**大同市旅游条例**

（2019年11月1日大同市第十五届人民代表大会常务委员会第二十六次会议通过 2020年1月9日山西省第十三届人民代表大会常务委员会第十六次会议通过）

目 录

第一章　总则

第二章　旅游规划和促进

第三章　旅游消费和经营

第四章　资源保护和利用

第五章　旅游服务和监管

第六章　法律责任

第七章　附则

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》《山西省旅游条例》等法律、法规，结合本市实际，制定本条例。

第二条　本市行政区域内游览、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，以及相关监督管理，适用本条例。

第三条　旅游业发展应当突出地方特色，弘扬优秀传统文化，坚持政府引导、市场运作、社会参与、行业自律、合理开发、永续发展的原则，实现生态效益、社会效益和经济效益相统一。

倡导健康、文明、环保、诚信、安全的旅游方式。

第四条 市、县（区）人民政府应当加强对旅游工作的领导，将旅游业作为战略性支柱产业纳入国民经济和社会发展规划，发展全域旅游，建设旅游强市；加强对旅游工作的领导，建立旅游工作协调机制，统筹解决旅游业发展的重大问题，促进旅游业和相关产业协调发展。

第五条　市、县（区）人民政府旅游主管部门负责本行政区域内旅游业的统筹协调、行业指导、公共服务、产业发展、市场监管、旅游安全和旅游形象推广等工作。

市、县（区）人民政府其他有关部门应当按照各自职责，保障和促进旅游业发展。

第六条　旅游行业组织应当完善行业自律制度，发挥服务、监督作用，依法维护旅游者、旅游经营者的合法权益和行业公平竞争秩序。

第二章 旅游规划和促进

第七条　市人民政府应当根据区域性中心城市战略定位、国民经济和社会发展规划，组织编制全市旅游发展规划。

县（区）人民政府应当根据全市旅游发展规划，结合本县区特点，编制本行政区的旅游发展规划。

景区管理机构应当编制景区规划，统筹安排景区内旅游资源的保护、开发、利用，旅游服务与经营管理，旅游要素配套与旅游设施建设等事项，避免重复建设和资源浪费。

交通运输主管部门应当根据旅游发展的需要，制定公共客运规划，合理安排服务旅游的公交客运线路。

第八条　市、县（区）人民政府应当在年度财政预算中，安排旅游发展资金，用于规划编制、基础设施建设、公共服务及信息化建设、宣传推广、行业管理和安全监管等活动。

鼓励和支持旅游企业依法申报上市、发行债券，面向资本市场融资。

第九条　市、县（区）人民政府应当制定优惠政策，鼓励国内外投资者在本行政区域依法开展旅游经营活动。

第十条 旅游资源开发应当注重突出本市地方特色，支持投资者培育新型旅游业态，开发具有创新性、对地方经济社会发展带动性强的旅游项目和产品。

第十一条 市、县（区）人民政府应当组织发掘本地旅游资源的文化内涵，支持单位和个人举办大型旅游节庆活动和文化演出，开发旅游文化精品剧目；鼓励旅游经营者利用大同历史传说、名人轶事以及非物质文化遗产等人文资源，开发特色旅游产品，促进文化旅游融合发展。

第十二条　市、县（区）人民政府应当制定支持乡村旅游发展的政策，合理安排乡村旅游服务设施用地，加强对乡村旅游的推介，为乡村旅游经营者提供培训，提高乡村旅游经营服务质量。

鼓励城镇和乡村居民依法从事餐饮、民宿、土特产等旅游经营。

第十三条　市、县（区）人民政府应当扶持开发具有地方特色、民俗特点、文化内涵的旅游纪念品、土特产品、工艺品等旅游商品，促进旅游商品的产业化、品牌化。

第三章 旅游消费和经营

第十四条 旅游者在旅游活动中享有下列权利：

（一）自主选择旅游经营者、旅游产品和服务，拒绝旅游经营者的强制或者变相强制销售和服务；

（二）要求旅游经营者全面、真实提供旅游产品和服务的内容、规格、费用和其他有关情况；

（三）依照合同约定获得质价相符的服务；

（四）人身、财产安全遇有危险时或者合法权益受到侵害时，有权请求救助和保护或者依法获得赔偿；

（五）人格尊严、民族风俗习惯和宗教信仰受到尊重；

（六）对旅游经营者及其从业人员的违法经营行为进行投诉举报；

（七）法律、法规规定和旅游合同约定的其他权利。

第十五条　旅游者进行旅游活动，应当遵守法律、法规规定，保护旅游资源和生态环境，爱护文物、古迹和旅游设施，遵守文明旅游行为规范，遵守旅游秩序和安全、卫生管理规定，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，应当予以配合。

第十六条　从事旅游经营活动，应当遵守下列规定：

（一）依法经营、明码标价，公平交易；

（二）提供真实、准确的旅游服务信息；

（三）严格按照约定的服务项目和标准提供服务；

（四）对旅游者个人信息予以保密；

（五）尊重旅游者自主选择商品和服务的权利；

（六）尊重旅游者的民族风俗习惯；

（七）其他法律、法规的相关规定。

第十七条　经营高空、高速、水上、水下、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、设备应当按照相关法律、法规的要求进行检验检测，并在有效期内使用。

经营高风险旅游项目以及利用废弃矿山、工厂等开发建设旅游项目的，应当进行安全评估。

第十八条　旅游经营者应当对其从业人员进行旅游法律法规教育、职业道德教育、安全教育和业务技能培训。

旅游从业人员应当按照国家或者行业标准提供服务。

第十九条　旅行社组织旅游活动，应当租用具有营业执照和客运经营许可证，并符合保障旅游者人身和财物安全要求的客运工具。

旅游客运经营者应当依法配备具有相应资质的驾乘人员和安全设施设备，不得违反与旅游者之间的约定擅自变更旅游运输线路、更换客运车辆，不得擅自搭载包车旅游者之外的人员，不得中途甩客。

第二十条　旅行社应当投保旅行社责任保险；组织旅游活动时应当向旅游者介绍相关的旅游者个人保险，但不得捆绑强售。

第二十一条　旅行社不得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正当利益。

第二十二条　旅游经营者从事旅游经营业务，应当制作和保存完整的业务档案，按照国家有关规定向市、县（区）人民政府旅游主管部门和统计主管部门报送统计报表，并保证其真实性、准确性和完整性。

第二十三条　旅行社应当与其聘用的导游依法订立劳动合同，支付劳动报酬，缴纳社会保险费用。

导游和领队为旅游者提供服务应当接受旅行社委派，不得私自承揽导游和领队业务。

第二十四条　旅游饭店应当在前厅显著位置明示客房价格和住宿时间结算方法，或者确认已将上述信息用适当方式告知客人。

星级旅游饭店应当按照星级标准提供服务，接受有关部门的监督管理和行业指导。

非星级饭店不得冒用星级名义或者称谓进行经营活动。

第二十五条　景区、景点管理机构应当协同有关部门对本景区、景点范围内的旅游经营活动加强管理，维护旅游秩序，为旅游者提供安全、卫生、舒适、优美的旅游环境。

景区应当建立讲解员管理、培训制度，并将讲解员姓名、照片、编号、语种等信息向旅游者公示。景区讲解员从事讲解活动应当由所在景区委派，并佩戴讲解员证。

景区管理机构不得限制旅行社委派的导游提供讲解服务。

第二十六条　景区内有多处景观或者游览项目的，景区经营者可以设置单一门票或者联票、套票，一并公示，由旅游者自主选择购买。

禁止强行出售联票、套票或者搭配书籍、保险售票。

第二十七条　禁止举办低级庸俗等有害旅游者身心健康的活动。

第二十八条　景区接待旅游者不得超过景区主管部门核定的最大承载量。景区应当公布景区主管部门核定的最大承载量，制定和实施旅游者流量控制方案，并可以采取门票预约等方式，对景区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，景区应当提前公告并同时向当地人民政府报告，景区和当地人民政府应当及时采取疏导、分流等措施。同时在当地广播、电视、网络等媒体发布预警信息。

第二十九条　禁止在景区、景点及其周围擅自摆摊；禁止纠缠、诱骗或者强制、胁迫旅游者购物。

第三十条　网络旅游企业为旅游者提供旅行、游览、住宿、交通、餐饮等旅游中介服务的，应当选择具有相应经营资质的经营者作为服务提供方，并提供真实、准确的旅游服务信息。

第四章 资源保护和利用

第三十一条　市、县（区）人民政府旅游主管部门应当会同文物、规划和自然资源、农业农村等有关部门，对本行政区域内的旅游资源进行普查、分类、评价，建立旅游资源数据库，并定期进行更新。

第三十二条 开发旅游资源和建设旅游项目，应当制定旅游资源保护方案，采取有效措施保护自然景观和生态环境，建设规模和建筑风格应当与周围景观相协调。

禁止开发建设破坏旅游资源和生态环境的旅游项目。

第三十三条　利用自然保护区等自然资源开发旅游项目，应当遵守有关法律、法规的规定，采取生态保护措施，落实生态保护责任。

第三十四条　利用古城、古镇以及其他历史人文景观等历史文化资源开发旅游项目，应当坚持保护优先、合理利用的原则，加强历史文化遗产保护，确保其特有的传统格局、历史风貌和文化特色不受破坏。

第三十五条　市、县（区）人民政府应当对景区、景点现有不符合旅游资源保护规划，破坏旅游环境，损害旅游景观的旅游服务设施，采取有效措施，依法责令搬迁或者限期拆除。

第三十六条　市、县（区）人民政府及其文化和旅游、文物、宗教、规划和自然资源等部门，应当加强对旅游资源和环境保护的宣传工作，增强旅游经营者、旅游者和当地居民的旅游资源和环境保护意识。

旅游经营者和旅游从业人员在旅游经营活动中应当向旅游者宣传旅游资源和环境保护知识，劝阻和制止旅游者实施破坏旅游资源和环境的行为。

第五章 旅游服务和监管

第三十七条　市、县（区）人民政府应当建立和完善旅游公共信息和咨询服务平台，推动智慧旅游建设，在交通枢纽、商业中心、主要景区等旅游者集中的场所，设置旅游咨询服务中心，无偿向旅游者提供景区、线路、交通、气象、住宿、安全、医疗急救等信息和咨询服务。

第三十八条　市、县（区）人民政府公安、交通运输、城市管理等部门，应当在城市道路、公共场所、景区、景点，采用国际标准的公共信息图形符号，设置中外文对照指示牌、说明牌、警示牌等方便游客的标识。

第三十九条　景区应当按照国家标准设置区域界限标志、服务设施标志、游览导向标志和安全警示标志，在显著位置公示旅游咨询和救助电话。

第四十条 鼓励和支持旅游志愿者无偿开展旅游咨询服务、文明旅游引导、景区游览讲解和旅游应急救援等活动，为旅游者提供公益服务。

第四十一条　市、县（区）人民政府应当按照属地管理原则制定旅游市场综合监管责任清单，向社会公开旅游主管部门及相关部门的职能、法律依据、实施主体、执法权限、监督方式等事项，加强部门间对旅游市场违法违规行为的信息沟通，强化联合执法协调监管的相关工作机制，提升综合监管效率和治理效果。

第四十二条　市、县（区）人民政府应当加强旅游执法队伍建设，完善旅游执法专业装备配备，创新监管执法手段，提高科技运用水平，加强旅游市场监管。

第四十三条　市、县（区）人民政府应当明确旅游投诉统一受理机构，建立完善旅游投诉制度，公布旅游投诉电话等相关信息。

旅游举报投诉受理机构在收到投诉举报后，应当及时开展调查，在三十个工作日内作出处理决定。对不属于本地区、本部门职责范围的，应当在五个工作日内移交有关地区、部门处理，并告知旅游者。

第四十四条 市人民政府旅游主管部门应当加强全市旅游业诚信体系建设，建立全市统一的旅游信用信息平台，统一归集旅游经营者的基本信息、警示信息、良好信息和违法信息等信用信息，并向社会公开。

第四十五条　实行旅游不文明行为记录制度。

市、县（区）人民政府旅游主管部门应当对旅游者在旅游过程中发生的因违反法律法规、公序良俗，造成严重社会不良影响的行为，纳入旅游不文明行为记录。对旅游从业人员在从事旅游经营管理和服务过程中因违反法律法规、工作规范、公序良俗、职业道德，造成严重社会不良影响的行为，纳入旅游不文明行为记录。

旅游不文明行为记录形成后，旅游主管部门可以依法将旅游不文明行为记录信息向社会公布。

第四十六条　市、县（区）人民政府应当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。

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。

第四十七条 旅游经营者应当建立健全安全管理责任制度和应急预案，加强旅游设施和设备的维护、保养，保证安全运转；对具有危险性的区域和项目，应当设立明显的安全警示标识，并采取必要的防护措施。

旅游经营者对旅游活动中可能危及旅游者人身和财物安全的情况，应当事先向旅游者作出真实的说明和明确的警示，并采取相应措施防止危险的发生；当危险发生时，应当及时组织抢救，向旅游、应急管理等部门报告，并对旅游者作出妥善安排。

第六章 法律责任

第四十八条 违反本条例规定，法律、行政法规已有法律责任规定的，从其规定。

第四十九条　违反本条例规定，导游人员在导游活动中欺骗、胁迫旅游者消费或者与经营者串通欺骗、胁迫旅游者消费的，由市、县（区）旅游主管部门责令改正，处一千元以上三万元以下的罚款；有违法所得的，并处没收违法所得；情节严重的，依法吊销导游证并予以公告；对委派该导游人员的旅行社给予警告直至责令停业整顿; 构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第五十条 违反本条例规定，非星级饭店冒用星级名义或者称谓进行经营活动的，由市、县（区）市场监督管理部门依据《中华人民共和国商标法》《中华人民共和国广告法》等法律法规的规定追究法律责任。

第五十一条　旅游主管部门和其他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，依法给予处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第七章　附 则

第五十二条　本条例自2020年3月1日起施行。2005年7月1日起施行的《大同市旅游条例》同时废止。