武汉市旅游条例

(2015 年 11 月 26 日武汉市第十三届人民代表大会常务委员会第三十三次会议通过, 2016 年 3 月 30 日湖北省第十二届人民代表大会常务委员会第二十一次会议批准)

第一章 总 则

第一条 为了维护旅游者和旅游经营者的合法权益, 规范旅游市场秩序, 有效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》、《湖北省旅游条例》等有关法律、法规, 结合本市实际, 制定本条例。

第二条 本市行政区域内的旅游活动、为旅游活动提供服务的经营活动以及相关的监督管理, 适用本条例。

法律、法规对风景名胜区、自然保护区、公园以及文物保护、非物质文化遗产保护、宗教活动场所等另有规定的, 从其规定。

第三条 本市旅游业发展应当遵循统一规划、可持续发展的原则, 坚持旅游资源保护与开发利用相结合, 坚持旅游的经济效益、社会效益和环境效益相统一, 突出国家历史文化名城和滨江滨湖的都市与生态旅游特色, 建设国家旅游中心城市。

第四条 市、区人民政府(包括开发区、风景区、化工区管委会, 下同)应当将旅游业作为本市国民经济和社会发展的战略性支柱产业, 加强对旅游工作的组织领导, 建立健全综合协调管理机制以及相应的

组织机构，强化旅游发展宏观调控，对旅游资源保护与开发利用、旅游公共服务、旅游产业发展、旅游形象推广、旅游市场监管和旅游安全监督进行统筹规划与协调。

经国家、省和本市确定的特定旅游区域管理机构应当对本区域旅游资源保护与开发利用、旅游公共服务、旅游形象推广和旅游安全监督进行统筹协调。

旅游景区(点)所在地的乡(镇)人民政府和街道办事处应当会同有关部门做好本行政区域旅游资源保护与开发利用、旅游产业发展、旅游安全监管、旅游环境秩序维护和文明旅游宣传等工作。

第五条 市、区旅游主管部门负责本行政区域内旅游规划的编制、旅游业促进、旅游形象推广、旅游资源保护与开发利用的组织协调，以及对旅游经营活动的指导和监督管理。

市、区人民政府其他有关部门应当依法履行各自职责，保障和促进旅游业的发展。

第六条 与旅游相关的行业协会应当制定行业规范和标准，加强行业自律，推动行业诚信建设及服务质量的提高，维护协会会员的合法权益。

第二章 旅游促进与发展

第七条 市、区人民政府应当将旅游业的发展纳入国民经济和社会发展规划，对本地旅游资源保护与开发利用、旅游基础设施和公共服务设施建设、旅游市场开发、旅游产业发展以及区域旅游合作等进行

总体规划和部署。

市、区人民政府有关部门应当结合各自职责，制定相应措施，促进本地旅游业发展。

第八条 市、区人民政府应当在年度财政预算中安排旅游发展专项资金，用于城市形象宣传、旅游公共服务设施建设、重大旅游促进活动的组织以及重点旅游项目的引导性投入。

第九条 市、区人民政府应当制订智慧旅游发展计划，引导、扶持旅游经营者参与智慧旅游建设，推动实现旅游服务、旅游管理、旅游营销、旅游体验的智能化。

市人民政府应当加强旅游信息化建设，建立全市及区域性智慧旅游公共服务平台，健全旅游信息、咨询、救助等旅游公共服务体系。根据需要在机场、车站(旅游集散中心)、码头、旅游饭店、旅游景区(点)、旅游购物场所等公共场所设置旅游信息设施，无偿向旅游者提供旅游景区(点)、交通、气象、餐饮、住宿、医疗急救、游客流量预警等旅游信息咨询服务。

旅游主管部门和有关部门应当在旅游景区(点)及其他旅游者集中场所推进公共卫生设施建设、无线局域网络覆盖，完善高速公路服务区的旅游服务功能。

第十条 旅游景区(点)、旅游集散中心、机场、车站、码头、旅游饭店应当根据有关规定建设和维护无障碍设施，为残疾人、老年人、儿童、孕妇等安全旅行和正常使用提供便利；设置中文和外文导向标志、安全警示标志，并为旅游车辆停车提供方便。

旅游主管部门应当会同公安交通管理、交通运输、城管、园林林业等有关部门按照国家有关标准在公路、城市道路上设置主要旅游景区(点)、旅游集散中心、机场、车站、码头的旅游导向标志。

第十一条 市旅游主管部门应当制订本市旅游形象宣传计划，建立旅游宣传网点和多语种的旅游宣传推广网站，加强城市形象和旅游产品的境内外宣传，推广大江大湖大武汉的城市旅游形象。

市口岸主管部门应当协调海关、边防检查、检验检疫、出入境管理部门，为境外游客来汉旅游提供停留和出入境便利。

市旅游主管部门应当与高等院校、企业合作，建立旅游人才培养基地，开展旅游从业人员职业道德教育和技能培训，扶持多语种导游人员队伍建设，提高旅游从业人员素质和能力。

第十二条 鼓励投资者按照本市旅游发展规划投资旅游业，开发旅游资源；鼓励企业和其他社会组织利用自身资源开发旅游产品，并向社会开放。

第十三条 市、区人民政府对促进本地旅游发展做出显著成绩的单位和个人给予奖励。 [1]

第三章 旅游资源保护和利用

第十四条 市旅游主管部门应当会同有关部门编制市旅游发展规划，经市人民政府批准后实施。市旅游发展规划应当服从并纳入城市总体规划和土地利用总体规划，与风景名胜区规划、生态和环境保护规划相协调。

区人民政府应当根据市旅游发展规划，组织编制本区旅游发展规划。

市、区人民政府应当组织对本级旅游发展规划的执行情况进行评估，并向社会公布。

第十五条 编制市旅游发展规划，应当充分利用武汉城市圈、全省旅游资源和长江中游城市群旅游资源等综合优势，推进区域旅游的合作与发展。

对本市山体、水体等景观的旅游开发和跨地区、跨部门旅游资源的开发，市、区人民政府应当实行统筹协调。

第十六条 市国土资源主管部门应当对重大旅游项目优先供地。

第十七条 市旅游主管部门应当根据市旅游发展规划，会同有关部门组织编制或者指导区旅游主管部门组织编制旅游度假区、特色街区、特色旅游、跨区域旅游等规划，对特定区域内的旅游项目、设施和服务功能配套提出基本要求。

第十八条 旅游主管部门应当建立健全旅游标准化工作管理制度，开展旅游标准化的宣传和培训，加强监督检查，推动旅游业国家标准、行业标准和地方标准的贯彻实施。

有关部门和旅游经营者应当建立健全旅游标准化工作机制，开展旅游标准化工作。

旅游经营者和旅游从业人员应当按照法律、法规和规章的规定，严格执行旅游业国家标准、行业标准、地方标准、地方规范。

第十九条 市旅游主管部门应当会同有关部门对本市行政区域内

的旅游资源，按照有关标准进行普查和评估，建立旅游资源档案，指导旅游资源的保护与开发利用工作。

开发利用旅游资源应当符合基本生态控制线规划、旅游发展规划和旅游区规划，依法进行环境影响评价，制订旅游资源保护与开发利用方案，实现可持续发展。

第二十条 市旅游主管部门应当会同有关部门建立旅游项目库，指导具有地方特色和文化内涵的旅游项目的投资；为境内外投资者参与旅游业的开发建设提供信息和协调服务；对重点旅游区域和带动地区经济、文化发展的旅游项目，给予政策支持。

第二十一条 旅游主管部门和有关部门应当推进工业、农业、商业、体育、科技、文化、教育和卫生等社会资源的开发，实现旅游业与相关产业融合发展。

鼓励利用特色街区、历史文化风貌区、优秀历史建筑和其他人文资源开发旅游项目。

本市推进开发大江大湖、四季赏花、历史文化名城、都市风光、科教研学等具有本市特色的旅游资源和相关的旅游产品，推动文化、研学、休闲度假旅游与观光旅游共同发展。

本市推进特色商品购物区建设，支持单位、个人开发具有本市特色的旅游商品和旅游纪念品。

第二十二条 旅游主管部门和农业等有关主管部门应当将乡村旅游与现代农业、新型城镇化、农村扶贫有机结合，合理利用和开发古村古镇、特色村落，发挥生态优势，突出乡村特色，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，推动乡村旅游规范化、特色化发展。

第二十三条 市人民政府应当统筹年度会展、文化和体育赛事活动计划，培育具有影响力、公众参与性强的特色会展、文化和体育赛事活动，促进本市旅游业发展。

鼓励旅游饭店完善会展、文化和体育赛事接待设施，提升接待服务的专业化水平。

支持旅行社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团体的委托，为有关公务活动提供交通、住宿、会务等服务。

第二十四条 交通运输主管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、旅游公共交通服务设施。开辟旅游客运线路，建设与旅游客运线路配套的旅游景区(点)停车场、泊船区、服务站时，有关部门应当听取旅游主管部门的意见。

城乡公共客运和道路、水路客运线路及站点的设置，应当兼顾沿线的旅游设施和旅游景区(点)的旅游服务功能。

第二十五条 本市行政区域内的市政基础设施、大型建设工程的前期策划、规划编制和方案设计，应当兼顾旅游功能开发和相关设施建设。

旅游主管部门应当参与涉及旅游环境的基础设施、交通、餐饮、住宿、文化娱乐、商贸购物以及市旅游发展规划确定的重点旅游开发建设项目的规划编制工作。

新建、改建、扩建旅游项目，应当符合旅游发展规划；相关行政管理部门审批旅游景区(点)、旅游饭店等旅游建设项目，应当征求旅游主管部门的意见。

第四章 旅游经营管理

第二十六条 从事旅游经营活动应当依法取得营业执照。法律、法规规定须经相关行政管理部门许可的，还应当取得相应的经营许可证。

旅行社在本市设立分社或者服务网点的，应当按照前款规定办理相关手续，并向本市所在地的旅游主管部门备案。旅行社对其设立的分社和服务网点的经营活动负责。

第二十七条 旅游经营者应当使用符合国家规定的公共信息图形符号，公示服务项目、服务内容、收费标准和诚信公约。

第二十八条 鼓励旅游经营者建立旅游电子商务平台，开发网上信息查询、预订和支付等服务功能，为旅游者提供真实、可靠、便捷的旅游服务信息，实现网上旅游交易。

第二十九条 旅游经营者应当按照国家规定，向旅游主管部门报送统计报表，并接受旅游主管部门和相关行政管理部门对其服务质量、旅游安全等经营情况的监督检查。

第三十条 旅行社组织旅游活动，应当依法与旅游者签订书面旅游合同。签订旅游合同，推荐使用旅游主管部门和工商行政管理部门共同制定的旅游合同示范文本。

旅行社应当按照规定为每个旅游团队制作和保存完整规范的业务

档案，保存期不得少于三年。

第三十一条 旅游景区(点)应当建有相应的基础设施、服务设施和安全防护设施，设置景区全景图、导览图、标志牌和景物说明牌，并在明显位置公示旅游咨询、投诉、救助电话。

旅游景区(点)内或者周围不得擅自摆摊设点，妨碍旅游者观光、摄影，不得强买强卖商品，不得强迫他人提供或者接受服务。

第三十二条 旅游景区(点)门票价格的确定或者调整，按照国家、省有关规定执行。旅游景区(点)提高门票价格的，应当在执行前六个月向社会公布。旅游景区(点)内设有收费旅游点或者旅游项目的，应当分别设置单一门票和联票、套票，由旅游者选择购买。不得强行向旅游者销售联票、套票。

旅游景区的核心游览项目因故暂停向旅游者开放或者停止提供服务的，应当公示并相应减少收费。

旅游景区(点)应当按照国家、省有关规定，对老年人、残疾人、现役军人、儿童、学生等特定对象免费或者优惠开放，并明确标示减免票价的范围和标准。

第三十三条 旅游从业人员从事旅游服务，应当举止文明、语言规范，服务质量符合国家标准。

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旅游生态环境保护知识，引导旅游者健康、文明旅游，劝阻破坏旅游生态环境和违反社会公德的行为。

第三十四条 旅游客运企业及其驾驶人员应当依法取得相应资质、

资格，按照合同约定的旅游行程计划提供规范的客运服务，不得擅自揽客或者甩客，不得擅自变更或者终止客运服务。

旅游客运企业用于旅游经营活动的车辆应当符合国家标准，悬挂旅游主管部门统一制作的旅游车辆专用标志。

旅游客运企业不得为未取得相应资质的旅游经营者提供旅游客运服务。

公安交通管理部门应当根据道路及通行条件，为具有旅游客运经营资质的旅游车辆在本市区域内通行提供便利，允许载客旅游车辆在限制非公共交通工具通行的路段通行。

第三十五条 从事导游活动的人员应当按照国家规定取得导游资格。导游人员应当接受旅行社、旅游景区(点)和导游服务机构的委派和管理，在核定的服务区域内按照有关规定和行业规范执业，并按照国家规定接受培训。

导游人员在组织旅游者旅游过程中因特殊情况需变更旅游行程和服务项目的，应当征得旅游者同意；不得向旅游者索取额外费用。

本市实行导游人员星级管理制度和计分管理制度，具体办法由旅游主管部门按照国家有关规定另行制定。

第三十六条 导游和领队进行导游活动时，应当遵守职业道德，尊重旅游者的宗教信仰、民族风俗和生活习惯；不得直接或者变相向旅游者索取小费。

第三十七条 本市推行旅游景区(点)专职讲解员制度。旅游景区(点)专职讲解员应当经专业培训，接受旅游景区(点)委托，在指定服

务范围内为旅游者提供向导、讲解服务。

旅游景区(点)不得强制旅游者接受讲解服务,不得限制旅行社导游进行正常的导游活动,不得强制旅行社聘请旅游景区(点)专职讲解员进行讲解活动。 [1]

第五章 权益保障

第三十八条 旅游者的合法权益受法律保护,任何单位和个人不得侵犯。

旅游者在人身、财产安全遇有危险时,有权请求旅游经营者、当地政府和相关机构进行及时救助。旅游者人身、财产受到损害时,有权依法请求赔偿。

第三十九条 旅游者应当遵守法律、法规和社会公德,尊重民族风俗习惯和宗教信仰,保护旅游资源和生态环境,爱护文物、古迹和旅游设施,遵守安全和卫生管理规定,履行旅游合同所约定的义务。

鼓励旅游者自觉抵制以不合理的低价组织的旅游活动,并向旅游主管部门举报违法行为。

第四十条 旅行社未按照旅游合同标准提供相关服务的,承担违约责任;给旅游者造成损失的,依照法律、法规的规定予以赔偿。

旅游者在与旅行社合同书面约定的旅游购物场所内购买的商品为假冒伪劣商品的,旅游者可以要求旅行社先行退赔;旅行社先行退赔后,有权向商品的销售者追偿。

第四十一条 旅游经营者的自主经营权受法律保护。旅游经营者有

权拒绝旅游者违反法律、法规、规章、社会公德或者旅游合同约定内容的要求。

旅游经营者的知识产权受法律保护。任何单位或者个人不得非法获取、使用或者披露旅游经营者的营销计划、销售渠道、客户名单以及其他商业秘密。

第四十二条 旅游经营者应当与其聘用的旅游从业人员依法订立书面劳动合同，支付劳动报酬，缴纳社会保险费用，维护旅游从业人员的合法权益。 [1]

第六章 旅游安全管理

第四十三条 市、区人民政府统一负责本区域内的旅游安全工作，应当将旅游应急管理纳入政府应急管理体系，建立旅游安全预警和应急处置机制，健全旅游应急救援体系，制订旅游安全事故防范和应急预案，加强对相关自然灾害的监控和社会突发事件的处置。

市、区人民政府有关部门应当依照法律、法规履行旅游安全监管职责。

第四十四条 对发生自然灾害、疾病流行或者其他可能危及旅游者人身和财产安全情形的旅游区域，市旅游主管部门应当依据有关部门发布的通告，及时向旅游经营者和旅游者发布旅游警示信息。

第四十五条 旅游经营者应当建立安全管理责任制，配备旅游安全设施设备和安全管理人員，明确重点岗位安全操作规程，对旅游从业人员定期开展应急救援技能培训，制订应急预案并定期演练。

对涉及旅游者人身、财产安全的项目，旅游经营者应当事先向旅游者作出真实的说明和明确的警示，并根据有关规定采取防止危害发生的措施。对涉及人身安全的旅游活动，旅游经营者应当书面告知旅游者可能出现的危险、应当具备的身体条件及其他相关条件要求。

旅游经营者设置的旅游设施应当符合国家有关标准。旅游经营者对旅游设施应当定期维护和检测，使其保持安全运行状态。

第四十六条 旅游经营者组织、接待老年人、未成年人、残疾人等旅游者，应当采取相应的安全保障措施。

第四十七条 旅行社需要租用客运车辆、船舶的，应当选择具有相应资质的旅游客运企业和合格的车辆、船舶。

旅游车辆、船舶应当配备具有相应资质的驾驶员、船员，不得超过核定载客定额载运旅客；车辆、船舶的驾驶员、船员不得超速、超时、疲劳驾驶。

第四十八条 旅游景区(点)主管部门应当根据旅游安全及服务质量、环境容量等要求，综合旅游景区(点)的具体情况，核定旅游景区(点)最大承载量，向社会公示，并在景区开放前向当地旅游主管部门备案。

旅游景区(点)应当制订游客流量控制方案，建立门票预约制度，在智慧旅游公共服务平台、游客服务中心以及景区(点)入口等处公布景区的实时流量和最大承载量。游客数量可能达到最大承载量时，旅游景区(点)应当提前公告，及时疏导，采取分时进入或者限制进入等措施，并向当地人民政府和上级主管部门报告。

第四十九条 旅行社应当按照国家规定投保旅行社责任保险，并提

示旅游者按照规定投保旅游人身意外伤害保险。

鼓励旅游景区(点)、旅游饭店和高风险旅游项目经营者投保相关责任保险。 [1]

第七章 旅游监督管理

第五十条 旅游主管部门应当会同交通运输、文化、工商、商务、物价、食品药品监管、质监、安监、公安、城管、环保、卫生计生等部门建立旅游联合执法机制和信息共享机制，加强对旅游市场、旅游服务质量和旅游安全的监督检查，依法查处旅游违法行为，保障旅游者的合法权益。

第五十一条 旅游主管部门对旅游饭店、旅游景区(点)、游船等旅游经营者和导游人员实行等级评定制度和定期复核制度，并向社会公布。评定和复核的标准、程序，按照国家、省和市有关规定执行。

第五十二条 旅游主管部门和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、从业人员的诚信记录及信息共享机制，公开旅游经营者资质、经营服务质量、失信惩戒记录等信息，公布严重违法经营者和从业人员名单，保障旅游者知情权和监督权。

鼓励和支持各类旅游行业协会对其协会会员实行诚信等级评定，建立行业诚信档案和行业诚信自律规则，促进旅游经营者诚信经营。

市旅游主管部门应当建立本市游客不文明行为记录，实行信息动态管理，促进旅游者文明旅游。

第五十三条 旅游主管部门和有关部门应当建立旅游投诉网络，在

主要交通枢纽站点、旅游景区(点)、旅游饭店、旅游购物场所等公共场所公布旅游投诉途径。

旅游主管部门可以委托旅游质量监督管理机构或者其他符合法定条件的组织负责受理旅游服务质量投诉及旅游市场监管。

旅游主管部门或者旅游质量监督管理机构在接到投诉后，对属于本部门职责范围的，应当及时受理，并自收到投诉之日起五个工作日内答复投诉人；对属于其他部门职责范围的，应当在二个工作日内移交有关部门处理并告知投诉人；有关部门应当在接到投诉后按照相关规定处理后答复投诉人，并将处理结果反馈给旅游主管部门。 [1]

第八章 法律责任

第五十四条 违反本条例规定，法律、法规已有处理规定的，从其规定。

第五十五条 违反本条例规定，有下列情形之一的，由旅游主管部门责令改正，没收违法所得，处以一千元以上五千元以下罚款；情节严重的，并可责令停业整顿七日至三十日：

(一)旅游景区(点)强行向旅游者销售联票、套票的；

(二)旅游景区(点)强制旅游者接受讲解服务、限制旅行社导游进行正常导游活动，或者强制旅行社聘请旅游景区专职讲解员进行讲解活动的。

第五十六条 旅游景区(点)有下列情形之一的，由旅游主管部门责令限期改正；逾期不改正的，处以二千元以上一万元以下罚款：

- (一) 未制订或者未实施游客流量控制方案的；
- (二) 未公布景区的实时流量或最大承载量的。

第五十七条 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；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第五十八条 当事人对旅游主管部门或者其他有关部门的行政行为不服的，可以依法申请行政复议或者提起诉讼。

第五十九条 旅游主管部门以及其他有关部门的工作人员有下列情形之一的，由其所在单位或者上级主管部门依法给予行政处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

- (一) 未履行旅游安全监督管理职责的；
- (二) 未及时向旅游经营者和旅游者发布旅游警示信息的；
- (三) 有其他滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊行为的。

第九章 附 则

第六十条 本条例所称开发区，是指武汉东湖新技术开发区、武汉经济技术开发区；风景区，是指武汉东湖生态旅游风景区；化工区，是指武汉化学工业区。

第六十一条 本条例自 2016 年 7 月 1 日起施行。2006 年 9 月 22 日武汉市第十一届人民代表大会常务委员会第 28 次会议通过、2006 年 12 月 1 日湖北省第十届人民代表大会常务委员会第 24 次会议批准的《武汉市旅游条例》同时废止。