**甘肃省临夏回族自治州旅游条例**

（2016年11月1日临夏回族自治州第十五届人民代表大会第一次会议通过 2017年9月28日甘肃省第十二届人民代表大会常务委员会第三十五次会议批准）

第一章 总则

 第一条 为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》、《中华人民共和国环境保护法》、《甘肃省旅游条例》及有关法律、法规，结合自治州旅游业实际，制定本条例。

　　第二条 在自治州行政区域内的游览、度假、休闲等形式的旅游活动，为旅游活动提供服务的经营活动，以及旅游资源保护、规划建设、监督管理，适用本条例。

　　第三条 自治州旅游业发展应当坚持创新、协调、绿色、开放、共享的发展理念，坚持社会效益、经济效益和生态效益相统一的原则，在优先保护生态环境和有效保护旅游资源的前提下，依法合理利用旅游资源。

　　第四条 自治州、县（市）人民政府应当加强对旅游工作的组织和领导，建立旅游综合协调机制，协调解决本行政区域内旅游业发展的相关重大问题。

　　第五条 自治州、县（市）人民政府旅游主管部门负责本行政区域旅游业的指导、协调、管理、服务和监督工作。

　　　　自治州、县（市）人民政府其他有关部门应当按照各自职责，负责旅游业的相关管理、监督和服务工作。

　　第六条 自治州、县（市）人民政府及其有关部门、新闻媒体应当开展文明旅游宣传教育，引导旅游者、旅游经营者及其从业人员和旅游地居民增强保护生态环境的意识，倡导和鼓励健康、文明、环保的旅游方式。

　　第七条 自治州依法成立的旅游行业组织应当制定行业规范，完善行业自律管理，引导会员诚信经营，维护旅游市场公平竞争秩序和会员的合法权益。

第二章 旅游规划与促进

　　第八条 自治州人民政府旅游主管部门根据自治州国民经济和社会发展规划、旅游发展的实际需要，会同有关部门编制自治州旅游发展规划，报自治州人民政府批准实施。

　　县（市）人民政府旅游主管部门根据本地国民经济和社会发展规划、自治州旅游发展规划，组织编制本行政区域旅游发展规划，报县（市）人民政府批准实施。对跨两个以上县（市）行政区域其旅游资源适宜进行整体利用的，由自治州人民政府组织编制。

　　自治州、县（市）人民政府根据旅游发展规划，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资源保护以及旅游项目、设施、服务功能配套提出专门要求。

　　旅游发展规划应当与土地利用总体规划、城乡规划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。

　　旅游发展规划应遵循国家生态环境保护相关法律法规，与生态环境保护规划的相关内容保持一致。

　　第九条 自治州、县（市）人民政府应当根据旅游业发展需要和财政状况设立旅游发展专项资金，列入本级财政预算，用于旅游基础设施建设、旅游公共服务、旅游规划编制、旅游人才培养、旅游形象推广、智慧旅游发展和乡村旅游扶持等。

　　第十条 自治州、县（市）人民政府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，完善旅游基础设施和公共服务体系建设，改善旅游投资、经营环境，积极发展全域旅游。

　　第十一条 自治州、县（市）人民政府应当促进旅游业与文化、农业、林业、体育、商贸等产业融合发展，创新发展黄河山水、森林生态、史前文化、民族风情、古生物化石、冰雪运动、乡村度假、自驾车等旅游产品。

　　自治州、县（市）人民政府鼓励开发具有民族文化特色和地方特色的旅游商品、纪念品。

　　第十二条 自治州人民政府旅游主管部门统筹组织全州旅游形象的宣传推广工作。

　　县（市）人民政府按照全州总体旅游形象宣传计划制定本行政区域旅游宣传计划，加强对本地形象和旅游资源的宣传。

　　鼓励利用有关专业会议、文艺演出、体育赛事、商贸展会、特色节会、民俗节庆等活动，促进旅游宣传营销。

　　第十三条 自治州、县（市）人民政府应当加强对休闲农业和乡村旅游的规划、引导和监督管理，把乡村旅游发展纳入新农村建设、新型城镇化建设等规划，推动乡村旅游有序健康发展。

　　旅游资源丰富的乡（镇）人民政府或者街道办事处应当加强道路、停车场、厕所、给排水、垃圾处理、通讯网络、导览标识等乡村旅游基础设施建设。

　　鼓励农村集体经济组织、农民专业合作社和其他投资主体利用自有资源、乡村特色资源依法从事乡村旅游经营活动。

　　自治州、县（市）人民政府旅游主管部门应当对乡村旅游进行等级评定，指导和帮助乡村旅游经营者规范经营，提高服务质量。

　　第十四条 自治州、县（市）人民政府应当根据旅游发展规划，加强对旅游民宿经营的引导，鼓励旅游民宿发展。

　　城乡居民开展旅游民宿经营，应当遵守国家有关旅游民宿管理的规定。旅游民宿的建筑、设施设备和经营服务应当具备必要的治安、消防等方面的安全条件和卫生要求。

　　第十五条 县（市）人民政府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。

　　旅游资源丰富的县（市）人民政府应当根据旅游业发展的需要，建立旅游集散中心，必要时可设置旅游客运专线，为旅游者在城市及周边旅游提供服务。

　　鼓励旅游集散中心、景区提供免费无线局域网接入服务，推动智能导游、电子讲解、在线预订和信息推送等智慧旅游服务功能建设。

　　第十六条 自治州、县（市）人民政府应当完善自驾旅游服务保障体系，为自驾车旅游者提供相关服务。

　　第十七条 鼓励境内外企业、其他组织和个人采取多种形式参与自治州旅游资源开发、参股旅游企业、组建旅游企业集团，支持发展具有自主知识产权、民族品牌的旅游企业。

　　第十八条 旅游企业用于宣传促销的费用，依法纳入企业经营成本。

　　旅游企业招用失业人员，享受失业人员再就业优惠政策。

　　污染物排放达标并已进入城市污水处理管网的旅游企业，缴纳污水处理费后免征排污费。

　　旅游星级宾馆、饭店实行与一般工业企业同等的用水、用电、用气价格。

　　第十九条 自治州、县（市）人民政府旅游主管部门应当采取相应优惠、奖励措施，鼓励州外旅行社组织旅游团队到自治州开展旅游活动。

　　第二十条 自治州国家机关、事业单位、企业和社会团体的公务考察、来访接待、举办会议和展览等公务活动，可以委托旅行社为其提供交通、食宿、会务、商务等服务。

　　第二十一条 自治州、县（市）人民政府应当根据旅游发展需要合理安排用地，支持单位和个人依照有关法律、法规，利用荒山、荒坡、荒滩、废弃矿区等开发旅游项目。

　　第二十二条 新建、改建和扩建的旅游项目，要严格遵守环境保护、生态保护、文物保护等有关法律、法规规定，严格遵循旅游发展规划，并依法进行环境影响和社会影响评价。有关部门审批旅游建设项目，应充分征求旅游主管部门的意见。

　　第二十三条 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。

　　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。

第三章 旅游者

　　第二十四条 旅游者享有下列权利：

　　（一）知悉相关旅游产品和服务的内容、标准、价格、注意事项等信息；

　　（二）自主选择旅游产品、服务和旅游经营者；

　　（三）拒绝旅游经营者的强制交易行为；

　　（四）要求旅游经营者按照合同约定提供旅游产品和服务、获取相关合同文本以及旅游过程中相关的发票等支付凭证；

　　（五）人格尊严、民族风俗习惯和宗教信仰得到尊重；

　　（六）人身、财产遇有危险时，请求救助和保护；

　　（七）人身、财产受到侵害的，依法获得赔偿；

　　（八）残疾人、老年人、未成年人、学生、现役军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；

　　（九）法律、法规规定和旅游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）遵守社会秩序和社会公德，爱护旅游设施，保护旅游资源和生态环境，遵守旅游文明行为规范；

　　（二）尊重当地的风俗习惯、文化传统和宗教信仰；

　　（三）向旅游经营者如实告知与旅游活动相关的个人健康信息；

　　（四）不得损害当地居民的合法权益、干扰他人的旅游活动、损害旅游经营者和旅游从业人员的合法权益；

　　（五）配合当地人民政府应对突发事件实施暂时限制旅游活动措施以及有关部门、机构或者旅游经营者实施安全防范和应急处置措施；

　　（六）遵守安全警示规定；

　　（七）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；

　　（八）法律、法规规定和旅游合同约定的其他义务。

　　第二十六条 旅游者与旅游经营者发生纠纷，可以通过下列途径解决：

　　（一）双方协商；

　　（二）向消费者协会、旅游投诉受理机构或者有关调解组织申请调解；

　　（三）根据与旅游经营者达成的旅游仲裁协议提请仲裁机构仲裁；

　　（四）向人民法院提起诉讼。

第四章 旅游经营

　　第二十七条 从事旅游经营的单位和个人应当依法注册，取得经营许可证。

　　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。

　　第二十八条 旅游经营者的自主经营权受法律保护。旅游经营者有权拒绝违反法律、法规规定的收费、摊派和检查，有权拒绝旅游者违反法律、法规、规章、社会公德或者旅游合同约定内容的要求。

　　第二十九条 旅行社按照国家规定缴纳旅游服务质量保证金，质量保证金的管理使用按照国家有关规定执行。

　　第三十条 旅游经营者在旅游活动中应当尊重旅游者的风俗习惯和宗教信仰。在宗教活动场所旅游，不得干扰正常的宗教活动。

　　第三十一条 旅游经营者应当在经营场所的醒目位置公开服务项目、内容和收费标准，实行明码标价。

　　网络旅游经营者应当按照规定在其网站主页醒目位置公开营业执照、许可证、支付方式、风险提示等信息，采取安全保障措施，确保交易安全可靠。

　　第三十二条 旅游经营者按照自愿原则向评定机构申请质量等级评定，并按规定接受年审、复核。

　　经评定的旅游经营者应当向社会公告，按照服务质量等级提供服务。未评定服务质量等级的，不得使用服务质量等级称谓和标志进行经营活动。

　　旅行社接待旅游团队应当优先选择取得等级认定或者评定的旅游经营者为旅游者提供服务。

　　第三十三条 旅行社应当依照法律、法规的规定，与其聘用的导游订立劳动合同，支付与其职业等级、服务质量相一致的劳动报酬，并缴纳养老、医疗等社会保险费用。

　　旅行社临时聘用导游、领队为旅游者提供服务的，应当与导游、领队订立临时聘用合同，约定双方的权利义务，并及时支付包价旅游服务合同中载明的服务费用。

　　第三十四条 旅行社与旅游者订立合同时，应当明确服务项目、质量、价格、违约责任等事项，并对旅游者需自行付费的项目进行约定。旅行社提供旅游合同约定之外的其它有偿服务，须征得旅游者同意。订立旅游合同，应当参照旅游主管部门推荐的合同示范文本。

　　第三十五条 旅游经营者及其从业人员不得有下列行为：

　　（一）超越核定的经营范围从事旅游经营活动；

　　（二）出租、出借、转让或者变相转让旅行社业务经营许可证；

　　（三）未经游客同意转团并团；

　　（四）向旅游者提供虚假旅游信息、发布虚假广告、隐瞒真实情况或者提供质价不符的服务；

　　（五）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；

　　（六）向旅游者索取小费，向其他旅游经营者给予或者收受回扣；

　　（七）擅自变更旅游行程安排或者中止旅游服务，拒绝履行合同；

　　（八）从业人员私自承揽导游和领队业务；

　　（九）以不合理的低价组织旅游活动；

　　（十）向旅游者介绍和提供含有损害国家利益、民族尊严，违反社会公德，以及民族、宗教歧视等内容的旅游项目；

　　（十一）法律、法规禁止的其他行为。

　　第三十六条 推行旅游景区专职讲解员服务制度。旅游景区讲解员应当经过培训，方可在本景区从事讲解活动，不得跨旅游景区服务。

　　第三十七条 景区应当规范和统一讲解内容，丰富讲解的文化内涵，根据旅游者需要，提供讲解服务。鼓励景区聘请专家学者和社会知名人士担任讲解员，提升景区文化品质。

　　第三十八条 景区应当按照标准，配套建设停车场、残疾人无障碍设施、公共厕所、垃圾和污水处理、通讯、医疗和紧急救援等服务设施。

　　第三十九条 景区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。景区提高门票价格应当提前六个月向社会公布。

　　将不同景区的门票或者同一景区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。

　　第四十条 旅游景区应当按照有关规定，对现役军人、老年人、残疾人、全日制在校学生等特定对象减免门票。公益性的城市公园、博物馆、纪念馆等，除重点文物保护单位和珍贵文物收藏单位外，应当逐步免费开放。

　　第四十一条 景区接待旅游者的最大承载量由景区主管部门按照国家有关规定核定，并通报自治州、县（市）人民政府旅游主管部门；没有主管部门的景区其接待旅游者的最大承载量由县（市）人民政府旅游主管部门核定。

　　景区应当通过有效方式及时发布接待旅游者承载量信息。旅游者数量达到最大承载量百分之八十时，景区经营者应当向当地人民政府报告、向社会发布警示，并配合自治州、县（市）人民政府采取疏导、分流等有效措施控制接待旅游者数量。

　　第四十二条 景区主管部门统一管理景区范围内的旅游商品销售、餐饮、住宿、演艺等经营活动，加强景区内公共安全、环境与食品卫生的监督管理。

　　第四十三条 从事旅游车船经营的企业，应当具有旅游客运资质，并依法取得相关证照。在景区内从事旅游车船经营的企业接受景区主管部门管理。

　　旅游客运企业在旅游服务过程中应当配备导游专座。旅行社制定团队旅游计划时，游客与导游总人数不得超过车辆核定乘员数。

第五章 旅游安全

　　第四十四条 自治州、县（市）人民政府统一负责旅游安全工作，应当依法将旅游应急管理纳入政府应急管理体系，制定旅游突发公共事件应急预案。

　　自治州、县（市）有关部门依照法律、法规履行旅游安全监管职责，应当开展旅游安全宣传教育工作，并对涉及旅游安全监管和应急管理中存在的重大问题及时予以协调、解决，消除事故隐患，依法查处违反旅游安全规定的行为，对相关安全事故及时处理、及时报告。

　　第四十五条 自治州、县（市）人民政府应当建立假日旅游预报制度和旅游警示信息发布制度。

　　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和财产安全情形的，自治州、县（市）人民政府旅游主管部门应当依据有关部门发布的通告，及时向旅游经营者和旅游者发布旅游安全警示信息。

　　第四十六条 旅游经营者应当按照国家有关规定，建立安全管理责任制，严格执行旅游安全管理规定，制定旅游安全保护制度和应急预案，设立安全管理机构或者配备专门人员，配置必要的安全设备和设施，保障旅游者的人身、财产安全。旅游者流量大的重点景区应当按照相关部门要求配备专业医疗和救援队伍。

　　发生旅游安全事故，旅游经营者应当及时采取必要的救助和处置措施，对旅游者作出妥善安排，并按照有关规定向事故发生地的人民政府及其公安、旅游、海事、卫生、安全生产监督管理、食品药品监督管理等相关部门报告。当地人民政府及其有关部门应当依法启动应急救援预案，及时组织救援。

　　第四十七条 经营涉及人身安全的特殊旅游项目和客运索道、大型游乐项目，其设备、设施要符合国家有关安全标准，并由法定检测机构定期检测。特种设备的作业人员，应当按照国家有关规定参加安全作业培训，取得特种作业操作资格证书方可上岗作业。

　　第四十八条 旅行社、住宿、旅游交通以及高风险旅游项目的经营者应当根据国家有关规定投保相关责任保险。旅行社应当提示参加团队旅游的旅游者按照规定投保人身意外伤害保险。

第六章 旅游监督与管理

　　第四十九条 自治州、县（市）人民政府应当建立健全统筹协调、部门联动、属地管理、常态监管的旅游综合执法机制，完善旅游执法信息共享机制，维护旅游市场秩序。

　　第五十条 自治州、县（市）人民政府旅游主管部门和其他有关部门的行政执法人员对旅行社以及导游、领队等旅游从业人员和本条例规定的其他旅游经营者及其经营活动执行公务时，可以依法行使下列权力：

　　（一）进入被检查单位或者现场进行监督检查；

　　（二）对涉嫌违法的合同、票据、账簿以及其他资料进行查阅、复制；

　　（三）依法采取抽样取证或者先行登记保存方法收集证据；

　　（四）法律、法规规定的其他职权。

　　第五十一条 自治州、县（市）人民政府旅游主管部门应当建立健全旅游投诉处理制度，公布投诉机构和投诉电话，处理旅游投诉。

　　旅游投诉受理机构收到投诉申请后，对符合受理条件的，应当在四十五日内处理完毕并告知投诉者；可以当场处理的，应当当场作出处理决定。对不符合受理条件的，应当在五个工作日内通知投诉者并说明理由。对由其他主管部门处理的，应当即时移交有关部门处理并告知投诉者。

　　第五十二条 自治州、县（市）人民政府旅游主管部门会同有关部门，组织实施有关旅游业的国家标准、行业标准和地方标准，对旅游经营者的旅游设施和旅游服务质量推行标准化管理。

　　第五十三条 旅游经营者应当按照规定及时、准确、完整、真实地上报旅游统计报表和其他相关信息，接受旅游主管部门和其他有关部门的监督。

　　第五十四条 自治州、县（市）人民政府旅游主管部门及有关部门应当加强旅游市场诚信体系建设，建立和完善旅游经营者的诚信记录，公开旅游经营者资质、经营服务质量、失信惩戒记录等信息，公布严重违法的旅游经营者名单，保障旅游者知情权和监督权。

　　第五十五条 旅游者有严重不文明旅游行为，造成恶劣社会影响或有损国家形象的，由旅游主管部门列入游客不文明行为记录并向社会公布。

第七章 法律责任

　　第五十六条 违反本条例规定的行为，法律、法规已有处罚规定的，从其规定。

　　第五十七条 旅游经营者违反本条例规定，有下列行为之一的，由旅游主管部门责令改正，并处二千元以上二万元以下罚款；有违法所得的，予以没收；情节严重的，责令停业整顿：

　　（一）不公开服务项目和内容的；

　　（二）向旅游者强行出售联票和套票的；

　　（三）未建立安全责任制度，完善安全防范措施的；

　　（四）未及时将发生的旅游安全事故向旅游主管部门报告的；

　　（五）使用的车辆、船舶及驾驶人员不具备相应资质资格的。

　　第五十八条 违反本条例第三十二条第二款规定，未取得旅游服务质量等级标志而擅自使用等级标志、称谓的，或者虽已取得旅游服务质量等级标志而使用等级标志、称谓不实的，由旅游主管部门责令限期改正，没收违法所得；逾期不改正的，处一万元以上五万元以下罚款。

　　第五十九条 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，尚不构成犯罪的，依纪依法给予处分。

　　第六十条 违反本条例规定，损害旅游者合法权益，造成旅游者人身伤害、财产损失的，应当依法承担民事责任；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

　　第六十一条 当事人对旅游主管部门或者其他有关部门的行政行为不服的，可以依法申请行政复议或者提起行政诉讼。

第八章 附则

　　第六十二条 本条例下列用语的含义：

　　（一）旅游民宿是利用当地闲置资源，民宿主人参与接待，为游客提供体验当地自然、文化与生产生活方式的小型住宿设施。根据所处地域的不同可分为城镇民宿和乡村民宿。

　　（二）旅游集散中心是为游客（主要是散客）提供旅游集散、咨询、换乘，同时具有旅游公共服务功能的组织实体。

　　第六十三条 本条例自公布之日起施行。