六项规定的，由旅游主管部门或者有关部门责令改正，没收违法所得，并处二万元罚款；违法所得五万元以上的，并处违法所得二倍罚款；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，处五千元罚款。

**第五十一条** 旅行社违反本条例第二十八条第十项、第十一项规定的，由旅游主管部门责令改正，处十万元罚款，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，处五千元罚款，并暂扣或者吊销导游证。

**第五十二条** 旅行社违反本条例第二十八条第十四项规定的，由旅游主管部门责令改正，没收违法所得，责令停业整顿，并处十万元罚款；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，处五千元罚款，并暂扣或者吊销导游证。

**第五十三条** 旅行社租用客运车辆、船舶的道路、水运经营者擅自终止行程、变更线路、降低标准或者弃置旅游者的，由组团的旅行社向旅游者先行承担责任后，可以向该道路、水运经营者追偿。

**第五十四条** 旅游主管部门和其他有关部门工作人员违反本条例规定，有下列情形之一的，尚不构成犯罪的，由其所在单位依法给予行政处分：

- （一）对违反旅游法律、法规的行为不依法查处；
- （二）对旅游者的投诉举报未及时受理或者不按规定处理；
- （三）实施旅游行业、地区垄断或者为旅游行业、地区垄断行为提供保护；
- （四）对旅游突发事件未及时报告，造成不良后果；
- （五）向旅游经营者摊派各种费用，或者参与旅游经营活动，收受旅游经营者财物；
- （六）干涉旅游经营者自主经营活动；
- （七）其他滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊的行为。

## 第七章 附 则

**第五十五条** 本条例自 2015 年 8 月 1 日起施行。2005 年 9 月 23 日辽宁省第十届人民代表大会常务委员会第二十一次会议通过的《辽宁省旅游条例》同时废止。