

恩施土家族苗族自治州旅游条例

(2011年2月16日恩施土家族苗族自治州第六届人民代表大会第六次会议通过,2011年8月3日湖北省第十一届人民代表大会常务委员会第二十五次会议批准)

第一章 总 则

第一条 为了保护和合理开发利用旅游资源,规范旅游市场秩序,保障旅游者、旅游经营者及旅游从业人员的合法权益,促进旅游业可持续发展,根据《中华人民共和国民族区域自治法》及有关法律、法规的规定,结合自治州实际,制定本条例。

第二条 在自治州行政区域内开展旅游规划、保护、开发、经营和管理活动适用本条例。

第三条 自治州发展旅游业遵循政府引导、市场运作、统一规划、严格保护、合理开发、可持续发展的原则,坚持生态效益、经济效益和社会效益相统一。

第四条 自治州人民政府应当优先发展旅游业,推进区域旅游经济合作,整合资源,建立多元投入机制,培育旅游支柱产业,打造鄂西生态文化旅游核心板块,建设全国知名生态文化旅游目的地。

自治州、县级人民政府应当落实安全责任制,健全旅游安全设施及保障体系,制定突发事件和公共安全事件应急预案,建立政府领导、部门监管、单位负责、社会监督的旅游安全保障机制。

第五条 自治州、县级人民政府旅游主管部门履行下列职责:

(一)对旅游经营者的旅游设施和旅游服务质量实行标准化等级评定管理;

(二)会同有关部门加强对旅游资源保护、旅游规划编制和实施、旅游项目建设、旅游市场秩序、旅游安全、服务质量等的监督管理;

(三)强化安全责任,制定旅游安全应急预案,发生旅游安全事故时,协调有关部门及时处理;

(四)建立健全旅游投诉制度,依法受理和及时处理旅游者的投诉;

(五)法律、法规规定的其他职责。

第六条 自治州、县级人民政府的发展和改革、财政、住房和城乡建设等有关部门,应当按照各自职责,做好支持旅游发展的管理和服务工作。

第七条 自治州人民政府旅游主管部门应当引导旅游景区、旅行社、旅游宾馆饭店、旅游运输企业依法设立行业协会,发挥指导、服务和行业自律功能,依法维护成员单位和旅游者的合法权益。

第八条 鼓励有条件的地方探索旅游资源一体化管理。

在旅游景区推行相对集中行政处罚权制度。

第九条 自治州、县级人民政府对促进旅游业发展做出显著成绩的单位和个人给予表彰奖励。

第二章 旅游规划

第十条 自治州应当依法编制旅游发展规划。旅游发展规划的编制应当以自治州国民经济和社会发展规划为依据,突出自然风光和民族文化特色,发展休闲度假、康体养身、会展观光等特色旅游。

依法严格执行规划及建设项目环境影响评价制度。

第十一条 自治州人民政府旅游主管部门会同有关部门组织编制本行政区域的旅游发展总体规划,按规定程序评审后,报自治州人民政府批准实施。

跨县市行政区域的旅游发展规划,由自治州人民政府旅游主管部门编制。

第十二条 县级人民政府旅游主管部门负责编制本行政区域的旅游发展规划和其他旅游专项规划,按规定程序评审后,报县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;确需变更的应当经原批准机关批准。

第三章 旅游开发

第十三条 依法保护旅游资源。旅游资源的开发由县级人民政府批准，跨县市行政区域旅游资源和重点旅游资源的开发由自治州人民政府批准。严禁无序开发。

旅游资源由自治州、县级人民政府界定。

第十四条 自治州、县级人民政府应当根据本级财力状况，在年度财政预算中安排旅游发展专项资金。旅游发展专项资金主要用于旅游基础设施项目建设、旅游资源保护、推介宣传和表彰奖励。

自治州、县级人民政府应当充分利用少数民族、西部开发等政策，加大对旅游业的投入。

第十五条 自治州、县级人民政府应当加大建设力度，改善与旅游业配套的交通、安全保障、环境卫生、景区绿化、供水供电、通讯等基础设施。

第十六条 车站、机场、旅游宾馆饭店、旅游景区应当设置公益性旅游信息平台，主要交通干线应当设置旅游景区指示标识。

旅游景区应当设置停车场、公厕、环卫、通讯、安全保障、医疗救护、紧急避险、残疾人无障碍通道等必要的旅游服务配套设施，在醒目位置使用符合国际标准的公共信息图形符号，设置规范的说明牌、指示牌、警示牌。

第十七条 自治州人民政府应当做好自治州旅游形象总体策划工作，打造州域旅游品牌。

自治州、县级人民政府应当支持旅游推介宣传工作，充分利用节庆、博览交易、文艺演出、体育赛事、科技交流等活动推介旅游产品，传播旅游信息。

第十八条 自治州鼓励和支持建设具有土家族、苗族等少数民族特色的旅游城市、乡镇、村，加强对旅游景区公路沿线特色民居的建设和改造，营造生态民俗文化氛围。

第十九条 自治州鼓励和支持公民、法人或其他组织开发具有民族特点和地方特色的旅游工艺品、纪念品、土特产品及其他旅游商品。

第二十条 自治州人民政府应当制定优惠政策,鼓励旅游经营者开发特色旅游项目、产品和旅游新线路。

自治州支持民族文化与旅游的结合,依托特色饮食、传统民族歌舞、民俗礼仪和文化遗产,开发民俗文化旅游产品,弘扬民族特色文化,提升旅游产品的文化品位。

第二十一条 自治州鼓励各类经济组织及个人依法投资开发旅游资源,经营旅游业,鼓励州内各类经济组织及个人到州外开办旅行社和经营旅游项目。

自治州全面开放地接旅游市场,州外旅行社可以组织旅游团队直接来本州进行旅游活动。

第二十二条 自治州、县级人民政府应当在年度土地供应中根据旅游业发展需要增加土地供应,支持旅游企业利用存量房产、土地资源兴办旅游业。

旅游宾馆饭店与一般工业企业实行同等的水、电、气价格。

商业性旅游景区可以依托景区经营权和门票收入向金融机构办理质押贷款业务。

专门用于旅游业的停车场、演艺场等基础设施的征地享受与城镇公共基础设施项目征地同等的优惠政策。

第二十三条 适宜用于旅游业经营且依法可以进入市场流转的国有旅游资源经营权,可以通过拍卖、招标方式,按照公开、公平、公正和诚实信用的原则,依法有偿转让给企业、其他组织和个人。

取得国有旅游资源经营权的公民、法人或其他组织应当严格按照旅游发展规划合理开发和经营、不得破坏旅游资源。旅游资源开发经营无绩效,依法实行退出机制。

国有旅游资源经营权有偿转让的收入应当专项用于旅游资源保护和旅游基础设施配套建设。

第二十四条 旅游景区和旅游规划区域内,禁止从事开山采石、乱搭乱建、采伐养殖、倾倒垃圾、排放污水及其他破坏生态环境的活动。

旅游景区应当合理规划和设置商业摊点,禁止在景区非商业摊点设

置区域摆摊设点。

禁止在景区景点非法经营。

第四章 旅游经营

第二十五条 从事旅游经营的单位和个人应当符合国家规定的经营条件，依法注册，取得营业执照。法律、法规规定需经相关部门许可的，应当取得相应的许可证。

禁止伪造、涂改、买卖、转借旅游从业证书。

旅游经营者应当依法经营，诚实守信，公平竞争，定期对从业人员进行职业道德教育和岗位专业培训，提高从业人员素质。

第二十六条 旅游景区及旅游宾馆饭店、餐馆、度假村、农家乐等实行等级、星级评定。评定范围、标准和程序按照国家和省的规定执行。

鼓励农家乐、休闲山庄的经营者按规定向旅游主管部门申报旅游服务项目，旅游主管部门应当对申报旅游服务项目的经营者提供旅游规范服务等方面的免费培训。

第二十七条 价格行政部门在制定或调整旅游服务价格时，应当征求旅游主管部门的意见，对重要景区(点)门票价格的制定或调整，应当依法组织听证。

旅游经营者应当公开服务项目、内容和价格行政部门核定的收费标准。

第二十八条 鼓励和支持旅游景区设置单一门票和联票，供旅游者自主选择。禁止向旅游者强行出售联票。

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。

第二十九条 旅游经营者应当建立安全管理责任制，制定旅游安全应急预案，健全内部安全管理机制，配备必要的安全设备设施和人员，为旅游者办理旅游意外保险，保障旅游者的人身财产安全。

发生旅游安全事故，旅游经营者应当立即启动旅游安全应急预案，采取处置措施，并向所在地人民政府及相关部门报告。

从事索道、缆车、游船、汽艇、飞行器等特定项目的旅游经营者，应当

具备法律、法规规定的资质和条件。

第三十条 旅游经营者应当制作和完整保存业务档案，并如实向所在地旅游主管部门及相关部门报送统计报表。

第三十一条 自治州、县级人民政府应当依法推行旅游从业人员资格认证和持证上岗制度，加强旅游专业人才的培养和引进。

第三十二条 旅行社应当与导游、领队人员依法订立劳动合同，并依法为其办理社会保险，不得以任何形式向导游、领队人员收取费用。

旅行社组织旅游活动，应当与旅游者订立书面合同，明确约定行程安排、服务项目、价格标准、违约责任等。自费项目应当在旅游合同中注明，由旅游者自愿选择。

第三十三条 从事导游工作的人员，应当依法取得导游人员资格证书，并与旅行社订立劳动合同或者在导游服务公司登记，申请领取导游证。未取得导游人员资格证书的人员，不得从事导游活动。

导游人员应当遵守职业道德，举止文明、语言规范，在自治州内进行导游活动时，应当着民族服装。

第三十四条 从事旅游客运、旅游团队购物、旅游管理咨询、旅游信息经营的企业应当向所在地旅游主管部门备案。

第三十五条 游客运输能力应当与旅游业规模相适应。从事旅游客运的企业应当具备相应的资质。从事旅游运输的车辆、船舶等应当按规定投保法定强制险并配备具有相应资格的驾驶人员和符合要求的安全设施、设备。

旅游客运经营者应当按照旅游运输合同提供运输服务，不得擅自变更旅游运输线路，不得擅自更换运输工具，不得擅自搭载与旅游团队无关的人员，不得中途甩团甩客。严禁超载运行。

第三十六条 旅游购物场所应当诚信经营，公平交易。

旅游者在旅行社安排的购物场所购买了假冒伪劣商品的，旅行社应当协助旅游者退换。旅行社与购物场所串通、欺诈，造成旅游者人身伤害或者财产损失的，应当承担连带责任。

第三十七条 旅游信息经营者为旅游者提供游览、旅行、住宿、交通、餐饮等旅游信息中介服务的，应当具有法定的资质。

第三十八条 旅游经营者及其从业人员在旅游活动中不得有下列行为：

- (一) 纠缠、胁迫、诱骗旅游者购买商品、接受服务，向旅游者索取额外费用；
- (二) 冒用其他旅游经营者的名义经营旅游业务；
- (三) 制作、发布虚假旅游信息，向旅游者隐瞒真实情况，提供质价不符的服务或者降低服务标准；
- (四) 在旅游过程中强行滞留旅游团队或者中止服务；
- (五) 法律、法规禁止的其他行为。

第三十九条 旅游者在旅游活动中享有下列权利：

- (一) 人身、财产安全不受侵害；
- (二) 人格尊严、民族风俗习惯和宗教信仰得到尊重；
- (三) 自主选择旅游经营者和旅游服务的内容、方式；
- (四) 了解旅游服务的内容、项目、规格、费用等真实情况；
- (五) 按照合同约定，获得质价相符的旅游服务；
- (六) 法律、法规规定的其他权利。

第四十条 旅游者在旅游活动中应当履行下列义务：

- (一) 遵守旅游安全、卫生等规定，不得进入设有警示标志的危险区域；
- (二) 保护旅游资源、旅游环境，爱护旅游设施；
- (三) 尊重旅游地的民族风俗习惯和宗教信仰；
- (四) 尊重旅游工作人员；
- (五) 按规定支付门票和有偿服务的费用；
- (六) 法律、法规规定的其他义务。

第五章 法律责任

第四十一条 违反本条例的行为，法律、法规有处罚规定的，从其规定；没有规定的，依照本条例的规定执行。

第四十二条 有下列行为之一的，由县级以上人民政府旅游主管部

门按照下列规定予以处罚：

(一)在景区内非商业摊点设置区域摆摊设点的，处200元以上1000元以下的罚款；

(二)旅游经营者强行出售联票的，没收违法所得，并处5000元以上2万元以下的罚款；

(三)旅行社向导游、领队人员收取费用的，责令限期改正，没收违法所得；逾期不改正的，处2000元以上1万元以下的罚款；

(四)未取得导游资格证书从事导游活动的，没收违法所得，并处1000元以上5000元以下的罚款；

(五)冒用其他旅游经营者的名义经营旅游业务的，没收违法所得，并处3000元以上2万元以下的罚款；

(六)提供质价不符的服务或者降低服务标准、强行滞留旅游团队或者甩团甩客的，没收违法所得，对旅游从业人员处1000元以上5000元以下的罚款；对旅游经营者处5000元以上5万元以下的罚款，情节严重的，责令停业整顿；造成恶劣影响的，依法依规处理。

第四十三条 因旅游者的过错造成旅游资源破坏、旅游服务设施损坏的，旅游者应当依法承担赔偿责任。

旅游者违反景区管理制度，不按约定购买景区门票或支付有偿服务费用的，旅游经营者有权依法向旅游者追索相关费用。

第四十四条 旅游主管部门及相关部门工作人员在旅游行政管理中玩忽职守、滥用职权、以权谋私的，由其所在单位给予行政处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第四十五条 当事人对行政处罚决定不服的，可以依法申请行政复议或提起行政诉讼。

第六章 附 则

第四十六条 自治州人民政府可以根据本条例制定实施细则。

第四十七条 本条例自2011年10月1日起施行。