



甘肃省人民代表大会常务委员会

公 报

2021

第 22 期 （总第 240 期）

甘肃省人民代表大会常务委员会 公 告

(第 69 号)

《甘肃省旅游条例》已由甘肃省第十三届人民代表大会常务委员会第二十五次会议于 2021 年 7 月 28 日修订通过,现将修订后的《甘肃省旅游条例》公布,自 2021 年 10 月 1 日起施行。

甘肃省人民代表大会常务委员会

2021 年 7 月 28 日

甘肃省旅游条例

(2011 年 9 月 29 日甘肃省第十一届人民代表大会常务委员会第二十三次会议通过
2021 年 7 月 28 日甘肃省第十三届人民代表大会常务委员会第二十五次会议修订)

目 录

- 第一章 总 则
- 第二章 旅游规划与资源保护利用
- 第三章 促进与发展
- 第四章 经营与服务
- 第五章 旅游者权利与义务
- 第六章 旅游安全
- 第七章 管理与监督
- 第八章 法律责任
- 第九章 附 则

第一章 总 则

第一条 为了有效保护和合理利用旅游资源,规范旅游市场秩序,保障旅游者、旅游经营者的合法权益,促进旅游业高质量发展,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规划编制、旅游资源保护与利用、旅游经营与服务、旅游者的旅游活动、旅游安全及相关的管理与监督,适用本条例。

法律、行政法规对旅游活动和监督管理已有规定的,依照其规定执行。

第三条 发展旅游业应当坚持政府引导与市场运作相结合,旅游资源保护与合理利用相结合,社会效益、经济效益与生态效益相统一的原则,培育壮大市场主体、开发特色旅游产品、发展旅游新业态和全域旅游,促进区域合作,放大旅游业综合效应,推动旅游强省建设。

第四条 县级以上人民政府应当建立旅游综合协调机制,解决旅游发展中的重大问题,推动旅游业与其他相关产业融合发展。

第五条 县级以上人民政府旅游主管部门负责本行政区域内旅游业的综合协调、行业指导、监督管理和公共服务等工作。

县级以上人民政府其他有关部门按照各自职责,共同做好旅游业的管理与服务工作。

第六条 旅游经营者应当诚信经营,公平竞争,承担社会责任,为旅游者提供安全、健康、卫生、方便的旅游服务。

鼓励健康、文明、环保的旅游方式,鼓励各类社会机构开展旅游公益宣传,普及旅游知识。

第七条 旅游行业组织应当加强行业自律,发挥服务、指导、协调和监督作用,维护旅游经营者、旅游从业人员和旅游者的合法权益。

第二章 旅游规划与资源保护利用

第八条 县级以上人民政府应当将旅游业发展纳入国民经济和社会发展规划。

省人民政府以及旅游资源丰富的市(州)、县(市、区)人民政府,应当按照国民经济和社会发展规划的要求,组织编制旅游发展规划。对跨行政区域且适宜进行整体利用的旅游资源进行利用时,应当由上级人民政府组织编制或者由相关市(州)、县(市、区)人民政府协商编制统一的旅游发展规划。

旅游发展规划应当包括旅游业发展的总体要求和发展目标,旅游资源保护和利用的要求和措施,以及旅游产品开发、旅游服务质量提升、旅游文化建设、旅游形象推广、旅游基础设施、公共服务设施建设的要求和促进措施等内容。

各级人民政府应当组织对本级政府编制的旅游发展规划的执行情况进行评估,并向社会公布。

第九条 省人民政府旅游主管部门会同有关部门编制全省旅游发展规划,报省人民政府批准实施。

市(州)、县(市、区)人民政府旅游主管部门依据全省旅游发展规划,会同有关部门编制本行政区

域的旅游发展规划,并征求上一级旅游主管部门的意见,报本级人民政府批准实施。

经批准的旅游发展规划不得擅自变更;确需变更的,报原批准机关同意。

第十条 县级以上人民政府制定旅游发展规划,应当以本地区国民经济和社会发展规划为依据,与国土空间、生态环境保护以及其他自然资源和文物等人文资源的保护和利用规划相衔接。

根据旅游发展规划,县级以上人民政府可以编制重点旅游资源开发利用的专项规划,对特定区域内的旅游项目、设施和服务功能配套提出专门要求。

第十一条 县级以上人民政府编制国土空间规划、城乡规划,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。规划和建设交通、通信、供水、供电、环保等基础设施和公共服务设施,应当兼顾旅游业发展的需要。

县级以上人民政府编制其他有关规划应当统筹考虑旅游功能,兼顾旅游业的发展。

第十二条 利用自然资源、人文资源开展旅游活动的,应当依法保持自然风貌、历史风貌和民族特色,保护文物古迹。重点旅游城镇的新区规划和旧区改造,应当统筹规划旅游功能,体现地方文化特色,建筑风格应当与周围环境相协调。

第十三条 利用旅游资源,新建、改建、扩建的旅游建设项目,应当符合旅游发展规划,并依法进行环境影响和社会影响评价。

第十四条 建设旅游设施、开办旅游项目应当遵守国家和本省节能减排、生态保护的有关规定。鼓励旅游经营者使用新能源、新材料,创建绿色环保企业,开发生态旅游产品;倡导旅游者采用低碳旅游方式开展绿色旅游、健康旅游。

第十五条 制定公共客运规划、安排公共客运线路,应当根据旅游业发展的需要,建立旅游客运公共交通枢纽或者旅游集散地,设置旅游客运专线。

第十六条 县级以上人民政府应当加强旅游景区(点)基础设施建设,对标识标牌、景区(点)道路、游客服务中心、停车场和旅游厕所等服务设施进行一体化规划和建设。

旅游景区(点)、旅游休闲街区、旅游饭店和其他旅游服务场所,应当设置符合国家标准的中文、外文介绍的全景图、景物介绍、道路导识、警示、服务设施等标识。

第十七条 县级以上人民政府应当根据需要建立旅游公共信息和咨询平台,无偿向旅游者提供旅游景区、线路、交通、气象、住宿、安全、医疗急救等必要信息和咨询服务。市(州)、县(市、区)人民政府有关部门应当根据需要在交通枢纽、商业中心和旅游者集中场所设置旅游咨询中心,在景区和通往主要景区的道路设置旅游指示标识。

第十八条 开发和经营旅游景区(点),应当保护当地居民的合法权益。

第三章 促进与发展

第十九条 县级以上人民政府应当将旅游业发展纳入本级政府财政预算。

县级以上人民政府应当根据旅游业发展需要设立旅游业发展专项资金,列入年度财政预算。

第二十条 国有旅游资源经营权转让应当遵循公开、公平、公正和诚实信用的原则,依法通过拍卖、招标等方式进行,所得收入应当依法上缴国库。

第二十一条 鼓励旅游经营者加强与省外、境外旅游经营者的跨区域合作。支持和鼓励省内外、境外旅游经营者组织旅游团队到本地区开展旅游活动。

第二十二条 县级以上人民政府旅游主管部门应当会同有关部门制定本行政区域旅游整体形象宣传计划,突出旅游特色。

报刊、广播、电视、互联网等媒体应当加强对本省旅游形象的宣传,向国内外推介本行政区域内的旅游资源。

第二十三条 县级以上人民政府应当依托甘肃特色旅游资源,创建旅游知名品牌。

省人民政府旅游主管部门会同有关部门编制全省旅游知名品牌名录,引导旅游经营者推广知名品牌,提高旅游业发展水平。

第二十四条 各级人民政府应当依托本地自然旅游资源和革命文物、历史文物等文化遗产资源及农村特色资源,开发建设旅游景区(点)和革命传统教育场所,发展生态旅游、红色旅游、乡村旅游、研学旅行、体育旅游、夜游体验、科技旅游等旅游业态。

各级人民政府应当支持利用农村特色资源发展乡村旅游,鼓励依托民间艺术、手工艺、婚俗、传统节日、特色建筑等资源开展民俗旅游。支持有条件的地区和企业、机构利用自身特色和优势发展旅游。

第二十五条 县级以上人民政府旅游主管部门应当会同有关部门优化整合本行政区域旅游资源,开发具有文化底蕴和地方特色的旅游项目,开展具有民族民俗特色的文艺演出等,丰富旅游者的游览活动。

第二十六条 县级以上人民政府旅游主管部门应当会同有关部门扶持旅游商品研发,鼓励开发具有地方特色、景区特色和文化内涵的旅游商品,推进旅游商品产业化发展。

第二十七条 旅游车船公司、旅行社、旅游饭店等旅游企业用于旅游客运的车辆,在旅游淡季可以按照有关规定办理临时停运营手续。

第二十八条 旅游企业依照法律、法规和国家有关规定享受相关税收优惠,用于宣传促销的费用,依法纳入企业经营成本。

旅游企业吸纳就业困难人员,按照规定享受相关优惠政策。

旅游饭店实行与一般工业企业同等的用水、用电、用气价格。

第二十九条 旅游企业可以参与政府采购和服务外包。

国家机关、事业单位、国有企业和群众团体经批准的公务活动,可以通过购买服务的方式委托旅游企业按照有关规定的范围和标准提供交通、食宿、会务、商务等服务。

第三十条 县级以上人民政府旅游主管部门应当会同发展和改革、财政、教育、人力资源和社会保障等部门加大旅游人才培养和引进力度,加强与高等院校、科研院所、智库等合作,为旅游资源开发和旅游业发展提供智力支持;加强职业培训工作,提高旅游从业人员素质。

第四章 经营与服务

第三十一条 旅游经营者应当依法办理注册登记,取得营业执照;营业项目涉及行政许可的,依法取得相应行政许可后,方可从事相关业务。

第三十二条 旅行社应当按照规定缴纳旅游服务质量保证金,用于旅游者权益损害赔偿和垫付旅游者人身安全遇有危险时紧急救助的费用。

第三十三条 旅游经营者及旅游从业人员的合法权益受法律保护。任何组织和个人不得对旅游经营者及旅游从业人员进行非法检查、收费、处罚,不得强迫或者变相强迫旅游经营者及旅游从业人员提供不当或者非法服务。

第三十四条 旅游经营者组织旅游活动应当尊重当地的风俗习惯、文化传统。

第三十五条 旅游经营者组织和安排旅游活动,应当与旅游者订立合同。旅游服务合同的订立、履行、解除以及纠纷处理等应当依照法律、行政法规的规定执行。

第三十六条 从事导游执业活动的人员,应当取得导游人员资格证和导游证。

导游、领队进行导游活动,应当经导游管理服务机构或者旅游经营单位、平台委派,持证上岗,不得私自承揽导游和领队业务。

第三十七条 A级旅游景区(点)应当设立专职讲解人员,为旅游者提供讲解服务。旅游景区(点)的讲解人员应当经过培训,方可在本景区(点)从事讲解活动。

县级以上人民政府旅游主管部门应当加强对旅游景区(点)讲解人员的指导、管理和监督。

第三十八条 通过网络经营旅行社业务的,应当依法取得旅行社业务经营许可,并在其网站主页的显著位置标明其业务经营许可证信息。

发布旅游经营信息的网站,应当保证其信息真实、准确。

第三十九条 旅游经营者及旅游从业人员不得有下列行为:

- (一)出租、出借旅行社业务经营许可证,或者以其他形式非法转让旅行社业务经营许可;
- (二)安排参观或者参与违反我国法律、法规和社会公德的项目或者活动;
- (三)进行虚假宣传,误导旅游者;
- (四)以不合理的低价组织旅游活动,诱骗旅游者,并通过安排购物或者另行付费旅游项目获取回扣等不当利益;
- (五)向不合格的供应商订购产品和服务或者提供不符合保障人身、财产安全要求的商品和服务;
- (六)指定具体购物场所或者安排另行付费旅游项目,但是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的除外;
- (七)销售、购买商品或者服务时,给予或者收受贿赂;
- (八)擅自向他人提供或者泄露、公开旅游者个人信息;
- (九)擅自变更旅游行程或者中止服务活动;

- (十)诱导、欺骗、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;
- (十一)以明示或者暗示的方式向旅游者索取小费;
- (十二)法律、法规规定的其他损害旅游者合法权益的行为。

第四十条 利用城乡居民自有住宅开办接待旅游者住宿的民宿,应当依照有关法律、行政法规,取得营业执照、特种行业许可证、消防安全许可证、公共场所卫生许可证等相关有效证照。涉及餐饮经营的,应当办理食品经营许可证。

第四十一条 利用田园景观、自然生态、农村民俗文化及农民生产、生活等资源,从事为旅游者提供餐饮、住宿、观光或者农业劳作体验等服务的活动,应当依照有关法律、行政法规,取得合法用地手续、营业执照、食品经营许可证、公共场所卫生许可证等相关有效证照。涉及住宿等特种经营的,应当办理特种行业许可证。

第五章 旅游者权利与义务

第四十二条 旅游者的合法权益受法律保护,任何单位和个人不得侵犯。旅游者享有下列权利:

- (一)自主选择旅游产品和服务;
- (二)拒绝旅游经营者的强制交易行为;
- (三)知悉其购买的旅游产品和服务的真实情况;
- (四)要求旅游经营者按照约定提供产品和服务;
- (五)人格尊严、民族风俗习惯和宗教信仰应当得到尊重;
- (六)现役军人、消防救援人员、残疾人、老年人、未成年人等旅游者在旅游活动中依照法律、法规和有关规定享受便利和优惠;
- (七)人身、财产安全遇有危险时,请求救助和保护;
- (八)人身、财产受到侵害的,依法获得赔偿;
- (九)法律、行政法规规定或者旅游合同约定的其他权利。

第四十三条 旅游者在旅游活动中应当履行下列义务:

- (一)遵守社会公共秩序和社会公德;
- (二)尊重当地的风俗习惯、文化传统和宗教信仰;
- (三)爱护旅游资源,保护生态环境,遵守旅游文明行为规范;
- (四)不得损害当地居民的合法权益,不得干扰他人的旅游活动,不得损害旅游经营者和旅游从业人员的合法权益;
- (五)购买、接受旅游服务时,向旅游经营者如实告知与旅游活动相关的个人健康信息;
- (六)遵守安全警示规定;
- (七)对国家应对重大突发事件暂时限制旅游活动的措施以及有关部门、机构或者旅游经营者采取的安全防范和应急处置措施,予以配合;

(八)法律、行政法规规定或者旅游合同约定的其他义务。

第四十四条 旅游者违反安全警示规定,或者对国家应对重大突发事件暂时限制旅游活动的措施、安全防范和应急处置措施不予配合的,依法承担相应责任。

第四十五条 出境旅游者不得在境外非法滞留,随团出境的旅游者不得擅自分团、脱团。

入境旅游者不得在境内非法滞留,随团入境的旅游者不得擅自分团、脱团。

第六章 旅游安全

第四十六条 县级以上人民政府统一负责旅游安全工作。

县级以上人民政府有关部门依照法律、法规履行旅游安全监管职责。

第四十七条 县级以上人民政府及其有关部门应当将旅游安全作为突发事件监测和评估的重要内容。

县级以上人民政府应当依法将旅游应急管理纳入政府应急管理体系,制定应急预案,建立旅游突发事件应对机制。

县级以上人民政府旅游主管部门应当指导旅游经营者制定应急预案,明确应急预案的主要内容,并监督落实。

突发事件发生后,当地人民政府及其有关部门和机构应当立即采取措施开展救援,并协助旅游者返回出发地或者旅游者指定的合理地点。

第四十八条 旅游经营者应当严格执行安全生产管理和消防安全管理的法律、法规和国家标准、行业标准,具备相应的安全生产条件,制定旅游者安全保护制度和应急预案。

旅游经营者应当对直接为旅游者提供服务的从业人员开展经常性应急救助技能培训,对提供的产品和服务进行安全检验、监测和评估,采取必要措施防止危害发生。

旅游经营者组织、接待老年人、未成年人、残疾人等旅游者,应当采取相应的安全保障措施。

第四十九条 旅游经营者应当就旅游活动中的下列事项,以明示的方式事先向旅游者作出说明或者警示:

- (一)正确使用相关设施、设备的方法;
- (二)必要的安全防范和应急措施;
- (三)未向旅游者开放的经营、服务场所和设施、设备;
- (四)不适宜参加相关活动的群体;
- (五)可能危及旅游者人身、财产安全的其他情形。

第五十条 旅游景区(点)主管部门应当根据旅游安全、生态环境、文物保护、公共卫生安全以及服务质量的要求,核定游客接待最大承载量。

旅游景区(点)应当向社会公布景区主管部门核定的最大承载量,制定和实施游客流量控制方案,接待旅游者不得超过最大承载量,可以采取限量、预约、错峰等方式,对景区(点)接待旅游者的数量进行控制。

旅游者数量可能达到最大承载量时,景区(点)应当提前公告并同时向当地人民政府报告,景区(点)和当地人民政府应当及时采取疏导、分流等措施。

第五十一条 旅游经营者及旅游从业人员租用客运车辆、船舶的,应当选择具有相应资质的运输企业和已投保法定强制保险及经安全技术检验合格的车辆、船舶。

承担旅游运输的车辆、船舶,应当配备具有相应资质的驾驶员、船员和具有行驶记录功能的卫星定位装置、座位安全带、消防、救生等安全设施设备,并保持安全设施设备正常使用。驾驶员、船员、乘务员及导游人员应当提醒乘客安全注意事项。乘客应当提高安全意识,遵守安全警示规定,按照要求使用座位安全带等安全设施设备。

第五十二条 旅游电梯、客运索道、大型游乐设施等特种设备应当符合法律、法规和国家规定的相关特种设备技术标准,其作业人员应当依法取得特种设备作业人员资格证书。

经营高空、高速、水上、潜水、探险等高风险旅游项目,应当按照国家有关规定取得经营许可,其安全设施、设备应当符合国家有关安全标准,并定期依照法律、法规和国家有关规定进行安全检验、监测和评估。不符合安全标准的,不得投入使用。

第五十三条 突发事件或者旅游安全事故发生后,旅游经营者应当立即采取必要的救助和处置措施,立即向当地人民政府及公安、文化和旅游、应急管理等部门报告,并对旅游者作出妥善安排。

旅游者在人身、财产安全遇有危险时,有权请求旅游经营者、当地政府和相关机构进行及时救助。

旅游者接受相关组织或者机构的救助后,应当支付应由个人承担的费用。

第七章 管理与监督

第五十四条 县级以上人民政府旅游主管部门和有关部门依照法律、法规的规定,在各自职责范围内对旅游市场实施监督管理。

县级以上人民政府应当组织旅游主管部门、有关主管部门和市场监管、交通运输等执法部门对相关旅游经营行为实施监督检查。

第五十五条 省人民政府旅游主管部门应当建立完善旅游标准化管理制度,推动旅游经营者实施旅游业国家标准、行业标准、地方标准。

第五十六条 旅行社、饭店、餐馆、车船公司、景区(点)、经营旅游商品的商店等旅游经营者及旅游从业人员应当按照国家标准、行业标准、地方标准进行服务和管理。

第五十七条 旅游经营者应当及时、准确、完整、真实地上报旅游统计报表和其他信息,接受旅游主管部门和其他有关部门的监督。

旅游主管部门应当对旅游经营者报送的信息予以保密。

第五十八条 县级以上人民政府应当建立旅游线路、旅游产品、旅游住宿、旅游交通等方面的假日旅游预报制度和旅游气象、旅游安全、旅游景区接待量等方面的旅游警示信息发布制度。

第五十九条 县级以上人民政府旅游主管部门应当建立健全旅游投诉制度,公布投诉处理机构和投诉电话,受理旅游者的投诉。

县级以上人民政府旅游主管部门应当在接到旅游者投诉之日起五个工作日内,作出受理、不予受理

理、移交的处理决定,并告知投诉人。对符合受理条件的投诉,应当自受理旅游投诉之日起三十日内办结,情况复杂的投诉,经旅游主管部门负责人批准,可以延长三十日。

第六十条 县级以上人民政府旅游主管部门应当推动行业信用体系建设,建立健全旅游经营者及旅游从业人员的信用档案,依法采集和记录信用信息,及时、准确、全面归集至同级信用信息共享平台;组织对旅游经营者及旅游从业人员开展信用评价,实行分级分类监管。

第六十一条 旅游经营者按照自愿原则向评定机构申请质量标准等级评定,并按照规定接受年审、复核。

旅游经营者取得相关质量标准等级的,其设施和服务不得低于相应标准;未取得质量标准等级的,不得使用相关质量等级的称谓和标识。

第六十二条 在旅游景区(点)内依法从事旅游商品销售等服务活动,应当接受旅游景区(点)管理机构的统一管理。

第六十三条 发展和改革部门在制定或者调整旅游景区(点)门票价格时,应当充分听取社会各方面的意见,征求旅游主管部门的意见,进行价格听证,景区(点)提高门票价格应当提前六个月公布。

第六十四条 景区(点)应当在醒目位置公示门票价格、另行收费项目的价格及团体收费价格。

将不同景区(点)的门票或者同一景区(点)内不同游览场所的门票合并出售的,合并后的价格不得高于各单项门票的价格之和,且旅游者有权选择购买其中的单项票。

景区(点)内的核心游览项目因故暂停向旅游者开放或者停止提供服务的,应当公示并相应减少收费。

第六十五条 旅游景区(点)管理机构应当根据有关规定对游览范围作出明确界定,对不能拍照摄影的景区(点),应当在显著位置作出明确标识。

第八章 法律责任

第六十六条 违反本条例第三十八条规定,未经许可通过网络经营旅行社业务的,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。

未在网站首页的显著位置标明其业务经营许可证信息的,由旅游主管部门责令改正;拒不改正的,处二千元以上一万元以下罚款。

第六十七条 违反本条例第三十九条规定的行为,依照《中华人民共和国旅游法》的处罚规定执行。

第六十八条 违反本条例第六十一条规定,被评定等级的景区(点)、旅游饭店等旅游经营者,经检查不符合相应等级标准的,由旅游主管部门责令限期整改;经整改仍不符合标准的,降低或者取消其已经获得的质量等级。

未被评定等级的景区(点)、旅游饭店等旅游经营者使用或者变相使用等级称谓从事经营活动的,由旅游主管部门责令改正,并处五千元以上五万元以下罚款。

第六十九条 旅游主管部门和有关部门的工作人员在履行监督管理职责中滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊的,由所在单位或者上级行政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;构成犯罪的,依法追究刑事责任。

第七十条 违反本条例规定的行为,法律、行政法规已有处罚规定的,依照其规定执行。

第九章 附 则

第七十一条 本条例自 2021 年 10 月 1 日起施行。