湖南省人民代表大会常务委员会关于修改《湖南省旅游管理条例》的决定　附：修正本

（2000年9月28日湖南省第九届人民代表大会常务委员会第十八次会议通过）

第一章　总则第二章　旅游发展第三章　旅游者第四章　旅游经营者第五章　监督管理第六章　法律责任第七章　附则 　　湖南省第九届人民代表大会常务委员会第十八次会议决定对《湖南省旅游管理条例》作如下修改：　　一、第五条修改为：“县级以上人民政府应当将旅游业发展总体规划纳入本行政区域国民经济和社会发展计划，并根据国家的产业政策，结合本行政区域的实际，采取有效措施，加强旅游基础设施和服务设施建设，提高旅游文化品位，扶持旅游业发展。　　鼓励国内外组织和个人依法投资建设旅游基础设施和服务设施，经营旅游业，并依法保护投资者的合法权益。　　扶持边远、贫困地区和少数民族地区发展具有地方特色和民族特色的旅游项目。”　　二、增加一条，作为第六条：“县级以上人民政府根据需要建立旅游工作联席会议制度，协调解决旅游工作中的重大问题。”　　三、第六条改为第七条，修改为：“省人民政府旅游行政管理部门和自治州、设区的市、县（市、区）人民政府管理旅游工作的部门（以下统称旅游行政管理部门）负责本行政区域内的旅游管理工作，其他有关部门应当按照各自的职责协同做好旅游管理工作。”　　四、第七条改为第八条，修改为：“县级以上人民政府旅游行政管理部门应当根据旅游资源的优势和特点，开发旅游产品，完善服务体系，提高管理水平，加强对旅游从业人员的法制教育、职业道德教育和职业技能培训，提高旅游从业人员的素质和服务质量。”　　五、增加一章“旅游发展”作为第二章，共六条：　　“第十条　省人民政府旅游行政管理部门会同国土资源、建设、林业、文化、环境保护等有关部门编制全省旅游业发展总体规划，报省人民政府批准后组织实施。自治州、设区的市、有条件的县（市、区）人民政府旅游行政管理部门应当根据上一级旅游业发展总体规划和本行政区域的实际情况制定旅游业发展总体规划，报本级人民政府批准后组织实施。”　　旅游业发展总体规划应当与土地利用总体规划、城市总体规划以及环境保护、风景名胜区、森林公园等专业规划相衔接。土地利用总体规划，“城市总体规划以及风景名胜区、森林公园等专业规划的编制应当统筹考虑旅游功能。”　　“第十一条　县级以上人民政府及其有关部门和新闻媒体应当加强旅游宣传，向国内外推介本省自然景观、人文景观、民俗风情等，开拓旅游客源市场。　　鼓励和支持开发具有地方特色、民族特色和文化内涵的旅游商品。”　　“第十二条　县级以上人民政府旅游行政管理部门应当会同其他有关部门进行旅游资源调查，科学规划旅游线路，建立旅游资源档案，提供旅游资源信息，指导本行政区域旅游业的发展。”　　“第十三条　开发旅游资源必须坚持统一规划、切实保护、合理开发、配套建设、科学管理、永续利用的原则。”　　“第十四条　开发建设旅游设施项目，必须符合旅游业发展总体规划，进行科学论证，避免盲目建设。不得兴建有害旅游者身心健康的旅游项目。　　禁止任何单位和个人破坏旅游资源和生态环境。”　　“第十五条　申请建立省级或者国家级旅游度假区，应当征得省人民政府旅游行政管理部门和其他有关部门同意后，再按照规定报请省人民政府或者国务院审批。”　　六、第十六条改为第二十三条，第二款修改为：“旅游经营者不得擅自提高旅游服务收费标准，不得强制旅游者参加其不愿意参加的旅游项目，不得经营国家明令禁止的旅游商品和服务项目，不得销售以假充真、以次充好、掺杂掺假和不合格商品，不得强制旅游者购买旅游商品，不得欺诈、勒索旅游者的财物。”　　七、第十七条改为第二十四条，增加一款作为第三款：“旅游景区（点）管理机构应当在景区（点）与非景区（点）之间设置地域界限标志和在主要路径、交叉路口设置游览导向标志。对具有一定危险性的区域或者项目，采取必要的防护措施，设立明显的提示或者警示标志。”　　八、第二十一条改为第二十八条，第一款修改为：“旅行社经营旅游业务时，应当与客户签订书面合同。未经旅游者同意，旅行社不得改变行程，减少服务项目，降低服务标准，加收服务费用。但是因不可抗力的原因除外。”　　九、增加一条，作为第二十九条：“旅游景区（点）内摊点的设置应当统一规划，合理布局。　　禁止在旅游景区（点）内圈地占点，妨碍旅游者的观光、摄影等正常旅游活动。”　　十、增加一条，作为第三十条：“旅游景区（点）经营者应当遵守国家的门票管理规定，执行价格行政主管部门核定的门票价格。　　价格行政主管部门在审核旅游景区（点）门票价格时，应当征求旅游行政管理部门及有关方面的意见。　　价格行政主管部门核定的门票价格中含有旅游者人身伤害保险费的，应当在门票上注明；门票价格中不含保险费用的，经营者不得强制旅游者购买保险。　　旅游景区（点）票价的确定和调整必须按照价格管理权限报批。”　　十一、第二十三条改为第三十二条，第二款修改为：“导游员在导游中必须遵守《导游人员管理条例》的规定。”　　十二、第二十四条改为第三十三条，修改为：“县级以上人民政府旅游行政管理部门和其他有关部门按照管理权限，对旅游经营者进行监督管理。”　　十三、第二十五条改为第三十四条，修改为：“建设旅游景区（点）、旅游星级饭店或者景区公路、旅游索道等重点旅游设施、项目，应当符合旅游业发展总体规划，并征求旅游行政管理部门的意见，再按照国家和省人民政府的有关规定报批。”　　十四、第二十六条改为第三十五条，增加一款作为第三款：“未取得旅行社经营许可证的单位和个人，不得经营旅行社业务。”　　十五、增加一条，作为第三十六条：“未经国家旅游行政管理部门批准，旅行社不得经营中国内地居民出国旅游或者前往香港特别行政区、澳门特别行政区、台湾地区的旅游业务。”　　十六、第二十七条改为第三十七条，修改为：“外省旅行社在我省设立分社和省内旅行社在本省注册地以外设立分社的，应当持旅行社业务经营许可证、企业法人营业执照，向设立地的自治州、设区的市人民政府旅游行政管理部门申请，报省人民政府旅游行政管理部门审批后，到工商行政管理部门办理营业执照。旅行社的分社不具备独立法人资格。”　　十七、第二十八条改为第三十八条，修改为：“本省旅游经营者在境外设立旅游办事机构、兴办旅游企业或者外国旅游经营者以及香港特别行政区、澳门特别行政区、台湾地区旅游经营者，申请在本省设立常驻旅游办事机构、旅行社、饭店管理公司等的，按照国家有关规定办理。”　　十八、第三十条改为第四十条，修改为：“旅游饭店（酒店）按照国家规定实行星级评定和星级复核制度。　　星级饭店（酒店）必须按照星级标准提供服务。　　未被评定星级的饭店（酒店），不得使用星级或者类似星级的称谓进行宣传和经营活动。”　　十九、第三十一条改为第四十一条，增加一款作为第二款：“旅行社、导游及其他人员不得安排非旅游定点单位接待境外旅游团队。”　　二十、第三十三条改为第四十三条，修改为：“违反本条例第二十四条第二款、第二十八条、第三十五条、第三十六条、第三十七条、第三十九条规定的，依照国务院《旅行社管理条例》的有关规定给予处罚。”　　二十一、第三十四条改为第四十四条，修改为：“违反本条例第三十二条规定的，依照国务院《导游人员管理条例》的有关规定给予处罚。”　　二十二、增加一条，作为第四十五条：“旅游景区（点）经营者不按照本条例规定设置地域界限标志、游览导向标志的，由县级以上人民政府旅游行政管理部门责令限期改正；逾期不改正的，处以五百元以上、一千元以下罚款。对具有一定危险性的区域或者项目，不采取防护措施，不设立明显的提示或者警示标志的，责令限期改正；逾期不改正的，处以五千元以上、一万元以下罚款。情节严重的，责令其停业整顿。　　因前款违法行为造成旅游者人身或者财产损失的，应当依法承担赔偿责任。”　　二十三、将本条例其他条款中的：“管理旅游工作的部门”改为“旅游行政管理部门”。　　本决定自公布之日起施行。　　《湖南省旅游管理条例》根据本决定作相应的修改，重新公布。湖南省旅游管理条例（修正）　　（1997年4月2日湖南省第八届人民代表大会常务委员会第十七次会议通过，根据2000年9月28日湖南省第九届人民代表大会常务委员会第十八次会议《关于修改〈湖南省旅游管理条例〉的决定》修正）第一章　总则　　第一条　为加强对旅游业的管理，维护旅游市场秩序，保护旅游者和旅游经营者的合法权益，促进旅游业的发展，根据国家有关法律、法规的规定，结合本省实际，制定本条例。　　第二条　本条例所称旅游业，是指利用旅游资源和设施专门或者主要从事招徕、接待旅游者，为旅游者提供游览、交通、住宿、餐饮、购物、文化娱乐等服务的行业。　　第三条　凡在本省行政区域内从事旅游经营和旅游管理以及进行旅游活动的，均须遵守本条例。　　第四条　发展旅游业应当坚持社会主义物质文明与精神文明并重，社会效益、环境效益和经济效益相统一的原则，在有利于环境保护、文物保护、风景名胜保护的前提下，开发旅游资源，确保旅游业与相关行业的协调发展。　　第五条　县级以上人民政府应当将旅游业发展总体规划纳入本行政区域国民经济和社会发展计划，并根据国家的产业政策，结合本行政区域的实际，采取有效措施，加强旅游基础设施和服务设施建设，提高旅游文化品位，扶持旅游业发展。　　鼓励国内外组织和个人依法投资建设旅游基础设施和服务设施，经营旅游业，并依法保护投资者的合法权益。　　扶持边远、贫困地区和少数民族地区发展具有地方特色和民族特色的旅游项目。　　第六条　县级以上人民政府根据需要建立旅游工作联席会议制度，协调解决旅游工作中的重大问题。　　第七条　省人民政府旅游行政管理部门和自治州、设区的市、县（市、区）人民政府管理旅游工作的部门（以下统称旅游行政管理部门）负责本行政区域内的旅游管理工作，其他有关部门应当按照各自的职责协同做好旅游管理工作。　　第八条　县级以上人民政府旅游行政管理部门应当根据旅游资源的优势和特点，开发旅游产品，完善服务体系，提高管理水平，加强对旅游从业人员的法制教育、职业道德教育和职业技能培训，提高旅游从业人员的素质和服务质量。　　第九条　对保护和开发利用旅游资源，在旅游经营、管理活动中有突出贡献的单位和个人，由县级以上人民政府或者旅游行政管理部门给予表彰和奖励。第二章　旅游发展　　第十条　省人民政府旅游行政管理部门会同国土资源、建设、林业、文化、环境保护等有关部门编制全省旅游业发展总体规划，报省人民政府批准后组织实施。自治州、设区的市、有条件的县（市、区）人民政府旅游行政管理部门应当根据上一级旅游业发展总体规划和本行政区域的实际情况制定旅游业发展总体规划，报本级人民政府批准后组织实施。　　旅游业发展总体规划应当与土地利用总体规划、城市总体规划以及环境保护、风景名胜区、森林公园等专业规划相衔接。土地利用总体规划、城市总体规划以及风景名胜区、森林公园等专业规划的编制应当统筹考虑旅游功能。　　第十一条　县级以上人民政府及其有关部门和新闻媒体应当加强旅游宣传，向国内外推介本省自然景观、人文景观、民俗风情等，开拓旅游客源市场。　　鼓励和支持开发具有地方特色、民族特色和文化内涵的旅游商品。　　第十二条　县级以上人民政府旅游行政管理部门应当会同其他有关部门进行旅游资源调查，科学规划旅游线路，建立旅游资源档案，提供旅游资源信息，指导本行政区域旅游业的发展。　　第十三条　开发旅游资源必须坚持统一规划、切实保护、合理开发、配套建设、科学管理、永续利用的原则。　　第十四条　开发建设旅游设施项目，必须符合旅游业发展总体规划，进行科学论证，避免盲目建设。不得兴建有害旅游者身心健康的旅游项目。　　禁止任何单位和个人破坏旅游资源和生态环境。　　第十五条　申请建立省级或者国家级旅游度假区，应当征得省人民政府旅游行政管理部门和其他有关部门同意后，再按照规定报请省人民政府或者国务院审批。第三章　旅游者　　第十六条　旅游者的合法权益受法律保护，任何单位和个人不得侵犯。　　第十七条　旅游者享有下列权利：　　（一）人身、财物的安全得到保障不受侵害；　　（二）自主选择旅游经营者和旅游服务方式，自主决定接受或者不接受任何一项服务；　　（三）了解旅游服务的内容、项目、规格、费用等真实情况；　　（四）拒绝旅游经营者的强制交易行为；　　（五）人格尊严、民族风俗习惯和宗教信仰得到尊重；　　（六）法律、法规规定的其他权利。　　第十八条　旅游者应当遵守旅游秩序和有关旅游安全、环境卫生规定，履行旅游合同或者约定，爱护旅游资源和设施，尊重旅游地民族的风俗习惯和宗教信仰。　　第十九条　建立旅游投诉制度。旅游者的合法权益受到侵害时，可以依法向旅游经营者要求赔偿，可以向旅游经营者所在地、侵害行为发生地的县级以上人民政府旅游行政管理部门或者其他有关部门和组织投诉，也可以直接向人民法院起诉。　　第二十条　对旅游者提出的赔偿要求和投诉，应当认真对待，及时处理。被要求赔偿的旅游经营者在五日内答复旅游者；受理投诉的县级以上人民政府旅游行政管理部门或者其他有关部门和组织在十日内向旅游者作出答复。第四章　旅游经营者　　第二十一条　本条例所称旅游经营者，是指依照本条例规定专门或者主要从事旅游经营活动的单位，包括旅行社、旅游饭店、旅游商店、旅游车船公司和服务公司、旅游文化娱乐场所和度假区（村）、旅游景区（点）管理机构等以及个体经营者。　　旅游经营者必须依法取得经营资格，方可从事旅游经营活动。　　第二十二条　旅游经营者应当依法经营，遵循诚实信用、公平竞争的原则，属守职业道德，为旅游者提供优质服务。　　旅游经营者应当按照合同或者约定的服务范围和标准提供服务。　　第二十三条　旅游经营者应当公开服务项目和价格行政主管部门核定的服务收费标准，明码实价，保证服务质量。　　旅游经营者不得擅自提高旅游服务收费标准，不得强制旅游者参加其不愿意参加的旅游项目，不得经营国家明令禁止的旅游商品和服务项目，不得销售以假充真、以次充好、掺杂掺假和不合格商品，不得强制旅游者购买旅游商品，不得欺诈、勒索旅游者的财物。　　第二十四条　旅游经营者应当建立健全安全管理制度，配备与经营范围相适应的旅游安全设施、设备，保障旅游者的人身、财物安全。高空旅游设施和惊险旅游项目，必须符合国家安全规定和标准。　　旅游经营者对可能危及旅游者人身、财务安全的事宜，应当向旅游者作出真实的说明和明确的警示，并按照国家有关规定为旅游者办理旅游意外保险。　　旅游景区（点）管理机构应当在景区（点）与非景区（点）之间设置地域界限标志和在主要路径、交叉路口设置游览导向标志。对具有一定危险性的区域或者项目，采取必要的防护措施，设立明显的提示或者警示标志。　　第二十五条　旅游者的人身、财物安全受到严重侵害时，旅游经营者应当采取有效措施救护或者帮助查找，并及时向有关部门报告。　　第二十六条　旅游经营者应当加强对从业人员的职业道德教育和专业培训。从业人员经培训合格后方可上岗。　　旅游从业人员必须忠于职守，奉公守法，热心为旅游者服务。　　第二十七条　旅游经营者的合法权益受法律保护，任何单位和个人不得侵犯。旅游经营者对侵犯其合法权益的行为，有权检举和控告。　　旅游经营者有权拒绝有关部门强行推销其指定的商品，有权拒绝违反国家和省有关规定的收费和摊派。　　第二十八条　旅行社经营旅游业务时，应当与客户签订书面合同。未经旅游者同意，旅行社不得改变行程，减少服务项目，降低服务标准，加收服务费用。但是因不可抗力的原因除外。　　旅行社不得委托旅行社以外的单位或者个人代理经营旅游业务，不得超越经营范围经营旅游业务。　　第二十九条　旅游景区（点）内摊点的设置应当统一规划，合理布局。　　禁止在旅游景区（点）内圈地占点，妨碍旅游者的观光、摄影等正常旅游活动。　　第三十条　旅游景区（点）经营者应当遵守国家的门票管理规定，执行价格行政主管部门核定的门票价格。　　价格行政主管部门在审核旅游景区（点）门票价格时，应当征求旅游行政管理部门及有关方面的意见。　　价格行政主管部门核定的门票价格中含有旅游者人身伤害保险费的，应当在门票上注明；门票价格中不含保险费用的，经营者不得强制旅游者购买保险。　　旅游景区（点）票价的确定和调整必须按照价格管理权限报批。　　第三十一条　旅游景区（点）管理机构应当加强对旅游景区（点）的管理，保持旅游设施完好，保持景区（点）内清洁卫生，为旅游者提供安全、文明、卫生、优美、便利的旅游环境。　　第三十二条　从事导游业务的人员必须参加国家统一组织的导游员资格考试。经考试合格的，由省人民政府旅游行政管理部门发给导游员资格证书，经旅行社聘用后，方可从事导游业务。　　导游员在导游中必须遵守《导游人员管理条例》的规定。第五章　监督管理　　第三十三条　县级以上人民政府旅游行政管理部门和其他有关部门按照管理权限，对旅游经营者进行监督管理。　　第三十四条　建设旅游景区（点）、旅游星级饭店或者景区公路、旅游索道等重点旅游设施、项目，应当符合旅游业发展总体规划，并征求旅游行政管理部门的意见，再按照国家和省人民政府的有关规定报批。　　第三十五条　旅行社经营实行许可证制度。申请设立国际旅行社，应当经所在地县级以上人民政府旅游行政管理部门向省人民政府旅游行政管理部门提出申请，经审查同意后，报国家旅游行政管理部门审核批准；申请设立国内旅行社，应当向所在地县级以上人民政府旅游行政管理部门提出申请，报省人民政府旅游行政管理部门审核批准。　　符合前款规定的，由省人民政府旅游行政管理部门颁发旅行社业务经营许可证后，到工商行政管理部门办理营业执照。　　未取得旅行社经营许可证的单位和个人，不得经营旅行社业务。　　第三十六条　未经国家旅游行政管理部门批准，旅行社不得经营中国内地居民出国旅游或者前往香港特别行政区、澳门特别行政区、台湾地区的旅游业务。　　第三十七条　外省旅行社在我省设立分社和省内旅行社在本省注册地以外设立分社的，应当持旅行社业务经营许可证、企业法人营业执照，向设立地的自治州、设区的市人民政府旅游行政管理部门申请，报省人民政府旅游行政管理部门审批后，到工商行政管理部门办理营业执照。旅行社的分社不具备独立法人资格。　　第三十八条　本省旅游经营者在境外设立旅游办事机构、兴办旅游企业或者外国旅游经营者以及香港特别行政区、澳门特别行政区、台湾地区旅游经营者，申请在本省设立常驻旅游办事机构、旅行社、饭店管理公司等的，按照国家有关规定办理。　　第三十九条　旅行社应当按照国务院《旅行社管理条例》的规定向县级以上人民政府旅游行政管理部门交纳质量保证金。质量保证金属于交纳的旅行社所有，用于赔偿旅游者的损失，任何单位个人不得占用或者挪用。　　第四十条　旅游饭店（酒店）按照国家规定实行星级评定和星级复核制度。　　星级饭店（酒店）必须按照星级标准提供服务。　　未被评定星级的饭店（酒店），不得使用星级或者类似星级的称谓进行宣传和经营活动。　　第四十一条　经营涉外旅游业务的旅游饭店，旅游度假区（村）、旅游车船公司、餐馆、商店、娱乐场所等，按照旅游业标准实行定点管理，确保服务质量。具体方法由省人民政府另行规定。　　旅行社、导游及其他人员不得安排非旅游定点单位接待境外旅游团队。　　第四十二条　省人民政府旅游行政管理部门应当会同有关部门根据旅游景观内容、接待规模、服务质量、管理水平、治安和卫生状况以及观赏、文化、科学价值等方面的条件，对旅游景区（点）进行等级评定，经省人民政府审定后，按照定级标准管理，并向社会公告。第六章　法律责任　　第四十三条　违反本条例第二十四条第二款、第二十八条、第三十五条、第三十六条、第三十七条、第三十九条规定的，依照国务院《旅行社管理条例》的有关规定给予处罚。　　第四十四条　违反本条例第三十二条规定的，依照国务院《导游人员管理条例》的有关规定给予处罚。　　第四十五条　旅游景区（点）经营者不按照本条例规定设置地域界限标志、游览导向标志的，由县级以上人民政府旅游行政管理部门责令限期改正；逾期不改正的，处以五百元以上、一千元以下罚款。对具有一定危险性的区域或者项目，不采取防护措施，不设立明显的提示或者警示标志的，责令限期改正；逾期不改正的，处以五千元以上、一万元以下罚款。情节严重的，责令其停业整顿。　　因前款违法行为造成旅游者人身或者财产损失的，应当依法承担赔偿责任。　　第四十六条　在旅游或者旅游经营活动中，违反治安管理、建设、土地、林业、交通、文物保护、物价、外事、环境保护、工商行政等法律、法规的，由县级以上人民政府有关行政管理部门依法处理；触犯刑律的，依法追究刑事责任。　　对同一违法行为，不得给予两次以上罚款的行政处罚。　　第四十七条　当事人对县级以上人民政府旅游行政管理部门和有关行政机关作出的具体行政行为不服的，可以依法申请行政复议或者向人民法院提起行政诉讼。　　第四十八条　县级以上人民政府旅游行政管理部门和其他有关管理部门的工作人员玩忽职守、滥用职权、徇私舞弊的，由其所在单位或者上级主管机关给予行政处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。第七章　附则　　第四十九条　本条例自1997年6月1日起施行。