

# 广州市旅游条例

(2008年5月29日广州市第十三届人民代表大会常务委员会第十次会议通过 2008年7月31日广东省第十一届人民代表大会常务委员会第四次会议批准)

根据2015年5月20日广州市第十四届人民代表大会常务委员会第三十九次会议通过 2015年12月3日广东省第十二届人民代表大会常务委员会第二十一次会议批准的《广州市人民代表大会常务委员会关于修改〈广州市城市轨道交通管理条例〉等四件地方性法规的决定》修正)

## 第一章 总 则

**第一条** 为促进旅游业的发展，保护和合理开发旅游资源，规范旅游经营行为，维护旅游者和旅游经营者的合法权益，根据有关法律、法规，结合本市实际，制定本条例。

**第二条** 本条例适用于本市行政区域内旅游业的促进和发展，旅游资源的开发和保护，旅游经营和旅游者的旅游活动，以及相关的监督管理。

**第三条** 旅游业发展应当体现广州特色，与经济社会发展相协调，遵循以人为本、规划引导、科学和可持续发展的原则，实现社会效益、环境效益、经济效益相统一。

**第四条** 市旅游行政主管部门负责本市行政区域内旅游管理工作，组织实施本条例。

区旅游行政主管部门负责本辖区内旅游管理工作。

规划、国土、工商、文化、建设、交通、港务、商务、园林、城市管理、环境保护、农业、林业、人力资源和社会保障、水务、公安、安监等相关行政管理部门按照各自职责，协同实施本条例。

本条例规定由旅游行政主管部门会同有关部门办理的事项，被会同部门应当予以配合。

## **第二章 旅游促进与发展**

**第五条** 市、区人民政府应当把旅游业的发展

纳入国民经济和社会发展规划，根据本区域历史文化传统、民俗以及资源特点发展旅游产业；建立和完善旅游业发展促进机制，统筹旅游业发展的重大问题，促进旅游业与相关行业的协调发展；培育多元化的旅游市场主体，鼓励多种经济成分参与。

**第六条** 市、区人民政府应当加强旅游基础设施建设，改善旅游环境，为旅游区（点）规划和配套建设交通、环境保护、卫生、供水供电、通讯、安全保障以及自然环境、文化遗产保护等设施。

**第七条** 市交通管理部门编制城市公共交通线路及站点布局规划时，应当兼顾城市旅游观光点客流量的需要，征求旅游行政主管部门的意见。

机场、火车站、汽车客运站、码头、商业步行街（区）、旅游区（点）等客流量大的区域，应当设置方便旅游者的站点、设施。

旅游观光公共交通线路，应当符合旅游规划的要求，其站点的设置应当遵循方便旅游者的原则。

**第八条** 公安交通管理部门应当采取措施保障旅游者在本市交通繁忙拥挤地段的景点、商业步行

街、会展中心、旅游饭店等地进行旅游活动的交通安全，并为大型旅游车辆停靠和旅游者上下车提供必要的便利。

**第九条** 旅游交通标识及主要旅游区（点）交通导向指示牌，由旅游行政主管部门编制设置方案，纳入城市道路标识建设系统，统一规划，统一设置。

**第十条** 市文化行政管理部门应当对本市范围内具有较深厚历史背景和文化内涵的街区、建（构）筑物设置统一的说明标牌，介绍有关历史文化内容。说明标牌的设置应当适应旅游观光的需要。

**第十一条** 市旅游行政主管部门应当根据本市旅游服务业的发展状况和趋势，组织编制旅游服务人才发展专项规划，经市有关部门综合平衡后组织实施。

**第十二条** 市旅游行政主管部门应当根据市场需求和本市旅游资源的优势、特点，制定并组织实施国际、国内旅游形象宣传计划；组织和协调重大旅游宣传推广活动。市旅游行政主管部门可以根据

旅游市场开发的需要建立境内外旅游宣传网点。

区旅游行政主管部门负责组织本地区的旅游宣传推广活动。

**第十三条** 旅游行政主管部门应当推进旅游行业信息化建设和旅游电子商务的发展。

旅游行政主管部门应当在游客流量较大的地区设立公益性旅游咨询服务机构和固定的自助交互式旅游信息多媒体设施。

**第十四条** 市旅游行政主管部门应当建立旅游统计信息管理系统，开展旅游统计调查和分析预测，并加强区域间旅游信息互通。

**第十五条** 本市建立旅游经营者信用信息通报制度。市旅游行政主管部门应当定期向社会公布旅游经营者受行政处罚及有效投诉等相关信用信息。

**第十六条** 旅游行政主管部门应当建立并完善旅游信息发布制度。市旅游行政主管部门应当在主要法定节日以及重大旅游活动举行期间，向社会公开发布本市旅游交通以及主要旅游区的旅游接待情况等信息。

本市旅游区域发生事故或者出现危险，可能危

及旅游者人身和财产安全的，旅游行政主管部门应当及时向旅游经营者发布相关的警示信息。市、区人民政府应当按照《中华人民共和国突发事件应对法》等法律、法规的规定向社会发布警示信息。

**第十七条** 旅游行政主管部门应当制定旅游紧急事件和安全事故应急救援预案，督促、指导旅游经营者制定旅游紧急事件和安全事故应急救援预案。

发生旅游紧急事件或者旅游安全事故时，旅游行政主管部门应当按照规定及时启动旅游紧急事件或者旅游安全事故应急救援预案，并报请同级人民政府采取措施组织救援。

**第十八条** 旅游行政主管部门和商务、文化等相关行政管理部门应当采取措施，促进具有本市地方特色的旅游纪念品（工艺品）、旅游用品、土特产品等旅游商品的研制、开发、生产、销售。

**第十九条** 旅游行政主管部门应当完善旅游投诉制度，设立并公布投诉电话和电子邮箱，接受旅游者的投诉。旅游行政主管部门在接到旅游者投诉后，属于本部门处理的，应当在四十五日内将处理

结果答复投诉者；对应当由其他部门处理的，应当在七日内转交有关部门处理，并告知投诉者。有关部门收到转交的投诉后，应当在四十五日内将处理结果答复投诉者，法律、法规另有规定的从其规定。

**第二十条** 市旅游行政主管部门根据旅游业发展的需要，会同市发展改革行政管理部门，组织编制本市旅游发展规划，报市人民政府批准实施。旅游发展规划的编制，应当征求规划、国土、港口、林业等相关行政管理部门的意见。

旅游发展规划的相关内容，经城市规划行政管理部门综合协调后，纳入城市总体规划。

区人民政府组织编制本辖区的旅游发展规划时，应当与市旅游发展规划相衔接。

**第二十一条** 旅游发展规划应当充分发挥区域经贸旅游业合作发展的综合优势，科学规划区域内各类旅游资源的开发利用和保护，促进本市旅游业健康、协调发展。

**第二十二条** 市旅游发展规划的编制应当包括以下内容：

(一) 明确本市旅游主题形象和发展战略，提出旅游业发展目标及其依据；

(二) 明确本市旅游产品开发的方向、特色与主要内容，提出旅游发展重点项目，对其空间及时序作出安排；

(三) 对步行街（区）、历史文化景点、大型主题公园、森林公园以及具有明显旅游价值、功能的城市标志性建筑、市政公用设施、企业等区域，作出游客规模、流量、流向以及接待服务需求预测，并据此提出旅游节点设置和空间布局的技术要点建议；

(四) 明确本市旅游业发展的各要素结构、空间布局及供给要素的比例关系，并按照可持续发展原则，提出合理的措施；

(五) 明确旅游资源开发和周边生态环境保护的目标、措施、分阶段实施步骤及标准；

(六) 对具有旅游价值的非物质文化遗产，提出开发、利用和保护方案；

(七) 编制旅游发展规划的相关规范及标准规定的其他内容。

**第二十三条** 本市旅游功能明显的重点区域，由市旅游行政主管部门组织编制旅游专项规划，经征求相关部门意见后，报市人民政府批准实施。

旅游专项规划应当符合旅游发展规划。

市旅游行政主管部门编制旅游专项规划和旅游资源开发保护规划，应当同时编制环境影响评价报告书。

**第二十四条** 具有明显旅游功能的区域，在其控制性详细规划编制阶段，市人民政府城乡规划主管部门等组织编制单位应当征求旅游行政主管部门的意见。市人民政府城乡规划主管部门和镇人民政府组织编制具有明显旅游价值、功能的城市标志性建筑、市政公用设施、步行街（区）、历史文化景点、大型主题公园以及旅游区（点）、宾馆饭店等建设项目的修建性详细规划时，应当征求市旅游行政主管部门的意见。

**第二十五条** 旅游行政主管部门会同有关部门，对本行政区域内的旅游资源进行普查与评价，建立旅游资源档案。

**第二十六条** 旅游行政主管部门应当会同同级

建设、规划、土地、园林、林业、水务、文化、港务、环境保护等行政管理部门，加强对本地区旅游资源的保护工作。

已经开发利用的旅游资源应当严格执行风景名胜、历史文化与文物以及土地、林业等法律、法规有关资源保护的规定。重要的尚未开发的旅游资源，由市旅游行政主管部门提出保护和开发方案，报市人民政府批准后实施。

**第二十七条** 新建、改建、扩建旅游区（点）等旅游建设项目，应当符合旅游发展规划和城乡规划，其建筑规模和风格应当与周围景观相协调，不得破坏旅游环境和生态环境。

利用文物和具有较深厚历史背景和文化内涵的街区、建（构）筑物等资源开发旅游项目，应当依法履行保护责任，确保文物以及其他历史文化资源安全。

**第二十八条** 市旅游行政主管部门对本市商务会展游、工业游、自驾游、乡村游等旅游新类型，应当会同有关部门及时制定相关的旅游服务技术规范，指导并监督相关旅游经营者规范旅游服务行

为、提高旅游服务质量。

**第二十九条** 本市对从事组织、接待游客乘坐游船观光游览珠江广州河段的经营活动实行行政许可，由市人民政府指定的部门根据珠江游专项规划，通过招标或者拍卖等公平竞争的方式决定。

申请珠江游经营行政许可的，申请人应具备以下条件：

- （一）依法注册的企业法人；
- （二）有与经营业务相适应的资金；
- （三）有符合珠江旅游管理要求的经营方案；
- （四）有良好的企业信用。

### 第三章 权益保障与经营管理

**第三十条** 旅游者的合法权益受法律保护。旅游者享有以下权利：

- （一）知悉旅游经营者所提供的产品及服务的真实情况；
- （二）自主选择旅游经营者及其所提供的产品或者服务的方式和内容；
- （三）要求旅游经营者按照约定或者国家标

准、行业标准、地方标准提供质量与价格相符的服务；

(四) 人格尊严、民族风俗习惯及宗教信仰得到尊重；

(五) 因购买或接受旅游经营者的产品或服务受到人身、财产损害，依法获得赔偿；

(六) 法律、法规、规章规定或者旅游合同约定的其他权利。

**第三十一条** 旅游者参加旅游活动应当遵守法律、法规和社会公德，尊重旅游地的民族风俗习惯和宗教信仰，保护旅游资源、生态环境和旅游设施，遵守旅游秩序和安全、卫生管理规定，履行旅游合同约定的义务。

旅游者在接受导游服务时，不得有下列有损导游人员人格尊严的行为：

(一) 强迫导游人员陪酒、陪唱；

(二) 以猥亵言行骚扰导游人员；

(三) 法律、法规规定的其他有损人格尊严的行为。

**第三十二条** 旅游经营者和旅游从业人员可以

依法成立或者加入相关旅游行业协会或者旅游专业协会，依照协会章程享有权利和履行义务。

旅游行业、专业协会应当加强行业自律，规范行业竞争，维护会员的合法权益。旅游专业协会应当对会员加强职业道德和执业纪律的教育，组织业务培训，保证会员依法执业。

旅游行业、专业协会向行政管理部门反映会员、会员单位诉求或者对扰乱旅游市场秩序的个人和单位提出依法处理建议的，有关行政管理部门应当在收到书面反映或者建议之日起的一个月内，将调查或者处理结果书面回复协会。尚未处理完毕的，可以在前述规定的时限内先将处理情况书面回复，处理完毕后再将处理结果书面回复。

**第三十三条** 旅游经营者的自主经营权受法律保护。任何单位或者个人不得违反法律、法规的规定，向旅游经营者收费、摊派或者对其进行检查。

旅游经营者有权拒绝旅游者违反法律、法规、规章、社会公德的服务要求。

任何单位或者个人不得非法获取、使用或者披露旅游经营者的商业秘密。

**第三十四条** 旅游经营者从事旅游经营活动应当遵守国家法律、法规，遵循自愿、平等、公平、诚实信用的原则。

旅游经营者应当依照价格管理的相关规定，公开服务项目和收费标准。

**第三十五条** 未取得《旅行社业务经营许可证》的机构和个人，不得从事法律、行政法规规定只能由旅行社经营的业务。

**第三十六条** 旅游经营者利用互联网为旅游者提供的旅游服务信息应当真实、可靠。利用互联网经营旅行社业务的，应当取得《旅行社业务经营许可证》。

**第三十七条** 旅游经营者必须遵守国家有关安全生产的法律、法规，建立健全安全生产责任制度，配备与经营范围相适应的安全设备和设施，并加强对旅游设备、设施的日常维护和保养，保证其安全运转。对高空、高速和水上游乐项目以及其他可能危及旅游者人身、财物安全的事项，应当向旅游者作出真实说明和明确警示，并采取防止危害发生的措施，保障旅游者人身、财物安全。

发生旅游安全事故，旅游经营者应当及时采取措施组织救护，发生重大旅游安全事故，还应当立即向旅游、公安、卫生、安全生产监督等有关行政管理部门报告。

**第三十八条** 旅游经营者应当制定紧急事件和安全事故的应急救援预案，建立、完善旅游风险防范机制。

发生紧急事件或者安全事故时，旅游经营者应当及时启动应急救援预案，采取相应措施，保护旅游者的人身和财产安全。

**第三十九条** 旅游经营者接待旅游者所使用的车辆以及所聘用的驾驶员，应当具有相应营运条件、资质，符合交通安全标准。

未取得交通行政管理部门核发的旅游运输经营资质、资格的机构和个人，不得从事旅游客运经营活动。

**第四十条** 达到国家标准、行业标准和地方标准并取得服务质量资质等级证书的旅游经营者，应当按照相应的标准提供服务。

未取得服务质量资质等级证书的旅游经营者，

不得使用服务质量资质等级标志和称谓进行广告宣传或者经营活动。

**第四十一条** 旅游经营者及其从业人员不得有下列行为：

（一）向公众发布虚假的、引人误解的旅游信息；

（二）隐瞒真实情况，提供质价不符的商品和服务；

（三）向旅游者索取合同约定以外的费用；

（四）超出合同约定的次数和时间强行安排旅游者购物；

（五）强行安排旅游者参加合同约定以外的付费活动。

**第四十二条** 旅行社设立分社、门市部的，应当在取得营业执照之日起十五日内，将营业执照复印件按有关规定向所在地的区旅游行政主管部门备案。所在地的区旅游行政主管部门接受备案后，应当在五日内向备案人发出备案回执，并报市旅游行政主管部门。

**第四十三条** 旅行社对外公布的团队旅游线路

价格，应当包括交通、住宿、餐饮、景点（区）门票、导游（领队）服务费等费用。出境旅游线路还应当明示是否包括办理签证（签注）等费用。旅行社与旅游者双方另有约定的除外。

**第四十四条** 旅行社组织旅游活动，应当与旅游者订立旅游合同，明确约定行程安排、服务项目、服务方式、价格标准、违约责任等事项。

需要在旅游行程中安排购物和自费项目的，应当经双方协商一致或者旅游者要求且不影响其他旅游者行程安排，并应当在合同中明确购物场所、购物次数、自费项目和停留时间。

**第四十五条** 订立旅游合同，可以参照旅游、工商行政管理部门推荐的合同示范文本。旅游者有特殊需求的，可以与旅行社特别约定。

**第四十六条** 旅行社的下列行为应当事先征得旅游者书面同意：

（一）将已签约的旅游者转给其他旅行社出团或者与其他旅行社联合出团的；

（二）在合同约定的范围以外增加服务项目需要收取费用的；

(三) 变更或者调整合同约定的旅游项目和服务标准的。

前款规定的变更事项未取得旅游者书面同意的，旅行社应当继续履行其与旅游者已签订的旅游合同。

**第四十七条** 旅行社未按旅游合同约定标准提供相关服务的，承担违约责任，给旅游者造成损失的，依法赔偿。损害责任是由其他旅行社造成的，签约旅行社承担赔偿责任后，有权向造成损害的旅行社追偿。

旅游商店不得违反《中华人民共和国反不正当竞争法》的规定给予旅行社或者导游人员回扣。

旅游者在旅行社安排的旅游商店内购买的商品中发现掺杂、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，旅游者有权要求旅行社赔偿。旅行社赔偿后，可以向旅游商店追偿。

旅游者与旅行社对赔偿事项有争议、需要进行商品质量鉴定的，由当事人送有法定鉴定资质的机构进行鉴定。经鉴定属于假冒伪劣商品的，鉴定费

用由旅行社承担；符合产品质量要求的，鉴定费用由旅游者承担。

**第四十八条** 旅行社组织旅游活动或者接待旅游者时，应当履行下列告知义务：

（一）事先向旅游者明确说明旅游地需要特别遵守、尊重的有关法律法规、规章制度、环境保护以及环境卫生管理、风俗习惯、宗教信仰等注意事项；

（二）向出境旅游者说明有关外汇兑换、出入境海关检查的规定以及旅程需搭乘交通工具的安全注意事项；

（三）旅游费用中所含保险的种类，以及可以向游客推荐购买的保险种类；

（四）法律、法规规定的其他应当告知的事项。

**第四十九条** 旅行社应当根据国家、省和本市的有关规定，按照劳动合同中依法约定的工资标准为专职导游人员支付工资并缴纳社会保险费用。旅行社聘请兼职导游人员应当签订劳务协议，按约定支付劳务报酬。

导游人员带团期间发生的工伤及人身意外伤害，由委派旅行社承担相应的民事责任。

旅行社不得向委派出团的导游人员收取任何形式的费用。

导游人员进行导游活动，应当履行国务院《导游人员管理条例》规定的各项义务，并为旅游者提供符合合同约定和国家规定标准的导游服务。

**第五十条** 旅行社安排的带团导游，应当在与其建立劳动关系或者在导游专业协会注册的导游人员中选用。

旅行社应当为带团导游人员提供符合公序良俗和人身安全要求的工作、住宿等条件。旅行社不能提供的，导游人员有权拒绝从事导游服务，由此给导游人员造成损失的，旅行社应当予以赔偿。

**第五十一条** 旅行社和导游专业协会应当加强对已签约或者注册的导游人员的培训教育。

**第五十二条** 旅行社和导游专业协会应当建立导游服务质量跟踪管理制度，树立优秀导游员品牌，提升导游服务质量。

**第五十三条** 广州市导游服务费标准由旅行社

协会和导游专业协会共同协商定期发布。

**第五十四条** 宾馆、饭店以及其他接待旅客住宿的经营单位，应当按照下列规定采取防护措施保护旅客的人身和财产安全：

（一）在旅客住宿的房间安装房门防盗装置；

（二）在经营单位内部的公共区域安装安全监控设施；

（三）在可能损害旅客人身或者财产安全的场所设置相关警示牌；

（四）按照国家规定配置消防设施和器材以及消防安全疏散标志；

（五）法律、法规规定的其他防护措施。

在接待旅客住宿的经营场所范围内，经营者未依前款规定采取措施，致使旅客的人身受到损害或者其携带的财物遭受损毁、灭失的，经营单位依法承担相应的责任。

**第五十五条** 旅游区（点）应当根据国家标准设置供水、供电、通讯、停车场、公共卫生间、垃圾收集装置等旅游配套服务设施 and 环境保护配套设施。

旅馆、旅游区（点）和其他旅游经营场所设置的各类服务引导标识（牌），应当使用符合国家标准的信息图形符号。

**第五十六条** 旅游区（点）应当根据旅游安全、环境保护、文物保护以及服务质量等要求，委托具有资质的专业机构，测算合理的旅游接待容量，并在主要入口的显著位置公布。

旅游区（点）应当根据公布的旅游接待容量以及气候环境等因素，在游客流量达到或者接近控制标准前及时进行疏导，实行游客流量控制，并及时告示。

旅游区（点）因特殊原因缩小游览范围或者减少景点的，应当在售票前明示或者降低门票价格。

## 第四章 法律责任

**第五十七条** 旅游经营者违反本条例第三十四条第二款、第三十七条第一款、第三十八条、第三十九条、第四十三条、第四十九条第一款、第五十六条第三款规定的，由相关行政管理部门或者司法

机关按照有关法律、法规和规章的规定处理。

**第五十八条** 违反本条例第三十五条、第三十六条规定的，由旅游行政主管部门按照《中华人民共和国旅游法》的有关规定进行处罚。

**第五十九条** 违反本条例第四十条第二款规定，旅游经营者未取得服务质量资质等级标志而擅自使用资质等级标志、称谓进行广告宣传或者经营活动的，由旅游行政主管部门责令限期改正，没收违法所得，并处违法所得一倍以上五倍以下的罚款；逾期不改正的，责令停业整顿。

**第六十条** 旅游经营者及其从业人员违反本条例第四十一条规定，有该条禁止行为之一的，由旅游行政主管部门责令限期改正，对单位可以处一千元以上五千元以下罚款；对个人可以处五百元以上二千元以下的罚款。法律、法规另有规定的从其规定。

**第六十一条** 违反本条例第四十二条规定，旅行社设立分社或者门市部不办理备案登记手续的，由所在地的区旅游行政主管部门予以警告，责令限期改正。

**第六十二条** 违反本条例第四十七条第二款规定，旅游商店违法给予旅行社或者导游人员回扣的，由相关行政管理部门按照《中华人民共和国反不正当竞争法》的有关规定处理。

**第六十三条** 违反本条例第四十八条规定，旅行社未履行告知义务，致使旅游者遭受损失的，旅行社应当依法承担民事责任。

**第六十四条** 违反本条例第四十九条第三款规定，旅行社向导游人员收取任何形式的出团费用的，由旅游行政主管部门按照《中华人民共和国旅游法》的有关规定进行处罚。

**第六十五条** 违反本条例第五十条第一款规定，旅行社选用未与其建立劳动关系或者未在导游专业协会注册的导游人员上岗带团的，由旅游行政主管部门责令限期改正，可以处一千元以上五千元以下罚款。

**第六十六条** 违反本条例第五十条第二款规定，旅行社不为带团导游人员提供符合公序良俗和人身安全要求的工作、住宿等条件的，由人力资源和社会保障行政管理部门按照有关法律、法规的规

定处理。

**第六十七条** 为旅游者提供服务的经营者，在提供饮食、住宿、交通、游览、购物等服务时，违反食品安全、治安管理、公路运输管理、水路运输管理、产品质量管理等法律、法规的，由相关行政管理部门依法处理；造成旅游者人身、财产损害的，依照《中华人民共和国民法通则》、《中华人民共和国消费者权益保护法》等法律、法规的规定，承担相应的法律责任。

**第六十八条** 旅游行政主管部门工作人员有下列行为之一的，由其所在单位、上级主管部门或者监察机关给予处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

（一）不按规定发布旅游信息，造成旅游活动秩序混乱等严重后果的；

（二）不按规定制定、启动旅游紧急事件和安全事故应急救援预案，或者不按规定督促、指导旅游经营者制定旅游紧急事件和安全事故应急救援预案，造成严重后果的；

（三）拒绝受理或者拖延办理旅游投诉的；

(四) 不按规定履行职责致使旅游资源受到严重破坏的；

(五) 侵占、挪用旅行社缴纳的质量保证金的；

(六) 违反法律、法规的规定向旅游经营者收费、摊派的；

(七) 其他玩忽职守、滥用职权、徇私舞弊的行为。

## 第五章 附 则

**第六十九条** 本条例中旅游价值、功能明显的区域和建筑设施的名录，由旅游行政主管部门会同相关部门和有关专家研究提出，报市人民政府审定后公布。

**第七十条** 本条例自2008年12月1日起施行。2000年7月1日颁布的《广州市旅游管理条例》同时废止。