

《湖南省旅游条例》表决通过，2009年3月1日实施导游资格考试 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/548/2021\\_2022\\_\\_E3\\_80\\_8A\\_E6\\_B9\\_96\\_E5\\_8D\\_97\\_E7\\_c34\\_548427.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/548/2021_2022__E3_80_8A_E6_B9_96_E5_8D_97_E7_c34_548427.htm) 湖南省旅游条例 2008年11月28日湖南省第十一届人民代表大会常务委员会第五次会议通过 第一章 总则 第一条 为了规范旅游市场秩序，保障旅游者、旅游经营者和旅游从业人员的合法权益，促进旅游业的可持续发展，根据国家有关法律、行政法规的规定，结合本省实际，制定本条例。 第二条 在本省行政区域内的旅游规划、旅游资源保护与开发、旅游经营、旅游者的旅游活动和旅游监督管理，适用本条例。 第三条 发展旅游业实行政府主导、社会参与、市场运作、行业自律的原则，坚持旅游资源保护与合理开发利用相结合，生态效益、经济效益和社会效益相统一。 第四条 县级以上人民政府应当将旅游业的发展纳入本行政区域国民经济和社会发展规划，加强旅游基础设施建设，安排旅游发展专项资金。鼓励国内外组织和个人依法投资建设旅游区（点）、旅游基础设施和服务设施，经营旅游业。 第五条 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组织协调、行业指导和监督管理工作。旅游行政主管部门可以委托旅游质量监督管理机构负责旅游服务质量执法检查监督和旅游投诉的处理。县级以上人民政府其他有关行政管理部门依照各自职责，做好旅游业的相关工作。 第六条 旅游行业协会应当加强行业诚信建设，建立和完善行业自律制度，规范行业竞争，促进旅游业的健康发展。 第二章 旅游促进 第七条 县级以上人民政府旅游行政主管部门会同有关部门，进行旅游资源的普查和评估，建立旅游

资源档案，指导旅游资源的保护和开发建设。第八条 发展旅游业应当统一规划。编制旅游规划应当在资源普查和评估的基础上，突出地方特色，与土地利用总体规划、城乡建设总体规划、环境保护规划及相关专业规划相衔接。编制自然生态保护、文物保护、风景名胜区等专业规划，应当注重旅游资源的保护和开发利用。第九条 县级以上人民政府旅游行政主管部门会同有关部门组织编制本行政区域旅游业发展规划，报同级人民政府批准后实施。编制旅游业发展规划应当广泛听取公众意见，报请上一级人民政府旅游行政主管部门组织专家论证、评审。经批准的旅游业发展规划，不得随意变更；确需变更的，应当经原批准机关批准。第十条 县级以上人民政府及其有关部门应当采取措施加强旅游项目建设，培育旅游品牌。鼓励和支持开发具有地方特色、民族特色、文化内涵的旅游项目和旅游商品。扶持革命老区、贫困地区和少数民族地区发展旅游项目。第十一条 新建、改建、扩建旅游建设项目，应当符合旅游规划和其他相关规划。旅游建设项目立项，有关行政管理部门应当征求旅游行政主管部门的意见。重点旅游城镇的新区建设和旧区改造，建筑规模和风格应当与周围景观相协调，不得破坏其布局、环境和历史风貌。开发旅游资源和建设旅游设施，应当依法进行环境影响评价。禁止任何单位和个人开发建设破坏旅游资源和生态环境、有害旅游者身心健康的旅游项目。第十二条 交通行政主管部门在规划交通建设时，应当兼顾旅游业发展的需要，优先安排通往主要旅游区（点）的交通建设项目。经道路运输管理机构许可承运旅游团队的旅游客运车辆，可以在本省内跨行政区域运行。第十三条 旅游资源可以按照公开、公平、

公正的原则，采取承包、租赁等形式，实行所有权和经营权适度分离，促进旅游资源的开发和利用。法律法规另有规定的，从其规定。取得旅游资源经营权的单位和个人，应当按照批准的旅游等相关规划进行保护和开发利用，不得过度开发。第十四条 对具有重要历史、科学、文化、艺术、生态价值的旅游区（点），实行游客容量控制。旅游区（点）接待游客时段的最大控制容量，由旅游行政主管部门会同有关部门确定、公告并监督执行。第十五条 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，向国内外推介本行政区域的自然景观、人文景观、民俗风情等，开拓旅游客源市场。第十六条 鼓励通过有关专业会议、展览交易、文艺演出、体育赛事、科技交流、旅游节庆等活动，促进旅游业的发展。国家机关、事业单位和社会团体可以按照国家有关规定，将公务活动中的交通、住宿、餐饮等事务委托旅行社办理。第十七条 县级以上人民政府应当推进区域旅游经济合作，实现信息互通、资源共享、优势互补，消除区域间的旅游开发、服务和贸易壁垒。鼓励本省旅游经营者加强同省外旅游经营者的联系与合作。鼓励省外旅行社组织旅游团队直接来本省进行旅游活动，旅游行政主管部门应当为其提供咨询和服务。第十八条 县级以上人民政府应当加强旅游公共服务设施建设，在公共交通枢纽、重要的商业街区，设置公益性旅游咨询设施，为旅游者提供旅游信息咨询。重要旅游城市应当设立旅游服务中心。县级以上人民政府旅游行政主管部门应当加强旅游信息化建设，建立旅游信息库，健全旅游信息网络。第十九条 旅游区（点）应当设置区域界限标志、服务设施标志、游览导向标志和安全警示标志，并在显著

位置公示旅游咨询、投诉和救助电话。旅游区（点）按照旅游规划、相关规划及国家等级旅游区（点）标准设置游客服务中心、停车场、餐饮、购物、表演、摄影、座椅、公厕、垃圾箱等配套服务设施。禁止擅自在旅游区（点）摆摊、设点。

**第二十条** 县级以上人民政府及其有关部门应当加强旅游人才培养和引进，发展旅游职业教育，依法推行资格认证和持证上岗制度，提高旅游从业人员素质。

### 第三章 旅游经营

**第二十一条** 从事旅游经营活动的单位或者个人应当依法取得营业执照。法律法规规定需经相关行政主管部门许可的，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。

**第二十二条** 旅游经营者应当依法经营，诚实信用，公平竞争，遵守商业道德，为旅游者提供良好服务。旅游经营者应当定期对其从业人员进行旅游职业道德教育和在职岗位专业培训，提高从业人员素质及服务质量。

**第二十三条** 旅游经营者应当公开服务项目、内容和收费标准。旅游项目的价格及收费应当符合价格主管部门的规定。旅游区（点）应当按照价格主管部门的规定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。旅游区（点）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。

**第二十四条** 旅游经营者应当按照安全生产法律法规的规定，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构，指定专门人员，配备必要的安全设备、设施，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采取处置措施，并按照规定向所在地人民政府及相关部门报告。

**第二十五条** 旅游经营者及其从业人员不得有下列行为：（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）擅自增加或者减少旅游项目、变更约定接待计划；（六）以零团费、负团费等低于成本的价格销售旅游产品；（七）法律法规禁止的其他行为。

**第二十六条** 旅行社应当按照核定的经营范围开展经营活动。旅行社组织旅游活动，应当与旅游者订立书面合同，并采用国家旅游行政主管部门统一的格式合同示范文本。自费项目应当在旅游合同中注明，由旅游者自愿选择。合同约定购物的，应当明确购物场所、购物次数和停留时间。旅游者有特殊需求的，可以与旅行社特别约定。旅行社因招徕、接待旅游者，与其他旅游经营者发生业务往来的，应当选择具有资质的旅游经营者，并订立合同，约定双方的权利义务。旅行社的门市部不得以自己的名义签订旅游合同或者聘用、委派导游和领队。

**第二十七条** 旅行社应当与导游、领队人员订立劳动合同，支付工资报酬，缴纳社会保险费用，不得以任何形式向导游、领队人员收取任何费用。旅行社需要临时聘用导游人员的，应当在导游管理机构登记的导游中聘用，订立劳动合同，约定双方的权利义务。旅行社不得聘用未取得导游证的人员从事导游活动。

**第二十八条** 导游人员从事导游活动，应当依法取得导游资格证书，与旅行社订立劳动合同或者在导游服务公司登记，向省人民政府旅游行政主管部门申请领取导游证。未取得导游证的人员，不得从事导游活动。导游人员应当遵守职业道德，文明服务，按照《导

游人员管理条例》的规定从事导游活动。第二十九条为组织旅游者出境旅游聘用的领队，应当持有省级以上人民政府旅游行政主管部门颁发的资格证书。第三十条旅游区（点）讲解人员可以在所在的旅游区（点）内从事讲解服务，并接受旅游行政主管部门监督管理。第三十一条从事旅游客运、旅游团队购物、旅游管理咨询、旅游网络营运的企业应当报旅游行政主管部门备案。从事旅游客运经营的企业，应当具有道路客运的资质，并取得道路运输管理机构颁发的道路运输经营许可证。旅游客运汽车、船舶的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，不得擅自更换运输车辆和船舶，不得擅自搭载与旅游团队无关的人员，不得中途甩团甩客。未按照约定路线运输或者擅自变更运输工具，增加运输费用的，旅行社和旅游者有权拒绝支付增加的运输费用；降低服务标准的，应当退还多收的费用。因不可抗力等原因致使旅游客运延迟运输的，旅游客运企业应当及时告知旅行社和旅游者，并协商妥善解决。第三十二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；旅行社与购物场所有串通欺诈行为，造成旅游者人身伤害或者财产损失的，旅行社应当与购物场所依法承担连带赔偿责任。第三十三条旅游网络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，应当从具有资质的旅游经营者中选择服务提供方。第三十四条旅游饭店（宾馆、餐馆、度假村、家庭旅馆等）、旅游区（点）实行星级、等级评定。评定范围、标准和程序按照国家和本省的有关规定执行。取得星级、等级的旅游饭店（宾馆、餐

馆、度假村、家庭旅馆等)、旅游区(点),应当按照相应的标准和范围提供服务。禁止违规使用星级、等级标志或者称谓。

**第三十五条** 旅游经营者应当制作和保存完整的业务档案,并按照有关规定如实向旅游行政主管部门报送统计报表。

**第四章 旅游者**

**第三十六条** 旅游者享有下列权利:(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方式,自主决定接受或者不接受任何一项服务,拒绝强制交易;(四)了解旅游服务的内容、项目、规格、费用等真实情况;(五)按照合同约定或者本条例规定,获得质价相符的旅游服务;(六)人身、财产受到侵害的,有权要求赔偿;(七)法律法规规定的其他权利。

**第三十七条** 旅游者在旅游活动中应当履行下列义务:(一)遵守法律法规,尊重社会公德;(二)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;(三)保护旅游资源、旅游环境,爱护旅游设施;(四)尊重旅游地的民族风俗习惯和宗教信仰;(五)尊重旅游从业人员;(六)法律法规规定的其他义务。

**第三十八条** 旅游者合法权益受到旅游经营者侵害或者发生争议,可以通过协商、调解、投诉、仲裁、诉讼等途径解决。

**第五章 监督管理**

**第三十九条** 县级以上人民政府应当加强对旅游工作的领导,建立健全目标考核奖励机制和旅游市场综合治理机制。

**第四十条** 县级以上人民政府旅游行政主管部门履行下列监督管理职责:(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,并向社会公告;(二)会同有关部门及时查处违反旅游规划、破坏旅游资源、影响旅游功能的行为;(三)制定旅游安全应急预案,发生旅游安全事

故时，配合有关部门及时处理；（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）对旅游行业协会进行指导和监督；（六）法律法规规定的其他监督管理职责。

**第四十一条** 价格行政主管部门在制定或者调整旅游区（点）门票价格前，应当听取同级旅游行政主管部门等有关行政主管部门和社会各方面的意见；重点旅游区（点）门票价格的制定或者调整，应当按照规定召开价格听证会。

**第四十二条** 县级以上人民政府旅游行政主管部门在旅游行政执法过程中可以询问相关人员，可以查阅、复制相关文件和资料，有关人员应当如实提供有关资料 and 情况，不得拒绝、阻碍或者隐瞒。旅游行政主管部门在调查或者进行检查时，执法人员不得少于两人，并应当出示执法证件。

**第四十三条** 旅游质量监督管理机构对旅游者的投诉，应当自接到投诉之日起七个工作日内作出受理或者不予受理的决定；不予受理的，应当书面告知投诉者不予受理的理由。对涉及旅游质量保证金赔偿的案件，应当自受理之日起六十日内处理完毕；情况复杂的，经单位负责人批准可以延长三十日。其他投诉案件，应当自受理之日起四十五日内作出处理决定。

**第六章 法律责任**

**第四十四条** 违反本条例第二十一条第二款规定，伪造、涂改、买卖、转借旅游从业证书的，由旅游行政主管部门责令改正，没收违法所得，可以处一千元以上五千元以下罚款。

**第四十五条** 违反本条例第二十五条第（四）、（五）项规定，在旅游过程中强行滞留旅游团队或者中止服务，擅自增加或者减少旅游项目、变更约定接待计划的，由旅游行政主管部门对旅游经营者处三千元以上一万元以下罚款；对从业人员可以处三千元以下罚款。违反本条例第二十五条第（六



）项规定，以零团费、负团费等低于成本的价格销售旅游产品的，由旅游行政主管部门或者其他相关行政管理部门按照前款规定处罚。第四十六条 违反本条例第三十一条第三款规定，擅自变更旅游运输线路，更换运输车辆和船舶，搭载与旅游团队无关的人员，中途甩团甩客的，由旅游行政主管部门或者其他相关行政管理部门责令改正，可以处五千元以上两万元以下罚款。第四十七条 违反本条例第三十四条第三款规定，违法使用星级、等级标志或者称谓的，由旅游行政主管部门责令限期改正；逾期不改正的，处五千元以上两万元以下罚款。第四十八条 本条例未作处罚规定的违法行为，法律、法规规定处罚的，从其规定。第四十九条 旅游行政主管部门及其他有关行政管理部门工作人员玩忽职守、滥用职权、徇私舞弊的，依法给予行政处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。第七章 附则 第五十条 本条例所称旅游资源，是指可以为旅游业发展所利用且具有生态效益、经济效益和社会效益的自然资源、人文资源和其他社会资源。本条例所称旅游经营者，是指以营利为目的，利用旅游资源和旅游服务设施，从事旅游招徕、接待，为旅游者提供交通、游览、住宿、餐饮、购物、娱乐、信息等服务的单位和个人。本条例所称旅游从业人员，是指与旅游经营者建立劳动关系，为旅游者提供旅游服务的人员。第五十一条 本条例自2009年3月1日起施行。1997年4月2日湖南省第八届人民代表大会常务委员会第二十七次会议通过的《湖南省旅游管理条例》同时废止。"#F8F8F8" 100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 [www.100test.com](http://www.100test.com)