

黑龙江省促进旅游业发展条例

(2021年12月23日黑龙江省第十三届人民代表大会常务委员会第二十九次会议通过)

黑龙江省第十三届人民代表大会 常务委员会公告 第44号

《黑龙江省促进旅游业发展条例》已由黑龙江省第十三届人民代表大会常务委员会第二十九次会议于2021年12月23日通过，现予公布，自2022年3月1日起施行。

黑龙江省人民代表大会常务委员会
2021年12月24日

第一章 总 则

第一条 为了促进旅游业高质量发展，满足人民群众多样化、多层次旅游需求，发展全域旅游，建设旅游强省，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 本省行政区域内促进旅游业发展的活动，适用本条例。

第三条 本省旅游业实行党委领导、政府推动、市场运作、社会参与、行业自律的促进发展机制。

发展旅游业应当发挥绿水青山、冰天雪地比较优势以及神州北极、华夏东极独特优势，突出沿边区位、地质地貌和历史文化等地域特色，建设国际冰雪旅游度假地、中国生态康养旅游目的地、中国自驾与户外运动旅游目的地，依法开展跨境旅游活动。

第四条 县级以上人民政府应当将旅游业发展纳入国民经济和社会发展规划，制定促进旅游业发展的政策措施，加强旅游基础设施建设，完善旅游公共服务，开展旅游形象宣传和产品推广，保护旅游资源，加强旅游市场监管，维护旅游投资者、经营者和旅游者合法权益，营造绿色、健康、文明、安全的旅游环境。

县级以上人民政府应当建立旅游工作联席会议制度，定期召开会议，协调解决旅游业发展中的重大问题，促进旅游业与相关产业融合发展。

县级以上人民政府应当将旅游发展专项资金列入年度财政预算，用于旅游规划编制、旅游基础设施和公共服务设施建设及功能提升、旅游新业态培育、旅游宣传推广和市场营销、游客招徕和品牌建设奖励、旅游商品开发、旅游人才培养、行业纾困等方面。

第五条 县级以上人民政府旅游主管部门负责本行政区域内旅游业发展的综合协调、行业指导、宣传推广，并会同相关行政主管部门共同做好促进和保障旅游业发展、旅游公共服务和旅游监督管理等工作。

乡镇人民政府、街道办事处应当配合有关部门做好本辖区内促进旅游业发展的相关工作。

第六条 旅游行业组织应当实行行业自律管理，维护会员合法权益，推行行业标准化和诚信体系建设，并为会员提供市场拓展、营销推广、市场信息发布、旅游品牌建设、旅游产品推介、行业培训和咨询交流等服务。

旅游行业组织可以建立本行业优质服务标准，通过授权旅游经营者使用本行业组织优质服务推荐标志等方式，引导会员提升旅游服务质量。

第七条 县级以上人民政府可以对促进旅游业发展做出突出贡献的集体和个人，给予表彰或者奖励。

第二章 旅游规划引领和政策扶持

第八条 省人民政府以及旅游资源丰富的市级和县级人民政府应当按照国民经济和社会发展规划的要求，组织编制旅游发展规划，与国土空间规划、环境保护规划、交通规划相衔接。

县级以上人民政府应当组织实施本行政区域旅游发展规划，并对本级政府编制的旅游发展规划的执行情况，按照公平、公正的原则进行评估。

县级以上人民代表大会常务委员会应当依法对本行政区域旅游发展规划实施情况进行监督。

第九条 县级以上人民政府可以根据旅游发展规划和地方资源特色，编制重点旅游资源开发利用专项规划，对特定区域内的旅游项目、设施和服务功能配套提出专门要求。

县级以上人民政府应当加强对旅游资源开发利用专项规划实施情况的考核，考核结果作为评价领导班子和有关领导干部业绩表现的重要参考。

第十条 县级以上人民政府及其有关部门编制涉旅规划时，应当合理预留旅游业发展空间，在土地利用、基础设施、公共服务设施等方面保障旅游业发展需要。

第十一条 县级以上人民政府应当推进全域旅游，科学整合区域旅游资源，促进产业有序发展，推动旅游与新型工业化、信息化、城镇化、农业现代化以及乡村振兴融合发展。

第十二条 县级以上人民政府应当在土地利用年度计划中，统筹安排旅游业发展用地，保障重大、重点旅游项目、重要旅游基础设施和公共服务设施用地。

县级以上人民政府可以通过优先事、体育、商务、科技、教育等有关部门安排基础设施配套建设项目等措施，

业会议、文艺演出、体育赛事、科技交流等活动平台，宣传旅游形象，推广旅游产品。

宣传、广播电视、新闻出版等部门以及新闻媒体单位可以围绕本省旅游整体形象，创新旅游宣传方式，推介本省旅游资源、旅游线路、特色旅游产品。

第二十三条 设区的市级人民政府通过举办旅游产业发展大会等方式新建、改建、扩建符合文化和旅游发展规划要求的重大旅游开发建设项目，配套开展旅游推介、旅游观摩、旅游研讨、旅游招商等活动。

县级以上人民政府应当把旅游作为招商引资的重点领域，改善营商环境，强化要素保障，提升服务效能，围绕旅游建链、补链、延链、强链，开展精准招商。培育和引进旅游骨干企业和大型旅游集团，带动旅游规模化、品牌化发展。

县级以上人民政府应当做大做强会展产业链，通过承接区域大型经贸洽谈会、产业博览会等方式，培育知名会展品牌，开展城市品牌营销。

第二十四条 县级以上人民政府应当建立政府、行业、企业、学校协作培养人才模式，加快旅游策划营销、企业经营管理、专业技术技能、服务技能和乡村旅游人才的培养，推进旅游人才引进绿色通道建设，加大旅游高端、紧缺人才的引进和服务保障。

支持大中专院校、科研机构开展旅游学科建设和科学技术研究，与旅游经营者进行产学研合作，发展现代旅游职业教育，建设旅游人才培养培训基地，开展旅游创新创业培训。

第三章 特色旅游产品开发

第二十五条 县级以上人民政府应当根据本地旅游资源，统筹规划冰雪旅游、生态旅游、湿地旅游、户外运动、自驾游、康养旅游、乡村旅游、文化遗产旅游、跨境合作区域旅游、红色旅游、体育旅游、工业旅游等全谱系旅游产品，推动旅游产品相互融合，丰富旅游产品类型。

第二十六条 县级以上人民政府应当围绕冰雪旅游资源优势，引导社会力量创新发展冰雪观赏、冰雪节庆、冰雪赛事、冰雪游乐、冰雪演艺、冰雪度假、寒区试车等冰雪旅游产品，开发建设冰雪旅游旗舰景点和城市冬季体育活动中心。

省人民政府以及有关市级和县级人民政府应当统筹规划哈尔滨、牡丹江、亚布力、雪乡以及哈爾濱、五大连池、漠河等特色冰雪旅游线路，逐步扩大线路范围，引导、合理开发沿途旅游景点，打造冰雪文化景观带。

冰雪旅游目的地所在的市级和县级人民政府应当整合创新资源要素，支持开发具有本地特色的冰雕、雪雕、冰旅馆、冰雪城堡等冰雪旅游产品，并利用现代科学技术提档升级传统冰雪旅游目的地。

第二十七条 县级以上人民政府应当发挥森林、湖泊、湿地、江河等生态资源优势，合理规划建设旅游优先发展区域，在促进生物多样性和生态系统保护的基础上，引导重点开发户外休闲、自然游憩、科普探险等生态旅游产品，推动生态旅游发展。

鼓励在生态景区使用低碳、绿色、环保交通工具游览，保护生态环境和旅游资源。

第二十八条 县级以上人民政府应当依法保护和利用湿地旅游资源，发挥自然景观展现、科普研学、湿地生态旅游等生态服务功能。

第二十九条 县级以上人民政府应当结合当地地理地貌、自然生态和气候条件等因素，合理规划公路自行车、山地自行车、徒步运动等路线网络，配套建设服务设施，支持户外运动发展，引导开发陆地、水上、空中户外运动旅游产品。

第三十条 县级以上人民政府及其有关部门应当开发风景道、观景平台等，规划建设自驾游精品线路，引导完善自驾游服务保障体系。

县级以上人民政府及其有关部门应当推进旅居车、自驾车营地建设，在景区、公园、乡村旅游点等配套建设一定比例的旅居车停车位，并引导社会力量提供加油、加水、供电、食品供应、住宿、露营、运动、紧急救援、医疗救护、车辆维修、废弃物收纳处理等配套服务。

县级以上人民政府应当支持汽车租赁业发展，引进国内外连锁汽车租赁企业在本行政区域设置服务网点，完善机场、车站等交通枢纽周边租赁服务网络，推广落地租车、异地还车业务。

第三十一条 县级以上人民政府及其有关部门可以依托森林、温泉、冷矿泉等生态资源以及优质医疗卫生、中医药养生保健等资源，引导旅游企业和旅游投资者建设综合性康养基地，开发保健养生、旅居养老、健康养老、康复疗养等健康旅游产品，促进康养旅游与现有景区融合发展。

第三十二条 县级以上人民政府应当加大政策扶持力度，引导设计、开发、推广乡村休闲旅游精品线路，挖掘农村自然资源、现代农业以及少数民

族文化和特色民俗风情，开发形式多样、特色鲜明的乡村休闲旅游产品，建设休闲农业重点县、特色旅游村镇(林场)、美丽休闲乡村和田园综合体，推动乡村休闲旅游业发展。

县级以上人民政府应当统筹使用相关涉农财政资金，改善乡村休闲旅游重点村道路、停车场、通信网络、绿化、给排水、厕所、垃圾和污水处理等基础设施和公共服务设施，提高服务水平。

县级以上人民政府有关部门应当引导推进乡村休闲旅游业态结构优化，突出田园生态、传统民俗、乡村民居的特点，指导开发建设度假酒店、汽车营地、康养中心、现代农业主题公园等特色旅游项目。

鼓励经营者开发休闲农业、观光农业，发展具备旅游功能的定制农业、会展农业、家庭农场、家庭牧场等新型农业业态。

第三十三条 县级以上人民政府应当统筹利用本地历史文化资源、重要历史遗存遗址和其他人文资源发展文化旅游，依托省内文化旅游资源，打造龙江文化旅游品牌。

相关县級以上人民政府在依法保护前提下，应当推动渤海国上京龙泉府遗址和金上京会宁府遗址国家考古遗址公园、金界壕遗址长城国家文化公园建设，推进中东铁路建筑群等文物合理利用，开展文化遗产旅游。

第三十四条 省人民政府以及边境地区市级和县级人民政府可以按照国家有关规定，组织开展与邻近国家旅游方面的合作与交流，并提供良好的环境和服务。

第三十五条 县级以上人民政府应当依托当地红色资源开发红色旅游，开展爱国主义教育革命传统教育、国情教育、国家安全教育，传承发扬东北抗联精神、北大荒精神、大庆精神(铁人精神)。

第三十六条 县级以上人民政府有关部门应当推进体育与旅游相互融合，支持企业开发市场需求大、适应性强的体育旅游和健身休闲器材装备，完善公共服务，提高服务水平；加强示范引领，通过举办各级各类体育赛事，丰富体育活动供给，打造赛事活动品牌。

第三十七条 县级以上人民政府应当引导和支持符合条件的工业遗产地、工业园区、工业展示区、工业企业等开展工业旅游，提供科普教育、文化展示、工艺演示、产品体验、休闲娱乐等综合配套服务。

第四章 文化旅游融合发展

第三十八条 市级和县级人民政府及其有关部门应当完善城市文化功能，发展城市主题文化，打造城市建筑特色，在城市更新、社区改造中预留文化旅游融合发展空间，培育特色功能区、精品文化带和旅游带。

第三十九条 县级以上人民政府应当支持文化创意、影视制作、演艺娱乐、动漫产业、网络视听、数字艺术和文化会展等文化产业与旅游产业融合发展，支持各类文艺院校和团体、演出制作机构、演出中介机构、演出场所等开展多种形式的旅游文化演艺活动。

县级以上人民政府及其有关部门应当支持景区等场所提升文化内涵，开发文化体验项目，支持驻场演出、沉浸式体验、线上直播等业态发展。

县级以上人民政府及其有关部门应当推动人工智能、大数据、物联网、区块链、云计算、增强现实、虚拟现实、超高清等高新技术改造升级文化和旅游运营、管理和服务，推进高新技术在文化内容创作、文化产品开发、虚拟景区建设、文化遗产数字复建等文化和旅游领域的应用。

第四十条 县级以上人民政府有关部门应当推动博物馆、古籍展示馆、考古遗址、非物质文化遗产传习基地和传统民俗活动场等纳入旅游线路，推进研究成果转化为旅游讲解内容；开发文化产业园区经典旅游线路，发展文化创意体验游；打造文化旅游商圈，挖掘商业文化体验、休闲度假、娱乐消费等功能，开发文化旅游消费线路。

第四十一条 县级以上人民政府及其有关部门应当加快文化旅游项目建设，支持文化馆、科技馆、博物馆、美术馆、非物质文化遗产展示馆、音乐厅等深入挖掘黑土文化、音乐文化，利用数字化展示、智慧讲解技术、网上虚拟展厅等多样化手段，讲好龙江故事。

市级和县级人民政府应当支持小剧场规划建设，推进精品舞台艺术转化为线下旅游产品，加大实景主题演艺开发力度，通过影视、歌舞、动漫故事、导游词等形式挖掘和展示景区文化资源。

市级文化馆、博物馆应当为人民群众提供旅游宣传、旅游咨询服务。城市旅游服务中心应当增加阅读推广、文化演艺、非遗展示、文创产品展销等功能。

第四十二条 县级以上人民政府应当完善公共文化服务设施建设，强化宣传、教育、服务功能，并推动公共文化服务设施的合理布局和宜游化改

造，支持在城市公园绿地、袖珍公园、文化广场、乡野公园等公共活动空间，开展文化旅游活动；推进高速公路服务区景区化改造，植入区域特色文化内涵，增加休闲娱乐等综合服务功能。

县级以上人民政府有关部门应当拓展公共文化服务配送范围，推动公共图书、文化活动、公益演出进景区，在游客聚集区引入影院、剧场、书店等文化设施，支持农家书屋等农村公共文化服务设施与乡村休闲旅游公共服务设施整合。

第五章 旅游服务质量提升

第四十三条 县级以上人民政府及其有关部门应当建立完善旅游服务标准化推进机制，鼓励、支持有关社会团体制订、修订涉旅标准，建立健全旅游标准体系，并组织开展宣传贯彻和监督检查。

鼓励支持基础好、潜力大的县(市、区)、旅游企事业单位，参与各级旅游标准化试点项目，开展各类旅游标准化试点。

第四十四条 县级以上人民政府应当建立旅游公共信息和咨询平台，整合文化旅游、公安、交通运输、气象、卫生健康等部门的相关数据信息，无偿提供景区介绍、旅游线路、交通、气象、食宿、购物、实时旅游者数量、服务质量、医疗急救、安全风险等服务信息，并为旅游者提供咨询服务。

县级以上人民政府应当加快发展互联网旅游咨询服务网络体系，加强无线上网环境建设，在公共交通枢纽、商业中心和旅游者集中场所设置自助式旅游信息多媒体设施，提高旅游公共信息服务质量。

旅游经营者可以开发利用互联网平台，发展旅游电子商务，提供信息查询、预订、支付和评价等在线服务，提升便利化服务水平。

第四十五条 县级以上人民政府应当支持具有地方特色的旅游餐饮场所建设，扶持具有地方特色的名优小吃和传统餐饮、传承和发扬老字号品牌。

旅游经营者可以依托本地自然、社会和文化资源发展特色民宿、主题酒店等，提供多样化住宿服务。

第四十六条 景区应当采用国家标准公共信息图形符号，设置中外文对照的全景导游图、显示屏以及区域界限标识、服务设施标识、游览方向标识和安全提示标识，并在显著位置公示旅游咨询、救助和投诉电话。

景区应当配备老年人、残疾人等特殊群体游览辅助器具，完善语音、盲文提示等无障碍服务。

第四十七条 景区可以配置讲解员，并对其进行管理 and 培训。

景区应当梳理文化内涵，规范讲解内容，宣传科普知识，并根据旅游者需要，提供人工讲解、电子讲解等多种服务。

第四十八条 景区可以配置讲解员，并对其进行管理 and 培训。

景区应当梳理文化内涵，规范讲解内容，宣传科普知识，并根据旅游者需要，提供人工讲解、电子讲解等多种服务。

第四十九条 景区可以聘请专家学者和社会知名人士担任讲解员，开办专题讲座，提升景区文化品质。

旅行社可以委派导游为非团队游客提供向导、讲解服务，景区应当为导游提供便利。

第五十条 县级以上人民政府旅游主管部门、行业组织应当会同有关部门建立旅游志愿服务体系，设立旅游志愿服务工作站，支持志愿者提供旅游信息咨询、翻译接待、秩序维护、指示引导、游览讲解和应急救援等服务。

第五十一条 行业协会、旅游经营者应当加强对从业人员职业道德、业务技能的教育培训，按照国家和旅游行业标准实行规范化服务。

旅游经营者及其从业人员应当向旅游者公开服务项目、服务内容和收费标准，尊重旅游者自主选择服务项目的权利，并按照国家有关规定与旅游者签订旅游合同，依法出具收费凭证。

第五十二条 旅行社可以与住宿、超市等经营者建立合作机制，依法设立服务网点，组织招徕，提供咨询服务。

第五十三条 旅行社及其分社和服务网点牌匾名称应当与其登记注册的名称相同，涉及许可(备案)事项的，应当在许可(备案)范围内从事招徕、咨询活动，不得以旅游集散服务中心、游客集散中心等、票务中心等与登记注册不一致的名称进行宣传和经营，不得在经营场所、网站、同业间、自媒体等宣传超出许可(备案)范围的旅游线路产品，误导旅游者。

旅行社应当按照导游服务内容全额支付团队旅游的接待和服务费用，不得要求导游垫付接待和服务费用或者向导游收取费用。

旅行社可以接受机关、企事业单位和社会团体的委托，代办交通、住宿、餐饮、会务等事务。

第五十二条 开展商业促销活动的，除赠送景区门票外，赠送国内旅游、出境旅游等产品应当交由具备相应资质的旅行社承担。

第五十三条 县级以上人民政府应当建立假日旅游预报和旅游安全预警信息发布制度，及时准确发布区域内可能发生的自然灾害、流行疾病或者其他可能危及旅游者人身财产安全的安全警示信息。

县级以上人民政府应当将旅游应急管理纳入政府应急管理体系，制定应急预案，组织开展应急培训和应急演练，建立旅游突发事件应对机制。

第五十四条 景区主管部门以及相关行政主管部门应当按照各自职责做好景区监督管理、活动项目安全和常态化疫情防控等工作，防止疫情扩散，审核景区开放条件并核定最大承载量。

第五十五条 “12345政务服务便民热线”应当接受旅游投诉，在接受当日将旅游投诉案件转交同级旅游主管部门。

县级以上人民政府旅游主管部门收到旅游者投诉后，应当在五个工作日内告知“已受理、准办理”，在三十个工作日内告知办理过程或者处理结果。

有条件的县级以上人民政府可以建立先行赔付制度，设立旅游专项理赔金，并指定旅游专项理赔管理机构。对旅游投诉调解不能达成一致，投诉受理机构认定旅游者权益受到侵犯应当给予赔付的情形，由专项理赔金先行赔付。

第六章 旅游市场监管

第五十六条 县级以上人民政府应当按照政府主导、属地管理、部门联动、行业自律的原则，建立健全综合协调、信息共享、投诉受理和联合执法等综合监管机制，组织开展旅游市场秩序及景区周边环境治理工作，依法对旅游市场和旅游服务质量实施监督管理。

县级以上人民政府有关部门应当按照下列职责分工，加强旅游监督管理工作：

(一)旅游主管部门负责对旅行社、导游进行监督管理，依法查处侵害旅游者权益的违法行为；

(二)市场监督管理部门负责对蹦极、森林滑道、景区和游乐场等特定区域内使用的非公路用旅游观光车辆、观光缆车、系留式观光气球等特种设备的安全进行监督管理，依法查处旅游市场虚假违法广告、销售假冒伪劣商品、利用格式条款侵害消费者合法权益、商业贿赂、未按照规定明码标价、价格欺诈、不执行政府制定的门票价格政策、违反食品安全管理等违法行为；

(三)公安机关负责依法查处旅游市场强迫消费、敲诈勒索、倒买倒卖车船票、制作或者使用假导游证、在公共场所拉客揽客扰乱公共秩序等违法行为；

(四)交通运输主管部门负责对公路、水路旅游客运市场进行监督管理，依法查处出租车、旅游包车等车辆及其驾驶员以及水路旅客运输企业及营运船舶的违法行为；

(五)价格主管部门负责对利用公共资源建设的A级景区门票价格及景区配套的旅游服务价格实行政府定价；

(六)体育主管部门负责对经营高风险性体育项目及其他体育项目经营活动进行监督管理，依法查处违法行为；

(七)商务主管部门负责对经营高风险性行业管理工作，引导餐饮业、住宿业结构不断调整优化，推进龙江老字号传承与创新发展，培育新品牌。

第五十七条 县级以上人民政府旅游主管部门及相关行政主管部门可以根据旅游经营者和旅游从业人员的信用状况，实行分级分类管理，对有失信记录的旅游经营者和旅游从业人员进行重点管理。

县级以上人民政府旅游主管部门审核旅游经营业务或者其他与旅游活动相关的申请时，应当查阅申请人信用状况，并作为重要参考依据。

第五十八条 旅行社违反本条例规定，未向导游全额支付团队旅游接待和服务费用；要求导游垫付或者向导游收取费用的，由旅游主管部门按照《中华人民共和国旅游法》及相关法律法规、法规等规定处理。

第五十九条 县级以上人民政府应当定期组织对促进旅游业发展工作情况进行检查，对未按照本条例规定履行有关工作职责的，责令限期整改；未按照要求组织整改或者整改不到位的，对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法给予处分。

第六十条 违反本条例规定，应当给予行政处罚的行为，由旅游主管部门或者相关行政主管部门依照《中华人民共和国旅游法》及相关法律、法规等规定执行。

第六十一条 县级以上人民政府有关部门及其工作人员在工作中滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊，尚未构成犯罪的，依法给予处分。

第七章 附 则

第六十二条 本条例自2022年3月1日起施行。2008年12月19日黑龙江省第十一届人民代表大会常务委员会第七次会议通过的《黑龙江省旅游条例》同时废止。