

陕西省人民代表大会常务委员会 公 告

〔十二届〕第三十号

《陕西省旅游条例》已于2015年11月19日经陕西省第十二届人民代表大会常务委员会第二十三次会议修订通过,现予公布,自2016年4月1日起施行。

陕西省人民代表大会常务委员会

2015年11月19日

陕西省旅游条例

(2005年9月29日陕西省第十届人民代表大会

常务委员会第二十一次会议通过

2015年11月19日陕西省第十二届人民代表大会

常务委员会第二十三次会议修订)

目 录

第一章 总 则

第二章 旅 游 者

第三章 规划与促进

第四章 资源保护与开发

第五章 经营与服务

第六章 乡村旅游

第七章 旅游安全

第八章 监督管理

第九章 法律责任

第十章 附 则

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》等法律、行政法规,结合本省实际,制定本条例。

第二条 在本省行政区域内的和在本省内组织的到省外、境外游览、度假、休闲等形式的旅游活动,以及进行旅游规划、开发、建设、经营、服务、管理等活动,适用本条例。

第三条 发展旅游业,应当突出陕西历史文化、自然生态等旅游资源优势和地方特色,坚持社会效益、经济效益和生态效益相统一的原则,实行统一规划、合理开发、协调发展。

第四条 县级以上人民政府应当加强对本行政区域内旅游业发展的组织领导,将旅游业的发展纳入国民经济和社会发展规划,将旅游业发展经费列入年度预算,推动旅游业发展与新型工业化、信息化、城镇化和农业现代化相结合,优化旅游业发展环境,完善促进旅游业发展的政策和措施。

乡(镇)人民政府和街道办事处协助县级以上人民政府及其相关部门做好本行政区域旅游资源保护利用、旅游产业发展、旅游安全监督、旅游环境秩序维护等工作。

第五条 省人民政府应当建立健全旅游综合协调机制,协调部署本省旅游业发展重点工作和跨地区、跨行业的旅游规划建设,以及旅游市场的综合监管执法等需要综合协调的工作。

设区的市、县(市、区)人民政府根据当地旅游工作实际情况建立健全旅游综合协调机制,对本行政区域的旅游业发展和监督管理进行统筹协调。

第六条 县级以上人民政府旅游行政主管部门负责本行政区域内旅游业的指导、协调、管理、监督和服务工作。

县级以上人民政府其他相关部门应当按照各自职责,做好旅游业发展的有关工作。

第七条 各级人民政府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、低碳、绿色、文明的旅游方式。

旅游经营者及其从业人员在旅游经营活动中应当向旅游者宣传生态环境保护知识,引导旅游者健康、文明旅游。

第八条 依法成立的旅游行业组织应当按照法律、法规和行业组织的章程开展活动,完善行业自律管理,加强会员信用建设,引导会员诚信服务,维护会员合法权益。

第二章 旅游者

第九条 旅游者享有下列权利:

(一)对相关旅游产品和服务的内容、标准、价格、注意事项等信息享有知情权;

- (二)有自主选择旅游产品、旅游经营者、旅游服务方式和旅游服务项目的权利;
- (三)有权利拒绝旅游经营者的强制交易行为,人身自由不受侵犯;
- (四)有权利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)人身、财产遇有危险时,有请求救助和保护的权利;
- (六)人身、财产受到侵害的,有依法获得赔偿的权利;
- (七)人格尊严、民族风俗习惯和宗教信仰应当得到尊重;
- (八)残疾人、老年人、未成年人、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)旅游合同和法律、法规规定的其他权利。

第十条 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,文明旅游;
- (二)尊重当地的风俗习惯、文化传统和宗教信仰,遵守旅游秩序和安全、卫生规定;
- (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)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;
- (六)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;
- (七)入境旅游者不得非法滞留,随团入境的旅游者不得擅自分团、脱团;
- (八)履行旅游合同所约定的义务和法律、法规规定的其他义务。

第十一条 旅游者与旅游经营者发生纠纷时,旅游者可以通过下列途径解决:

- (一)与旅游经营者协商;
- (二)向消费者协会、旅游投诉受理机构投诉或者向有关调解组织申请调解;
- (三)旅游合同中约定有仲裁条款或者有书面仲裁协议的,申请仲裁;
- (四)向人民法院提起诉讼;
- (五)法律、法规规定的其他途径。

第三章 规划与促进

第十二条 省旅游行政主管部门根据本省国民经济和社会发展规划、旅游发展的实际需要,会同有关部门编制省旅游发展规划,报省人民政府批准实施。

设区的市、旅游资源丰富的县(市、区)旅游行政主管部门根据本地国民经济和社会发展规划、省旅游发展规划,组织编制本行政区域旅游发展规划,报本级人民政府批准实施。

对跨两个以上设区的市行政区域其旅游资源适宜进行整体利用的,由省人民政府组织编制统一的旅游发展规划。在设区的市行政区域内,对跨两个以上县(市、区)行政区域其旅游资源适宜进行整体利用的,由设区的市人民政府组织编制统一的旅游发展规划。

第十三条 设区的市、县(市、区)人民政府可以对重大旅游建设项目、重点旅游资源的开发利用编制专项规划,对特定区域内的旅游项目、设施和服务功能配套以及旅游资源保护作出专门规定。

第十四条 编制旅游发展规划和专项规划应当与土地利用总体规划、城乡规划、环境保护规划以及其他人文资源的保护和利用规划相衔接,依法进行环境影响评价,并公开征求社会公众、专家以及当地单位和居民的意见。

各级人民政府应当对本级人民政府编制的旅游发展规划和专项规划及时予以公布。

第十五条 县级以上人民政府应当组织对本级政府编制的旅游发展规划和专项规划执行情况进行评估,根据评估的结果及时调整和修编规划的内容,并及时向社会公布。

进行评估应当按照公平、公正的原则,以第三方和公众评价为主,合理选择参与评估的单位和人员。

第十六条 县级以上人民政府应当结合实际制定并组织实施有利于旅游业持续健康发展的产业政策,促进旅游业与文化、工业、农业、商业、卫生、体育、科教等领域融合发展,重点扶持贫困地区、革命老区旅游业发展;支持利用农村特色资源发展乡村旅游,利用工业企业特色和优势资源发展工业旅游;鼓励依托民间艺术活动、手工艺品、建筑、婚俗、传统节日等资源开展民俗旅游。

设区的市、县(市、区)人民政府应当结合本地旅游资源实际情况,制定并组织实施有利于特色旅游产品开发、旅游品牌创建、旅游产品文化内涵提升以及扶持促进旅游相关企业发展的政策措施。

第十七条 县级以上人民政府及其相关部门应当采取措施,消除区域间旅游服务障碍,推进跨区域的旅游合作与经营,禁止行业垄断和地区垄断。任何单位和个人不得限制、阻碍本行政区域外的旅行社、导游和旅游车辆在本地的合法旅游经营活动。

第十八条 县级以上人民政府应当采取措施,支持发展专业旅游经营机构,推动优势旅游企业实施跨地区、跨行业、跨所有制兼并重组,建立跨界融合的产业集团和产业联盟,鼓励旅行社和旅游客运企业跨地区连锁经营。鼓励企业、其他组织和个人投资旅游产业。

第十九条 省人民政府设立旅游产业发展基金,支持符合条件的旅游产业项目和重大文化旅游项目建设。

县级以上人民政府用于扶持发展服务业、中小企业、新农村建设、扶贫开发、节能减排等专项资金,应当将符合条件的旅游企业和项目纳入支持范围。

县级以上人民政府应当引导金融机构创新发展符合旅游业特点的信贷产品和模式,鼓励和支持省内旅游企业按照国家有关规定申报上市,发行企业债、公司债、短期融资券、中期票据、中小企业集合票据等债券,面向资本市场直接融资,鼓励和支持保险机构创新旅游保险产品和服务。

第二十条 各级人民政府编制和调整土地利用总体规划、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。对利用荒地、荒坡、荒滩、垃圾场、废弃矿山和石漠化土地开发旅游项目的,可以通过优先安排基础设施配套建设项目、政府贴息贷款等措施予以支持。

在符合规划和用途管制的前提下,鼓励农村集体经济组织依法以集体经营性建设用地使用权入股、联营等形式与其他单位、个人共同开办旅游企业,需要改变土地用途的,应当依法办理用地审批手续。

第二十一条 县级以上人民政府及其相关部门应当加强重点旅游乡(镇)和旅游资源富集地方的供水、排水(污)、供电、通讯网络、环保、绿化、消防等与旅游相关的基础设施和公共服务设施建设,以及文化遗产保护、文化设施等公共文化服务体系建设。

重点旅游乡(镇)和旅游资源富集地方的区域开发、市政设施、工程项目的设计和建设,应当兼顾景观效果、旅游功能和相关旅游设施建设。

第二十二条 县级以上人民政府应当根据旅游业发展需要,统筹安排通往旅游景区的交通项目,合理规划建设旅游集散中心、中转站、旅游客运专线、自驾车营地等交通设施,加强景区旅游道路、步行道、停车场建设,推进旅游交通无障碍设施建设与改造,为旅游者提供便捷的交通服务。

县级以上交通运输部门应当将游客运输纳入公共交通系统,合理布局旅游交通线路、旅游交通服务设施,规划建设以关中环线和沿黄河、汉唐帝陵、秦岭南北两麓等为骨架的重要旅游交通线路,完善旅游交通标志、主要旅游景区指示标志牌等道路标识。

县级以上交通运输部门在审批旅游线路、旅游客运企业和旅游汽车指标投放时,应当征求同级旅游行政主管部门意见。

第二十三条 省人民政府应当制定并实施本省旅游形象推广战略,统筹组织本省整体旅游形象的境外和省外推广工作。设区的市、县(市、区)人民政府统筹组织本地的旅游形象推广工作,完善旅游形象推广机构和网络。

省旅游行政主管部门具体负责本省旅游形象推广工作,可以采取政府购买服务等方式推进旅游宣传促销专业化、市场化,建立多语种的陕西旅游宣传推广网站,加强陕西旅游形象宣传。

广播电视、文化、商务、国土资源、交通运输、住房和城乡建设、工商行政管理、文物、外事、城市管理综合行政执法、机场、铁路(城市轨道交通)等部门和单位应当按照县级以上人民政府的要求组织做好旅游形象推广的相关工作。

第二十四条 县级以上旅游行政主管部门应当完善旅游信息统计、发布以及假日旅游预报系统,准确提供旅游市场信息服务。县级以上发展和改革、工业和信息化、商务、公安、交通运输、统计等部门应当协助做好旅游信息统计相关工作。

县级以上人民政府应当推进旅游信息化建设,鼓励发展旅游电子商务,提升旅游信息化服务水平。

第二十五条 省旅游行政主管部门应当会同工业和信息化等有关部门建设具有宣传促销、咨询、投诉、安全、信息资源交换与共享等功能的综合性旅游信息服务平台,完善旅游基础信息数据库,促进旅游信息共享和实时更新。

县级以上旅游行政主管部门应当通过信息服务平台、旅游咨询中心,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投诉、咨询服务。

第二十六条 省和设区的市人民政府应当编制旅游人才中长期发展规划,优化人才发展的体制机制,加强旅游学科体系建设,发展旅游职业教育,建立旅游人才教育培训基地,对旅游从业人员进行职业道德教育和职业技能培训,提高旅游从业人员素质。

省人民政府应当按照国家有关规定,建立完善旅游人才评价制度,将符合资助条件的旅游经营管理高层次人才纳入省人才专项资金扶持范围。县级以上人民政府应当把促进旅游就业纳入就业发展规划和职业培训计划,将符合条件的旅游服务从业人员纳入就业扶持范围。

第四章 资源保护与开发

第二十七条 旅游资源开发应当坚持依法保护、统一规划、合理利用、可持续发展的原则。

县级以上旅游行政主管部门应当对本行政区域内的旅游资源进行普查、评估,建立旅游资源数据库,协调旅游资源保护与开发。

第二十八条 新建、改建、扩建旅游景区项目及旅游配套设施,应当符合旅游发展规划的要求,兼顾军事设施保护的需要,依法进行环境影响评价。对当地生产、生活可能产生重大影响的旅游景区项目建设应当举行听证会。

重点旅游镇、村的新区建设和旧区改造,应当突出文化特色并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。

第二十九条 对自然资源和文物、宗教等人文资源进行旅游利用,应当遵守有关法律、法规的规定,符合资源保护、生态保护、文物安全、宗教文化的要求,尊重当地传统文化和习俗,维护资源的区域整体性、文化代表性和地域特殊性。

利用风景名胜区、自然保护区和森林、山地、水域、湿地等自然资源开发旅游项目,应当采取相应的保护措施,不得破坏景观、污染环境、妨碍游览。

利用文物古迹、历史名胜和其他历史人文资源开发旅游项目,应当保持其特有的历史风貌,不得擅自改建、迁移、拆除。

第三十条 鼓励使用新能源、新材料,创建绿色环保企业,开发生态旅游产品。

任何单位和个人不得在旅游景区内非法采石、开矿、挖沙、取土、建坟、伐木、烧荒、捕猎、倾倒废弃物、排放污染物以及建设损害生态环境、破坏旅游资源的项目。

旅游资源开发建设项目废弃物处理处置设施应当与主体工程同时设计、同时施工、同时投入使用。

第三十一条 国有旅游资源经营权除法律、法规规定不得转让的外,可以依法转让。

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,通过拍卖、招标等方式依照国家有关规定进行。

第三十二条 县级以上人民政府应当采取措施,推进旅游商品研发基地建设,鼓励、扶持开发具有观赏性、艺术性、文化性、实用性和地方特色的旅游商品,培育体现地方特色的旅游商品品牌。

第三十三条 省旅游行政主管部门和质量技术监督部门,应当依法组织制定旅游业地方标准,推行国家标准和行业标准,推进旅游设施建设和服务的规范化、标准化。

第五章 经营与服务

第三十四条 设立旅行社,从事招徕、组织、接待旅游者,为其提供旅游服务,应当按照《中华人民共和国旅游法》等法律、法规的规定,取得旅行社业务经营许可证,依法办理工商登记。从事导游、领队活动,应当按照国家规定取得导游证、领队证。

俱乐部、车友会、协会以及其他召集旅游者的单位和个人,未取得旅行社业务经营许可的,不得从事旅行社业务。企业事业单位为推介、宣传产品等经营活动需要组织旅游的,应当通过依法设立的旅行社进行,不得自行开展旅游活动从事旅行社业务。

第三十五条 旅游经营者应当按照取得的国家标准、地方标准或者行业标准服务质量等级,向服务对象提供服务。

旅游经营者不得超越取得的服务质量等级进行宣传,未取得服务质量等级的,不得使用相关服务质量等级的称谓和标识进行广告宣传或者经营活动。

第三十六条 旅行社可以参与政府采购和服务外包,接受国家机关、企业事业单位和社会组织的委托,为有关公务活动提供交通、住宿、会议等服务。

第三十七条 旅行社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)以低于成本的价格招徕、组织、接待旅游者;
- (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。

第三十八条 旅行社应当与其聘用的导游依法签订劳动合同、按月足额支付劳动报酬,足额缴纳社会保险费用,应当为导游提供职业安全卫生条件,对女性导游实行特殊劳动保护。鼓励旅行社

与导游进行工资集体协商,签订集体合同。

旅行社应当建立和完善导游的劳动报酬分配办法,合理确定导游的基本工资、带团补贴、奖金等。建立依据导游的职业技能、专业素质、游客评价、从业贡献为主要测评内容的导游绩效奖励制度。

旅行社临时聘用导游为旅游者提供服务的,应当全额向导游支付约定的导游服务费用。

旅行社安排导游为团队旅游提供服务的,不得要求导游垫付或者向导游收取任何费用。

第三十九条 旅行社应当与旅游者订立旅游合同,推荐使用国家旅游行政主管部门和工商行政管理部门制定的合同示范文本。旅行社提供旅游合同约定之外的其他服务,应当征得旅游者书面同意。

第四十条 依法取得旅行社业务经营许可证,通过网络经营旅行社业务的,应当在其网站主页的显著位置标明旅行社名称、法定代表人、许可证编号、业务经营范围和经营地址等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。

第四十一条 旅行社组织、接待旅游者,不得指定具体购物场所,不得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。

旅游景区及其周边的经营者针对旅游者提供的商品和服务,应当明码标价,标价内容应当真实、明确,字迹清晰,货签对位。不得使用欺骗性、误导性的语言、文字、图片、计量单位等方式,诱骗、强迫他人与其交易。

旅游景区及其周边的经营者针对旅游者提供的商品和服务的价格水平、差价率、利润率,不得超过同一地区、同一期间、同一档次、同种商品或者服务的市场平均价格、平均差价率、平均利润率的合理幅度。

第四十二条 从事旅游客运经营,应当取得相关运输经营许可证和车辆营运证。从事旅游客运的车辆按照旅游合同和旅游包车合同的行程安排,在车籍所在地和旅游目的地之间通行,任何单位和个人不得限制、阻碍。

旅游客运经营者及其从业人员应当按照与旅行社约定的旅游线路和标准提供运输服务,不得中途擅自将旅游者交给他人运输或者终止运输,不得擅自变更运行线路,不得擅自搭载与旅游团队无关的人员。

第四十三条 旅行社开展旅游活动租用客运车辆、船舶,应当选择具有相应资质的运输企业和已办理法定强制保险的车辆、船舶。

旅游客运经营者应当加强对从业人员交通安全和法制、职业道德教育,保障服务质量和运输安全。

承担旅游客运的车辆、船舶,应当配备符合规定的驾驶员、船员以及座位安全带、救生等安全设施,并不得超过核定的载客人数。旅游者应当提高安全意识,遵守安全警示规定,按要求使用

座位安全带等安全设施设备。

第四十四条 在不影响道路通行的情况下,公安机关交通管理部门可以在市区内景区周边划定旅游客运车辆临时停车点,旅游客运车辆可以在该停车点即停即走,方便旅游者乘车。

第四十五条 景区开放应当具备下列条件,不符合开放条件的,不得接待旅游者:

- (一)有必要的旅游配套服务和辅助设施;
- (二)有必要的安全设施及制度,经过安全风险评估,满足安全条件;
- (三)有必要的环境保护设施和生态保护措施;
- (四)法律、行政法规规定的其他条件。

景区主管部门应当对景区是否具备前款规定的开放条件进行审查,并听取设区的市或者县(市、区)旅游行政主管部门的意见。

第四十六条 景区接待旅游者不得超过核定的最大承载量。景区应当公布依法核定的最大承载量,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县(市、区)旅游行政主管部门和景区主管部门报告,景区和县(市、区)人民政府相关部门应当及时采取疏导、分流等措施。

第四十七条 旅游景区应当公开门票价格,公开服务项目、内容和收费标准,明码标价。禁止强行出售联票、套票。

旅游景区应当按照国家和省有关规定,对残疾人、老年人、未成年人、现役军人等免费或者优惠开放,公示减免票价的对象和标准。

政府投资的博物馆、纪念馆、美术馆、文化馆、图书馆、爱国主义教育基地、科普教育基地、城市公园、体育场(馆)等,实行免费开放。免费开放确有困难的,应当实行价格优惠或者设立免费开放日,逐步实行免费开放。

第四十八条 鼓励旅游景区通过委托经营、合作经营、参股入股等形式,引入管理公司进行专业化、规范化运营。

第四十九条 旅游经营者的营销计划、销售渠道、客户名单等经营信息,任何单位和个人不得以非法方式获取、使用或者披露。旅游经营者对其在经营活动中知悉的旅游者个人信息,应当予以保密。

第五十条 宾馆饭店用水、用电和用气价格按照国家有关规定执行与一般工业企业同等价格政策。

第五十一条 旅游经营者应当按照规定,向县级以上旅游行政主管部门以及有关部门提供旅游业务统计、财务报表等资料。相关部门应当为旅游经营者提供的资料保密。

第五十二条 为旅游者提供交通、住宿、餐饮、娱乐等服务的经营者,应当符合法律、法规规定的要求,按照合同约定履行义务。

第六章 乡村旅游

第五十三条 设区的市、县(市、区)人民政府应当以区域旅游品牌打造、线路整合、设施完善为重点,结合实际,突出特色,编制并实施乡村旅游发展规划,规范乡村旅游开发建设,推动乡村旅游有序健康发展。

第五十四条 县(市、区)、乡(镇)人民政府应当把乡村旅游纳入新农村建设、现代农业、扶贫开发 and 城乡一体化发展整体布局,加强乡村旅游道路、停车场、通讯网络、给(排)水、绿化以及其他公共服务及基础设施建设,完善交通、游览标识牌,为乡村旅游提供良好的发展环境。

县(市、区)、乡(镇)人民政府以及村民委员会应当加强乡村旅游公共厕所、垃圾收集容器、垃圾集中处理场所等环境卫生基础设施建设和改造,组织开展杀灭老鼠、苍蝇、蚊子、蟑螂等病媒生物及清除其孳生地的活动,改善乡村旅游地的环境卫生。

第五十五条 县级以上人民政府对具有旅游资源的革命老区和秦岭、巴山等集中连片贫困地区以及旅游资源丰富的县、镇、传统村落的建设,给予资金和政策扶持。

第五十六条 省旅游行政主管部门应当会同质量技术监督部门制定并推行乡村旅游规范标准和等级评定体系。

县级以上旅游行政主管部门及有关部门应当通过政策扶持、宣传推介、协调指导等措施,鼓励开发观光、民俗、休闲等乡村旅游项目,发挥生态优势、突出乡村特色,推动乡村旅游规范化发展。

第五十七条 县级以上旅游行政主管部门、人力资源和社会保障等部门,应当加强乡村旅游人才培养,开展乡村旅游从业人员培训工作,提高经营管理服务水平。

第五十八条 乡村居民利用自有住宅和其他条件从事餐饮、住宿等乡村旅游经营活动,应当依法办理工商登记,取得食品经营许可证或者小餐饮经营许可证。接待游客住宿的,还应当取得卫生许可证,配备必要的消防设施,并向当地公安派出所备案,核实登记游客身份证件,发现有违法嫌疑的人员应当及时向当地公安机关报告。

第五十九条 乡村旅游经营者开设旅游项目、提供旅游服务,应当遵守法律、法规的规定。

乡村旅游经营者不得在河道以及山体滑坡、泥石流、洪水等自然灾害易发的危险地带开展旅游经营活动。

乡镇人民政府、街道办事处应当加强对乡村旅游经营者的旅游安全教育和监督检查。

第六十条 县级以上旅游行政主管部门应当通过对乡村旅游经营场地、接待设施、安全管理、环境保护、服务质量、特色项目等方面进行等级综合评定,指导和帮助乡村旅游经营者规范经营,提高服务质量。

第七章 旅游安全

第六十一条 县级以上人民政府统一负责旅游安全工作,建立和完善旅游安全综合监督管理机制,按照属地管理原则建立旅游景区突发事件、高峰期大客流应对处置机制和旅游安全预警信息

发布制度,并将旅游应急管理纳入政府应急管理体系,制订应急预案,建立旅游突发事件应对机制。

县级以上旅游、交通运输、质量技术监督、安全生产监督管理、食品药品监督管理、公安、卫生等有关行政部门依照法律、法规履行旅游安全监管职责。

第六十二条 县级以上人民政府应当按照《中华人民共和国旅游法》和国家有关规定,做好旅游目的地安全风险提示工作。

第六十三条 旅游经营者应当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、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。

第六十四条 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、设施应当符合国家有关安全标准,并应当依法定期检测。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,取得特种设备作业资格证书方可上岗作业。

旅游经营者应当加强设备、设施的日常维护和保养,及时消除安全隐患,保证安全运行。

第六十五条 旅游经营者对可能危及旅游者人身、财产安全的旅游事项,应当向旅游者事先作出真实的说明和明确的警示,并采取安全防护措施。

涉及人身安全的旅游活动,旅游经营者应当以明示的方式向旅游者说明或者警示可能出现的危险,提出应当具备的身体条件及其他相关条件要求。

第六十六条 旅游景区应当设置地域界限、服务设施和游览导向等标识;对具有危险性的区域或者项目,应当设立明显的提示或者警示标识,并采取必要的防护措施。

第六十七条 在没有道路通行的地方或者旅游景区游览路线以外的地方,组织开展穿越山岭、攀登山峰等具有危险性的健身探险旅游活动,组织者应当向参与者作出风险提示,并应当提前五日将活动时间、地点、路线、人员名单、保障措施、应急方案等向县级以上体育行政部门备案。地点、路线涉及军事设施保护区、自然保护区以及旅游景区的,依照相关法律、法规规定执行。

第六十八条 旅行社应当按照国家相关规定投保旅行社责任险,提示旅游者自愿投保人身意外伤害等保险。

第八章 监督管理

第六十九条 县级以上旅游行政主管部门和民族宗教、公安、交通运输、文化、卫生、工商行政管理、质量技术监督、安全生产监督管理、食品药品监督管理、价格等部门,依照有关法律、法规和本

条例的规定,按照各自职责对辖区内旅游市场实施监督管理,依法查处旅游违法行为。

县级以上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体制,完善旅游执法信息共享机制,维护旅游市场秩序。

第七十条 县级以上人民政府应当指定或者设立统一的旅游投诉受理机构,公布投诉受理地点、电话、网络地址,受理来访或者通过电话、网络平台的投诉。

旅游投诉受理机构接到投诉,应当及时进行处理或者及时移交有关部门处理,并告知投诉者。旅游投诉受理机构移交有关部门处理的,受移交部门应当及时处理,不得再移交其他部门处理。受移交部门认为依法确属其他部门处理职责权限的,应当通过统一的旅游投诉受理机构移交,并跟踪负责投诉处理情况和答复投诉者。旅游投诉受理机构、受移交部门和其他有权处理部门之间不得相互推诿。

旅游投诉受理机构或者投诉受移交部门对事实清楚能够当场处理的投诉,应当当场处理;不能当场处理的,应当在三日内将有关处理情况告知投诉者。一般的投诉应当在七日内处理完毕,情况复杂的投诉应当在四十五日内处理完毕,并告知投诉者。确因其他特殊情况无法在上述期限内处理完毕的,经行政负责人批准,可以适当延长办理期限。法律、法规对处理期限另有规定的,从其规定。

第七十一条 县级以上旅游行政主管部门负责对旅行社、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实施监督检查,并有权行使下列权力:

- (一)进入旅游场所进行监督检查;
- (二)询问当事人及相关人员,调查了解情况;
- (三)依法收集与案件有关的证据;
- (四)查阅、复制与案件有关的合同、票据、账簿等相关资料。

县级以上旅游行政主管部门依法实施监督检查,其监督检查人员不得少于两人,并应当出示合法证件。监督检查人员少于两人或者未出示合法证件的,被检查单位和个人有权利拒绝。

监督检查人员对在监督检查中知悉的被检查单位的商业秘密和个人信息应当依法保密。

第七十二条 利用公共资源建设的景区的门票及景区内的游览场所、交通工具等另行收费项目实行政府定价或者政府指导价;另行收费项目已收回投资成本的,县级以上价格部门应当相应降低价格或者取消收费。

县级以上价格部门拟制定或者提高旅游景区的门票价格,应当召开价格听证会,听取旅游者、旅游经营者和有关方面的意见,论证其必要性、可行性。旅游景区门票价格提高的,应当提前六个月向社会公布调整后的价格。

县级以上价格部门应当依法查处串通涨价、哄抬价格和价格欺诈等违法行为,维护旅游价格市场秩序。

第七十三条 县级以上旅游行政主管部门、人力资源和社会保障部门、有关工会组织应当指导

督促旅行社按照旅游法、劳动法、劳动合同法等法律、法规规定与导游签订劳动合同,保障导游的合法权益。对不与导游签订劳动合同、不按时支付劳动报酬、不按时足额缴纳社会保险费用的用人单位,县级以上人力资源与社会保障部门应当依法处理。

第七十四条 县级以上旅游行政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。

第九章 法律责任

第七十五条 违反本条例第十七条和第四十二条第一款规定,国家机关及其工作人员设置区域间旅游服务障碍的,由有关行政机关或者监察机关责令改正,对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法给予行政处分;其他单位和人员限制、阻碍本行政区域外的旅行社、导游和旅游车辆在本地合法旅游经营活动的,由县级以上旅游行政主管部门责令改正,对单位处五万元以上五十万元以下罚款,对个人处五千元以上五万元以下罚款;违反治安管理的,由公安机关依照《中华人民共和国治安管理处罚法》的规定处罚。

第七十六条 违反本条例第三十四条规定,擅自从事旅行社业务的,由县级以上旅游行政主管部门或者工商行政管理部门责令改正,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。

第七十七条 旅游经营者违反本条例第四十一条第二款规定,由县级以上旅游行政主管部门或者价格部门责令改正,未明码标价的,处五百元以上五千元以下罚款;使用欺骗性、误导性的语言、文字、图片、计量单位等方式,诱骗、强迫他人与其交易的,没收违法所得,并处违法所得一倍以上五倍以下罚款;没有违法所得的,处五万元以上五十万元以下罚款,对个体经营者,处一万元以上十万元以下罚款;违反治安管理的,由公安机关依照《中华人民共和国治安管理处罚法》的规定处罚。

第七十八条 旅游客运经营者及其从业人员违反本条例第四十二条第二款规定的,由县级以上交通运输部门责令改正,处一千元以上三千元以下罚款;情节严重的由原许可机关吊销道路运输经营许可证。

第七十九条 旅行社违反本条例第四十三条第一款规定,使用不符合规定的车辆、船舶承担旅游客运的,由旅游行政主管部门责令改正,处五千元以上五万元以下罚款;情节严重的责令停业整顿或者吊销旅行社业务经营许可证;对直接负责的主管人员和其他直接责任人员,处二千元以下二万元以下罚款。

第八十条 旅游景区经营者违反本条例第四十七条第一款规定,由县级以上旅游行政主管部门或者价格部门责令改正,未公开、明码标价的,处五百元以上五千元以下罚款;强行出售联票、套票的,没收违法所得,并处违法所得一倍以上五倍以下罚款,没有违法所得的,处一万元以上十万元

以下罚款。

旅游景区经营者违反本条例第四十七条第二款规定的,由县级以上旅游行政主管部门或者价格部门责令改正,退还违法收取的费用,处二千元以上一万元以下罚款。

第八十一条 乡村旅游经营者违反本条例第五十九条第二款规定的,由乡镇人民政府、街道办事处责令改正;拒不改正的,由县级以上旅游行政主管部门处二千元以上一万元以下罚款;情节严重造成严重后果的,由有关部门依法吊销其相关经营许可证。

第八十二条 违反本条例第六十七条规定,组织开展健身探险旅游活动未依法备案的,由县级以上体育行政部门或者旅游行政主管部门责令停止违法活动,对组织者处五百元以上五千元以下罚款;情节严重造成严重后果的,处五千元以上二万元以下罚款;给参与者造成损害的,依法承担民事责任;明知组织者未依法备案参与健身探险旅游活动,造成严重后果的,对参与者可以处二百元以上二千元以下罚款。

第八十三条 各级人民政府和县级以上有关部门违反本条例规定,有下列行为之一的,由上级机关或者监察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行政处分:

- (一)未按照规定执行旅游发展规划或者旅游专项规划,造成旅游资源和生态环境破坏的;
- (二)不依法履行安全监管职责,造成重大旅游安全事故的;
- (三)未指定或者设立统一的旅游投诉受理机构,或者未公布受理地点、电话、网络地址的;
- (四)未按照规定时限受理和处理旅游投诉或者对投诉互相推诿不及时处理的;
- (五)超越定价权限、范围或者违反法定程序,擅自提高景区门票和服务价格的;
- (六)不依法履行旅游行政执法职责,不及时查处违法行为的;
- (七)其他滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊的行为。

第八十四条 违反本条例规定的其他行为,依照《中华人民共和国旅游法》及相关法律、法规的规定处罚。

第八十五条 依照《中华人民共和国旅游法》和本条例的规定,对个人作出五千元以上罚款,对单位作出十万元以上罚款的,应当告知当事人有要求举行听证的权利。

第八十六条 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。

第八十七条 违反本条例规定,构成犯罪的,依法追究刑事责任。

第八十八条 当事人对有关行政部门的行政行为不服的,可以依照《中华人民共和国行政复议法》或者《中华人民共和国行政诉讼法》的规定,申请行政复议或者提起行政诉讼。

第十章 附 则

第八十九条 本条例自2016年4月1日起施行。1998年8月22日陕西省第九届人民代表大会常务委员会第四次会议通过的《陕西省旅游管理条例》同时废止。