

# 典型旅游案例说法

山东科学技术出版社

## 图书在版编目(CIP)数据

典型旅游案例说法/周嘉禄主编. —济南:山东科学技术出版社,2004.12

ISBN 7-5331-3859-7

I. 典... II. 周... III. 旅游业—法规—案例—分析—中国 IV. D922.296.5

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第107733号

## 典型旅游案例说法

主编 周嘉禄

---

出版者:山东科学技术出版社

地址:济南市玉函路16号

邮编:250002 电话:(0531)2065109

网址:www.lkj.com.cn

电子邮件:sdkj@jn-public.sd.cninfo.net

发行者:山东科学技术出版社

地址:济南市玉函路16号

邮编:250002 电话:(0531)2020432

印刷者:山东新华印刷厂

地址:济南市胜利大街56号

邮编:250001 电话:(0531)2079112

---

开本:850mm×1168mm 1/32

印张:19.25

字数:474千

版次:2005年1月第1版第1次印刷

印数:1-3000

---

ISBN 7-5331-3859-7 F·68

定价:36.00元

主 编：周嘉禄

---

执行主编：冯洋爽

---

副 主 编：孙孟春 刘 涛

---

编 委：(以姓氏笔画为序)

马尚英 冯洋爽 刘 涛

孙孟春 周嘉禄 郑胜利

赵咏梅

第一部分	绪 论 .....	(1)
第一章	中国旅游相关法律的现状 .....	(1)
第二章	旅游法的渊源及其说明 .....	(7)
第三章	旅游纠纷处理方法 .....	(18)
第二部分	典型旅游案例评析 .....	(27)
第一章	旅行社篇 .....	(27)
因不可抗力改变计划,旅行社是否应承担赔偿责任 .....	(27)	
旅行社擅自转团是违约还是欺诈 .....	(28)	
旅行社欺诈经营要双倍赔偿 .....	(30)	
挂靠让旅行社品尝了苦果 .....	(31)	
用合同制止滥收费 .....	(33)	
旅游者先期交纳的是定金还是预付款 .....	(35)	
因风雪天气而减少“赏雪”项目旅行社是否免责 .....	(36)	
合同中的意外保险和旅行社责任险是一回事吗 .....	(38)	
游客能否单方解除合同 .....	(40)	
跟随“黑社”旅游出了问题怎么办 .....	(42)	
旅游未成行旅行社如何承担赔偿责任 .....	(44)	
遗漏景点的赔偿如何计算 .....	(45)	
主要条款未达成一致旅游合同关系不成立 .....	(46)	
导游擅自增加景点出现问题旅行社承担责任 .....	(48)	
游客随身携带物品遗失是否应由旅游社赔偿 .....	(51)	
延期出游游客要求退赔全部旅游费合理吗 .....	(53)	
游客与非国际旅行社签订的出境旅游合同无效 .....	(54)	
因道路危险更改旅程旅行社是否违约 .....	(56)	
旅行社名义被冒用应如何维权 .....	(58)	
“行程倒走”旅行社应负哪些责任 .....	(59)	
第二章	导游篇 .....	(61)
导游员与游客擅自订立的协议有效吗 .....	(61)	

疏忽大意丢失了为游客保管的物品需要赔偿吗 .....	(62)
导游擅自增加购物减少景点应受处罚 .....	(63)
无证导游作全陪旅行社应承担什么责任 .....	(64)
导游能否变更旅游行程 .....	(66)
遭遇导游恐吓殴打如何索赔 .....	(67)
导游私自带团违法 .....	(68)
导游索要小费私拿回扣要受处罚 .....	(69)
导游带团购买假冒伪劣商品应受处罚 .....	(70)
导游延误接机时间应承担什么责任 .....	(71)
<b>第三章 宾馆饭店篇</b> .....	<b>(72)</b>
财物被同室人盗窃责任谁来负 .....	(72)
请客的溜了谁来理单 .....	(75)
客人车辆丢失宾馆是否该赔偿 .....	(76)
住店客人财物被盗谁来承担责任 .....	(79)
客人饮酒过量酒店负过失责任 .....	(80)
游客在酒店被害如何追究责任 .....	(81)
用餐不洁游客腹泻谁来负责 .....	(82)
宾馆不能经营旅行社业务 .....	(84)
酒店应该承担斗殴导致第三人受伤的责任 .....	(85)
<b>第四章 安全篇</b> .....	<b>(85)</b>
游客因交通事故受伤责任在谁 .....	(85)
旅行社是否应承担无过错责任 .....	(87)
游客食物中毒由谁来认定 .....	(90)
游客下车摔伤是意外事故还是责任事故 .....	(93)
滑车相撞游客受伤怎么赔偿 .....	(94)
旅游车发生交通事故未游览景点应如何赔偿 .....	(97)
旅游被致残应如何赔偿 .....	(99)

交通事故处理要看当时提出何种诉讼 .....	(100)
游客滑雪时被同团游客撞伤如何处理 .....	(101)
车毁人亡保险公司如何赔偿 .....	(102)
遭遇洪水造成游客死亡责任谁负 .....	(104)
人身伤害约定不赔偿就可以不赔偿吗 .....	(105)
游客在景区内被杀害景区要不要承担责任 .....	(107)
<b>第五章 航空交通篇</b> .....	(109)
因浓烟延误航班责任应该谁来承担 .....	(109)
游客因飞机晚点不登机取消行程谁之过 .....	(114)
航空公司是否应该承担航班延误给旅行社造成的损失 .....	(115)
<b>第三部分 旅游质监实务</b> .....	(117)
<b>第一章 执法办案规范</b> .....	(117)
旅游投诉处理程序 .....	(117)
旅游行政执法程序 .....	(119)
旅游行政复议案件处理程序 .....	(124)
<b>第二章 格式文书</b> .....	(126)
旅游投诉处理文书 .....	(126)
旅游行政执法文书 .....	(138)
旅游行政复议案件处理文书 .....	(155)
<b>第三章 旅游合同</b> .....	(177)
山东省旅游合同(国内) .....	(177)
山东省旅游团委托接待合同 .....	(182)
<b>第四部分 法律法规</b> .....	(185)
<b>第一章 旅游法律法规</b> .....	(185)
山东省旅游管理条例 .....	(185)
旅行社管理条例 .....	(190)
旅行社管理条例实施细则 .....	(199)
导游人员管理条例 .....	(214)

导游人员管理实施办法	(218)
导游证管理办法	(223)
中华人民共和国公民出境入境管理法	(226)
中华人民共和国公民出境入境管理法实施细则	(229)
中国公民出国旅游管理办法	(234)
出境旅游领队人员管理办法	(240)
旅行社投保旅行社责任保险规定	(243)
旅游投诉暂行规定	(247)
全国旅游质量监督管理所机构组织与管理暂行办法	(252)
旅行社质量保证金暂行规定	(254)
旅行社质量保证金暂行规定实施细则	(256)
旅行社质量保证金赔偿暂行办法	(261)
旅行社质量保证金赔偿试行标准	(264)
旅游安全管理暂行办法	(267)
旅游安全管理暂行办法实施细则	(269)
重大旅游安全事故报告制度试行办法	(274)
旅馆业治安管理办法	(275)
国内航空运输旅客身体损害赔偿暂行规定	(278)
食物中毒事故处理办法	(279)
设立外商控股、外商独资旅行社暂行规定	(283)
第二章 旅游相关法律法规	(284)
中华人民共和国行政处罚法	(284)
中华人民共和国行政诉讼法	(296)
中华人民共和国行政复议法	(308)
中华人民共和国行政许可法	(319)
中华人民共和国合同法(节选)	(336)
中华人民共和国食品卫生法	(369)
中华人民共和国消费者权益保护法	(381)

中华人民共和国广告法 .....	(390)
中华人民共和国反不正当竞争法 .....	(398)
山东省行政处罚听证程序实施办法 .....	(404)
<b>第五部分 旅游行业相关标准 .....</b>	<b>(408)</b>
旅游服务基础术语 .....	(408)
导游服务质量 .....	(417)
旅行社出境旅游服务质量 .....	(428)
旅游涉外饭店星级的划分与评定 .....	(435)
星级饭店客房客用品质量与配备要求 .....	(464)
游乐园(场)安全和服务质量 .....	(487)
旅游区(点)质量等级的划分与评定 .....	(505)
全国农业旅游示范点、工业旅游示范点检查标准(试行) .....	(527)
旅游厕所质量等级的划分与评定 .....	(536)
旅游汽车服务质量 .....	(561)
内河旅游船星级评定规则(试行) .....	(573)
内河旅游船星级的划分及评定 .....	(576)
食物中毒诊断标准及技术处理总则 .....	(594)

# 第一部分 绪论

D I Y I B U F E N X U L U N

## 第一章 中国旅游相关法律的现状

自从 19 世纪 40 年代托马斯·库克成立首家旅行社以来,旅游业呈现出旅游者范围不断扩大、在社会经济生活中占有愈来愈重要的地位等特点,由旅游也产生了一系列复杂的社会关系。20 世纪 50 年代末至 60 年代初,“旅游法”的概念在西方国家被正式提出。世界经济发达国家如美国、英国、日本、俄罗斯早就已经颁布了发展和管理旅游业的宏观综合性法律。各种国际组织也就调整国际旅游关系而制定了公约、协定、宣言等。

我国的旅游业是伴随着改革开放发展起来的,随着旅游资源的不断挖掘、旅游服务设施的不断完善、人民收入水平的不断提高,旅游业发展势头迅猛,产业规模不断扩大。国内旅游、入境旅游、出境旅游三足鼎立,成为我国旅游业发展的重要支柱。旅游业已成为国民经济新的增长点,在经济结构调整、拉动内需、增加创汇、安置就业等方面发挥了显著作用。经国家统计局确认的统计结果表明:2002 年,我国入境旅游、国内旅游、出境旅游三大市场全面、快速增长,国际、国内旅游业总收入达 5 566 亿元,相当于 GDP 的 5.44%,比上年增长 11.43%,高出国民经济总体增长速度 3 个多百分点。其中,入境旅游人数达 9 791 万人次,比上年增长 9.99%。国际旅游(外汇)收入达 203.9 亿美元,比上年增长 14.57%。国内旅游人数达 8.78 亿人次,比上年增长 12.01%。国内旅游收入为 3 878 亿元,比上年增长

10.11%。旅游业已真正成为我国国民经济新的增长点和许多地方的支柱产业。据 WTTC/WEFA(世界旅游理事会)预测,从2000年到2010年,旅游业的直接和间接产值将占世界 GDP 总值的 11.7%。旅游业已成为各国竞相发展的行业,而且成为世界第一大产业。可以说,旅游业已进入了新一轮大发展的黄金时期。

但是,与我国旅游业飞速发展形成明显反差的是,旅游立法非常滞后,对旅游关系的调整仍有空白,旅游纠纷还是适用《消费者权益保护法》、《合同法》等相关的法律,旅游专业法只有国务院颁布的《旅行社管理条例》、《导游人员管理条例》、《中国公民出国旅游管理办法》3部。

### 一、世界旅游发达国家旅游立法情况

纵观世界各国,尤其是旅游较发达国家的旅游立法活动及其旅游法律和法规,主要有两种情况:一是调整旅游活动的规定见于通用性的法律、法规之中。例如德国的民法典、南斯拉夫的债务关系法等。二是专门就旅游事业制定法律和法规。在旅游业较发达的国家,政府都已意识到,仅靠借用其他法律中的原则性规定不足以有效地调整旅游活动领域中的社会关系。因为旅游活动有其不同于一般经济活动、一般社会文化活动的特殊性。这些特殊性在法律上的反映,就是旅游主体在法律上权利、义务、责任的某些特点,而这些特点应在专门性法律规定中体现出来。如日本,其旅游法律分为旅行业法、与旅游相关的法律及基本法三类。旅行业法主要是指1952年制订的《旅行联络法》,这部法律的主要作用是:一是对旅游商人进行注册登记,对其违法行为进行必要的监督,保护旅游消费者的权益。二是使旅游业管理规范化,提高管理效率。日本政府于1971年出台了《旅行业法》,取代《旅行联络法》,减少了有关管制的内容,增加了关于交易的内容。《旅行业法》在旅行业种类、交易形式、旅游业务、各营业部门的设置、契约条款的认可和达成交易的书面交付等

方面,都作了明确具体的规定。除这两部法律之外,日本还制定了《旅馆业法》、《国际旅游旅馆整备法》、《翻译导游法》、《国际观光振兴法》、《运用民间资金整修旅游设施临时措置法》和《综合疗养地域整修法》等法律。与旅游相关的法律还有1911年的《历史古迹名胜天然纪念物保护法》,1929年的《国宝保护法》,1931年的《国立公园保护法》,1933年的《重要美术品保护法》,1950年的《国际旅游温泉法》,1951年的《出入境管理法令》、《进入国内检疫法》,1953年的《自然公园法》、《保护古都历史风土特别措置法》等。日本的旅游基本法于1963年制定,是日本旅游事业发展的根本性法律。它规定了日本发展旅游事业的基本方针,旅游基础设施的配套和必须采取的措施,也规定了旅游资源的开发、利用和保护政策。

美国的旅游立法。美国的旅游政策总原则包括五个方面:一是关于旅游业作用的规定,二是关于政府领导作用的规定,三是关于旅游资源的规定,四是对旅游企业的规定,五是对旅游者的规定。美国政府基于对旅游业的认识,根据各项旅游政策,为处理和协调旅游企业与政府之间的关系以及旅游企业相互之间的关系,保证旅游事业的健康发展,制定了一系列的法律、法令和条例,它们既包括各种单行法规法案,也包括作为美国旅游基本法律的《全国旅游政策法》。旅游单行法规法案主要包括保护公园和游览地的法律、食宿业的法律、旅行社的法律等。

其他国家也都根据本国旅游事业发展的实际需要制定旅游法律。如菲律宾、西班牙、埃及、法国、墨西哥、瑞士等国都有专门的旅游法律。

## 二、我国旅游立法情况

改革开放以来,随着旅游业的迅猛发展,旅游立法工作也加快了步伐,经历了从无到有、逐步强化的过程。我国旅游立法主要有以下几个特点:

一是旅游立法从形式到内容逐步趋于规范、科学。

我国旅游法制建设最初的表现行政手段管理,随着国家法制建设步伐的整体推进和旅游业的迅速发展,旅游业的发展和逐步纳入法制化轨道。

调整范围逐步体现出向市场经济转轨的特点。“八五”期间旅游法制规范的内容,许多都是直接与旅游企业的经营密切相关,如旅游价格、外汇兑换、旅游商品生产、外汇报价结算、厕所收费、门票价格等,反映了计划经济体制的特征;“九五”以后,旅游企业拥有经营自主权,立法规范的内容陆续转向管理市场准入、市场秩序、经营规则等方面,这反映出旅游行政管理职能的逐步转变。

调整内容由具体单项规定逐步向综合管理过渡。“八五”期间,旅游立法规范的内容一般比较单一,大多针对某一事项作出规定,如旅行社的质量管理、旅游签证的通知、对客人服务的基本标准、旅游投诉的规定、旅游发展基金的征缴、旅游商品定点生产企业的审批、旅游安全事故的报告与处理程序等。“九五”以后,旅游立法规范的内容明显趋向于综合,法规、规章明显增多,如旅行社管理、导游员管理、出国游管理等方面已由国务院出台了行政法规。

调整范围逐步转向新兴领域。“八五”期间,旅游立法基本以旅游接待和经营方面内容为主,比较集中的是旅行社、涉外饭店等;“九五”以后,随着旅游产业规模的迅速扩张,旅游立法调整范围拓宽到合资旅行社、内河游船评定星级、旅游漂流管理、旅游标准化管理、旅游规划管理、旅游统计管理、优秀旅游城市创建等领域。

调整形式逐步法制化。“八五”期间,旅游法规性文件大多是以规范性文件的形式出台,其中占相当数量的是《通知》的形式。“九五”以后,随着《立法法》的实施,旅游立法逐步规范化,出台的规范性文件减少了50%以上,出台了行政法规3部和部门规章5部,旅游的立法规格明显提高。

二是某些领域的旅游法制渐成体系。

旅行社。随着旅游业的飞速发展,旅行社数量快速增加,1996年国务院出台《旅行社管理条例》后,国家旅游局制定了《旅行社管理条例实施细则》、《旅行社质量保证金暂行规定》、《旅行社投保旅行社责任保险规定》、《旅行社经理资格认证管理规定》、《关于加强旅行社审批和登记管理的通知》、《关于加强和规范旅行社门市部管理的通知》等配套规章,形成了以旅行社为核心的比较完善的法律体系。

导游。1999年国务院发布《导游人员管理条例》后,国家旅游局随之配套出台了《导游证管理办法》、《导游人员管理实施办法》等部门规章,增加了对导游实行分级管理、登记制度、记分管理、年审管理的规定,强化导游管理的可操作性。

出境旅游。2002年国务院出台《中国公民出国旅游管理办法》后,国家旅游局随后配套出台了《中国公民出国旅游服务标准》、《出境旅游领队人员管理办法》等规章,使出国游管理更加有法可依、有章可循。

三是多数省市以地方法规形式进行了旅游立法。

目前,全国绝大多数省市已制定了旅游《条例》。截至2002年底,除吉林、青海、天津、上海四省市外,已有27个省份制定了旅游《条例》,占全国省份总数的87%(除台湾)。各省市除了制定综合性的政府规章、地方法规外,还出台了不少针对性较强的规章和规范性文件,内容涉及旅游安全、设立分支机构、旅游度假区、旅游商品生产、旅游企业所得税返还、旅游景点征收专用资金、散客服务、特殊旅游项目、景区景点讲解等。

### 三、我国旅游立法中存在的问题

目前我国出台的旅游法规、地方性法规,对于调整旅游业结构、规范旅游市场、解决旅游纠纷、保护旅游主体权益等方面发挥了积极的作用。但从实际情况看,由于各种主客观原因的限制,旅游立法活动中还存在如下问题:

### （一）旅游立法框架结构问题

从理论上讲,旅游法律体系应当是一个以旅游基本法为主导,由旅行社、旅游饭店、旅游资源、旅游交通等各个方面法律、法规组成的法律体系,但从目前来看,这一体系框架结构仍有一些问题和缺陷。

1. 旅游基本法缺位。到目前为止,我国仍没有一部旅游基本法。究其原因,一是旅游业覆盖面广,行业界定模糊,难于规范;二是有关部门管理职能交叉,利益有所冲突。我国旅游法的制定工作从20世纪80年代中期就开始了,目前虽已几易其稿,但仍未出台。相比之下,国外许多国家在旅游法制建设方面已自成体系,旅游基本法早已出台,如美国1979年就有了《全国旅游政策法》,墨西哥也在1979年颁布了《旅游法》,日本则在1963年就制定了《旅游基本法》。这些国家的基本法至今也在不断完善。

2. 仍有空白之处有待填补。在我国旅游业法律环境中仍有相当一部分领域在借用其他部门法,例如,在旅游经济合同方面适用《中华人民共和国合同法》,在旅游交通方面适用一般的民航、铁路运输规章。这些法律、规章确实起到了一定的积极作用,但其内容没有反映出旅游活动中的特点,针对性不强,难以妥善解决旅游活动领域中特有的法律问题,在实际运用中缺乏可操作性。

3. 各旅游法规有时出现相互冲突。如在旅游饭店级别标准确定方面有两个规章,分别由国家旅游局和商业部制定,评定内容有冲突,但有着相同的法律效力,作为饭店无所适从。这种情况主要是立法技术的欠缺造成的。

4. 重纵向法律关系调整。多以调整纵向管理关系为主,即调整政府主管机构和旅游企业之间的关系,而轻视调整横向法律关系的内容,即调整旅游者与旅游组织者、服务提供者之间关系的相关法律的制订。旅游者与旅游企业都是旅游法律关系的

主体,从某种角度来说,旅游者在这种法律关系中的地位更为重要。国外旅游发达国家在立法活动中早已充分考虑到旅游者的重要性,在单项法规和基本法中对旅游者的权利、义务及保护都作了比较详尽的规定。我国的法规、条例中更多的是对旅游企业或从业人员的行为、职能、职权、责任、等级的规定,这种状况也反映出我国旅游业的立法活动还处于初级水平。

## (二) 部分法律、法规内容的问题

1. 有些规定已经过时。如旅馆方面的《旅馆基本建设管理暂行办法》,旅游投诉方面的《旅游投诉管理暂行规定》以及旅游资源方面的《风景名胜管理暂行条例》,等等。这些法规、条例的制定有其客观立法背景,但随着旅游市场经济的快速发展,已显得不合时宜,不利于政府有效地管理旅游业。

2. 有些规定缺乏可操作性。旅游业的发展已具备了一定的规模和基础,有条件使调整这一领域的法律和法规更加详细。如旅游交通运输和旅游资源保护等方面,但到目前为止,这些方面的立法仍是粗线条的。

3. 专业立法缺乏权威性。旅游业作为国民经济的重要产业组成部分之一,应当制订具有足够权威的法律、法规来保障旅游业健康发展。但目前看,绝大部分旅游法规都是国家旅游局颁布的,在法律体系中处于较低的层次。

4. 透明度低,影响与国际接轨。行政法规和地方性法规公布情况较好,但涉及部门规章,有的是由主管机关执行,公开透明度不够高,造成旅游主体的知悉权不能实现,影响了与国际接轨。

## 第二章 旅游法的渊源及其说明

法的渊源指法律规范借以表现的形式。旅游法的渊源即是旅游法律规范的各种表现形式。旅游法的渊源可分为国内渊源和国际渊源。

## 一、国际渊源

国际渊源主要是旅游方面的各种国际条约、公约、协定、国际旅游组织关于旅游问题的决议、章程、法案以及国际惯例。国际渊源主要有三种：

国际旅游条约和协定。包括由两个或少数几个国家间缔结的双边条约、多边条约或协定，也包括由为数众多的国家间缔结的国际公约。例如《统一国际航空运输某些规则的公约》、《关于旅馆合同的国际协定》。

国际旅游组织、国际旅游会议作出的重要宣言、决议、法案。例如1980年的《马尼拉宣言》（即《世界旅游宣言》）、1985年世界旅游组织在索菲亚会议上通过的《旅游权利法案》和《旅游法规》，它们对参加国或签字国有约束力。

国际旅游惯例。国际旅游惯例指有确定的内容，在国际旅游长期实践中形成并在世界各国反复使用的，对当事人有约束力的不成文规定。例如在国际旅馆业中的客房预订规则。

国际渊源的主要作用是协调各国法律在旅游方面的不同规定，为各当事国和各国当事人提供一个共同认可和遵守的、相对统一的行为标准。其中较重要的有1980年的《马尼拉宣言》、1983年的《阿卡波尔科宣言》、1985年的《索菲亚会议文件》、1989年的《海牙旅游宣言》、1973年的《雅典公约》、1970年的《布鲁塞尔旅行契约国际公约》、1994年的《大阪旅游宣言》、1995年的《可持续发展宪章》和《可持续发展行动计划》等。到目前为止，联合国和有关国际旅游组织通过的有关国际旅游业的世界性公约已达五六十个之多。

### 1. 《马尼拉宣言》

世界旅游组织于1980年发表的《马尼拉宣言》指出，“只有人们得到休息、度假和自由旅行的机会，旅游事业的发展才是可能的；职工享有带薪度假的权利。”休息的权利，特别是由于工作权利而带来的度假、旅行和旅游自由的权利，是人类自我价值实

现的一个重要方面。每个社会有义务赋予其公民最为实际的、有效的、毫无歧视的旅游权利。宣言还指出,每个国家的旅游资源,是由自然财富和物质财富所构成的,这些资源必须加以有控制地利用,否则将有遭受破坏和毁坏的危险,满足旅游需求不应损害旅游区人民的社会和经济利益以及环境和重要的自然资源。它们是最基本的旅游观赏和历史、文化遗迹。所有旅游资源都是人类文化遗产的组成部分,各国和整个国际社会都必须采取必要的步骤加以保护。国际旅游合作应是尊重各国人民的特性和基本权益的合作。由于双边或多边的技术、金融等方面的合作,是为了集中各方优势而利用旅游资源的一种必要手段,所以这些合作不能仅仅视为一种援助行为。为了实施《马尼拉宣言》,世界旅游组织又于1982年通过了《阿卡普尔科文件》,主要是保护和维护各国的环境、生态结构、自然、历史和文化遗产;充分地利用现有和潜在的旅游资源,特别是自然、文化、艺术、历史和精神遗产,保护它们的真实性并使之不受毁坏和假冒。

## 2. 《旅游权利法案》

1985年世界旅游组织第六次全体大会通过了《旅游权利法案》。《旅游权利法案》规定,人人享有休息和闲暇的权利,包括工作时间的合理限制和定期的带薪休假的权利,以及在法律范围内不加限制地自由往来的权利。各国应采取一切措施,使每个人都能参加国内旅游和国际旅游。各国应允许本国居民和外国旅游者自由往来,不得对旅游者采取任何歧视性措施。法案还规定,为了当前并造福于子孙后代,应该保护包括人文、自然、社会和文化在内的旅游环境,因为它们是人类共同财富;东道国人民要在态度和行为上尊重自己的自然和文化环境,同时他们有权自由享受自己的旅游资源,有权要求旅游者理解和尊重他们的风俗习惯、宗教信仰以及珍惜作为人类遗产组成部分的当地的悠久文化。

### 3. 《海牙旅游宣言》

1989年4月在荷兰海牙召开了各国议会旅游大会,大会通过了《海牙旅游宣言》。该宣言确认,人人享有休息和闲暇的权利,享有利用假期进行旅行和国内外旅游的权利。必须尊重人人休息、消闲、带薪休假的权利,应促进旅游者旅游的便利条件的创造,促进自由流动权涵义的细化、深化。该宣言确认,各国在发展中,要促进建立保护和发掘旅游资源的责任。保护自然、文化和人文环境不受破坏,是发展旅游业的一个基本条件,同时,合理的旅游管理又能对保护和发展自然环境、文化遗产以及提高人们的生活质量作出一定的贡献。因此,应采取下述有效措施:应向国内和国际旅游者提供有关信息和进行教育;促进旅游综合规则的制定;确定和保护游览地的接待水平;继续开发旅游地的人造或自然形成的旅游资源,并采取措施增强公众、旅游者及旅游机构对保护文化和自然环境必要性的认识;确保国家和私人部门进行必要的国内或国际合作。

### 4. 《保护世界文化和自然遗产公约》

作为世界遗产的自然、历史文化遗迹,一般都对人类具有特殊价值,这些遗产的主要功能之一便是作为旅游资源。同时,合理开发、利用自然文化遗产,发展旅游业,也是保护世界遗产,充分发挥其作用的积极方法。联合国教科文组织于1972年7月通过了《保护世界文化和自然遗产公约》,确认国际社会有责任通过集体性援助来参与各国保护具有突出的普遍价值的自然和文化遗产的努力。公约的根本宗旨,在于为集体保护具有突出的普遍价值的文化遗产和自然遗产建立一个根据现代科学方法制定的永久性的有效制度。公约规定,世界遗产包括文化遗产和自然遗产两部分。文化遗产包括:文物、建筑群、遗址;自然遗产包括:自然面貌、自然地理以及受威胁的动植物生活环境区;天然名胜或明确划分的自然区域。

### 5. 《大阪旅游宣言》

1994年11月在日本大阪由世界旅游部长会议作出。宣言

回顾了旅游业自 20 世纪 50 年代以来的发展,预测旅游业将成为 21 世纪世界经济的引导产业。宣言强调了国际旅游业的重要性,阐述了国际旅游与和平的关系,确认了政府和国际组织的作用,提出各国、国际组织和研究机构应再次认识到旅游业在促进国际理解、经济发展、保护环境和维护和平中的重要作用并应在其发展和援助规划中给予旅游业足够的地位。宣言希望所有国家、组织和机构密切合作以便帮助发展中国家,从而使旅游业各个方面有效地协调起来以实现最佳效果。

#### 6. 《可持续旅游发展宪章》

1995 年 4 月,在可持续旅游发展世界会议上通过。它提出了十多项目标和原则,其中主要内容是旅游发展必须考虑生态环境的承受能力,符合当地经济发展状况和社会道德规范。可持续发展的实质就是要求旅游与自然、文化和人类生存环境成为一个整体;必须考虑旅游对当地文化遗产、传统习惯和社会活动的影响;各国政府和政府机构应加强与当地政府和环境方面的非政府组织的协作,完善旅游规划,实现旅游可持续发展;可持续发展的基本原则是在全世界范围内实现经济发展目标与社会发展目标相结合;应提倡选择那些与可持续发展原则相协调的以及各种能够保证中长期可持续发展的旅游形式。

#### 7. 布鲁塞尔《旅行契约国际公约》

1970 年布鲁塞尔国际会议通过。该公约主文共 34 条,公约的目的是统一规范各个国家法体系中有关旅行社或者旅游者之间的关系。公约的规定不适用于给付提供人与旅行社或者旅游者之间的关系。所有规定适用于公约成员国之内的直接组团社和中介旅行社的所有包办旅游合同和代办旅游合同。因为一个旅行社或其旅游者与承运人或旅店主的纠纷通常可以通过适用商法规定。公约的范围是:公约统辖旅行社的所有活动,无论是直接组团社还是中介旅行社。平等适用于国内和国际旅游服务。公约规定了旅游营业人和旅游者的权利、义务和责任,公约

的地域管辖范围,旅游文件的内容和效力等。

#### 8. 《关于旅馆合同的国际协定草案》

该草案由6章29条构成。该草案适用于设在所有参与国领土内提供住宿设备的房屋。草案规定了旅客订房和退房问题、旅馆对人身伤亡的赔偿责任问题、旅客财物遭受损失时的赔偿原则等。

#### 9. 其他

如《国际民用航空公约》、《1961年统一海上旅客运输某些规则的国际公约》、《1974年海上旅客及其行李运输某些规则的国际公约》、《国际铁路运输公约》、《国际公路旅客和行李运输合同公约》等。

## 二、国内渊源

国内渊源指用以调整旅游社会关系的国内法,包括法律、法规、条例、法令和法院判例。旅游法的国内渊源主要有以下三种:

旅游法律。例如,旅游法基本法在我国仍未出台,它应由国家最高权力机关全国人民代表大会或其常务委员会通过并颁布实行。

旅游行政法规。例如《旅行社管理条例》、《导游人员管理条例》、《中国公民出国旅游管理办法》等,它们都是由国家最高行政机构国务院公布的。此外,经国务院授权有关部、委颁布的条例、规定等也属行政法规。

地方性法规。例如《山东省旅游管理条例》、《浙江省旅游管理条例》等,这类法规由地方立法机关或政府公布,仅限于其辖区内适用。

### (一) 国内渊源中的适用法律

#### 1. 《消费者权益保护法》

旅游者购买旅游产品、享受旅游服务,也属于消费者,应适用有关法律规定。“消费者为生活消费需要购买、使用商品或接

受服务应当遵守本法。本法未作规定的受其他有关法律、法规保护。”“国家保护消费者的合法权益不受侵害。国家采取措施,保障消费者依法行使权利,维护消费者的合法权益。”“保护消费者的合法权益是全社会的共同责任。”“国家鼓励、支持一切组织和个人对损害消费者合法权益的行为进行社会监督。”该法第二章中规定了消费者的权利和国家对消费者权利的保护措施。

### 2. 《合同法》

有关合同的要约、承诺,合同内容和形式,合同的有效、无效、撤销,合同的履行、担保、违约及救济等规定也适用于旅游合同。

### 3. 《文物保护法》

主要规定了文物的范围、文物资源管理的法定原则、文物管理机构设置、文物使用、旅游文物销售、加强文物市场管理等,其中关于文物资源的保护、开发、利用以及文物作为旅游商品买卖的有关规定涉及旅游方面。

### 4. 《外国人入境出境管理法》

主要规定海外旅游者入境、居留、旅行的管理原则、海外旅游者入境签证管理、海外旅游者居留管理、海外旅游者旅行管理、海外旅游者出境管理、海外旅游者入境出境的管理机关和处罚等。

### 5. 《中国公民出境入境管理法》

主要规定中国公民出境入境管理的原则、中国公民出境管理、中国公民入境管理、管理机关和证件管理以及法律责任等。

## (二) 旅游专项立法

包括由国务院公布的行政法规、国家旅游行政管理部门制定的部门规章、行业标准等。

### 1. 《旅行社管理条例》

首先,对旅行社的性质进行了界定。旅行社是指以营利为目的,从事旅游业务的企业。旅游业务是指为旅游者代为出境、

入境和签证手续,招徕和接待旅游者,为旅游者安排食宿等有偿服务的经营活动。其次,对旅行社的类别进行了规定,即国际旅行社和国内旅行社。国际旅行社的经营范围包括入境旅游业务、出境旅游业务、国内旅游业务;国内旅行社的业务范围仅限于国内旅游业务。同时,对旅行社的设立条件和申报审批进行了规定,开办旅行社,必须先由旅游管理部门颁发《旅行社经营许可证》后,才可在工商部门办理注册手续。不同类别的旅行社注册资金有不同规定。然后,对旅行社业务经营规则进行了规定,如按核定的经营范围开展经营、业务经营实行合同制、维护旅游者的合法权益、建立业务档案制度等。还对开办中外合资、合作经营旅行社的设立、经营范围、申报审批、优惠政策、管理监督等进行了规定。

## 2.《导游人员管理条例》

《条例》明确了导游员的定义,即指依照条例的规定取得导游证,接受旅行社委派,为旅游者提供向导、讲解及相关旅游服务的人员。规定国家实行统一的导游人员资格考试制度。凡具备一定条件,经考试合格,由具有法定职权的旅游行政部门颁发导游人员资格证书。取得资格证书之后,必须与旅行社订立合同或者在导游服务公司登记,方可申请领取导游证。旅行社需要聘请临时人员从事导游活动的,可以向旅游行政部门申请领取临时导游证。导游证的有效期限为3年。有效期限届满3个月前,应向有关旅游行政部门申请办理换发导游证手续。临时导游证的有效期限为3个月。《条例》还规定了导游员的权利、义务以及违反《条例》规定所应承担的法律责任。

## 3.《中国公民自费出国旅游管理办法》

《办法》主要规范旅行社组织的中国公民出国旅游活动。旅行社组织中国公民出国旅游的目的地国家,由国务院旅游行政部门会同国务院有关部门提出,报国务院批准后,由国务院旅游行政部门公布。《办法》规定了经营出国旅游业务的旅行社应当

具备的条件,必须取得国际旅行社资格满1年、经营入境旅游业务有突出业绩、经营期间无重大违法行为和重大服务质量问题。规定了申请经营出国旅游业务由省级旅游行政部门审查同意报国务院旅游行政部门批准。《办法》还规定了组织出国旅游业务旅行社的业务规则、对出国旅游者承担的义务、责任以及违反规定应负的法律责任等。

#### 4.《旅游涉外饭店星级的划分与评定办法》

为国家旅游局颁布的行业标准,主要目的是指导与规范旅游饭店的建设与经营管理,促进我国旅游饭店业与国际接轨,规范旅游涉外饭店的硬件、软件服务。该标准主要规定了旅游涉外饭店的星级划分和评定的原则、方法和要求,适用于各种经济性质的开业1年以上的旅游涉外饭店,包括宾馆、酒店、度假村等。主要内容包括旅游涉外饭店的定义、星级的划分和依据,对旅游涉外饭店安全、卫生、环境和建筑的要求,一至五星级饭店划分条件、服务质量要求,等等。

#### 5.《内河旅游船星级的划分及评定办法》

为国家旅游局颁布的行业标准,主要规定了我国内河旅游船的星级划分和评定原则、方法与要求。适用于我国内河水域具有24小时以上营运能力的旅游船。主要内容包括内河旅游船的定义,内河旅游船星级的划分和依据,一至五星级内河旅游船星级划分条件,旅游船营运的卫生、环境保护、公共信息图形符号要求、服务基本原则以及星级评定办法等。

#### 6.《设立外商控股、外商独资旅行社暂行规定》

是国家旅游局部门规章,为适应中国加入世界贸易组织的新形势,在中国有关入世承诺规定期限之前的过渡期内适用《暂行规定》。《暂行规定》规定了设立外商控股旅行社、外商独资旅行社的境外投资方的条件,如必须是旅行社或者是主要从事旅游经营业务,年旅游经营总额4000万美元以上,是本国(地区)旅游行业协会的会员,具有良好的国际信誉和先进的旅行社管

理经验等。《暂行规定》还规定了申请设立外商控股或外商独资旅行社的审批程序及经营范围。

旅游行业规章、行业标准还有《旅游区(点)质量等级的划分与评定》、《旅游资源分类、调查与评价》、《旅游厕所质量等级的划分与评定》、《重大旅游安全事故报告制度试行业办法》、《出境旅游领队人员管理办法》、《旅行社出境旅游服务质量》、《中国优秀旅游城市检查标准》、《导游服务质量标准》、《游乐园(场)安全和服务质量》、《旅游汽车服务质量》,等等。

### (三) 相关行业立法

#### 1. 《风景名胜区管理暂行条例》

《条例》规定了风景名胜区的范围,凡具有观赏、文化或科学价值,自然景物、人文景物比较集中,环境优美,具有一定规模和范围,可供人们游览、休息或进行科学、文化活动的地区,应当划为风景名胜区。城乡建设环境保护部主管全国风景名胜区工作。地方各级人民政府城乡建设部门主管本地区的风景名胜区工作。风景名胜区应当设立管理机构主持风景名胜区的管理工作。各级风景名胜区都应当制定保护和开发利用规划。风景名胜区内的一切景物和自然环境必须严格保护,不得破坏或随意改变。在风景名胜区及其外围保护地带内的各项建设都应当与景观相协调,不得建设破坏景观、污染环境、妨碍游览的设施。在游人集中的游览区内,不得建设宾馆、招待所以及休养、疗养机构。在珍贵景物周围和重要景点上,除必须的保护和附属设施外,不得增建其他工程设施。对风景名胜区内的重要景物、文物古迹、古树名木,都应当进行调查、鉴定,制定保护措施并组织实施。风景名胜区应当根据规划,积极开发风景名胜资源,改善交通、服务设施和游览条件;按照规划确定的游览接待容量,有计划地组织游览活动,不得无限制地超量接纳游览者。风景名胜区应当充分利用风景名胜资源的特点,开展健康、有益的游览和文娱活动,宣传社会主义和爱国主义,普及历史、文化和

科学知识。风景名胜区应当加强安全管理,保障游览者的安全和景物的完好。

## 2. 《娱乐场所管理条例》

主要是对娱乐场所的定义、开办条件和程序、经营准则、权利义务、法律责任等进行了规定。娱乐场所包括向公众开放的、消费者自娱自乐的营业性歌舞、游艺等场所。县级以上文化、公安、消防等部门要对娱乐场所的经营活动、治安、消防、安全等工作进行管理、指导和监督。歌舞娱乐场所聘请文艺表演团体、个人从事营业性演出的,要符合国家有关规定。《条例》还对娱乐场所违法经营的法律进行了详细的规定。

## 3. 《旅客意外伤害保险条例》

专门的旅游保险法还没有出台,目前主要是一些单项法规。例如火车、汽车、轮船、飞机保险和旅客意外伤害保险条例。主要包括以下内容:规定保险对象,凡参加旅游的团体和个人都可以申请旅游保险,以团体作为投保人的,该团体的旅游者为保险人,以个人为投保人的,其本人为投保人。规定保险金额,即旅游者在遭受意外损失时能得到的补偿金额。规定保险费率,保险费率的大小根据该项保险损失概率的大小确定,包括净费率和附加费率两部分。还规定了保险期限、保险责任、除外责任、索赔和理赔程序等。

## 4. 《旅馆业治安管理办法》

立法目的是保障旅馆业的正常经营和旅客的生命财物安全。凡经营接待旅客住宿的旅馆、饭店、宾馆、招待所等,都是本办法调整的范围。该《办法》主要规定了开办旅馆,其房屋建筑、消防设备、出入口和通道等必须符合消防要求,建立各项安全管理制度,设置治安保卫组织或者指定安全保卫人员。对旅客住宿必须登记。旅馆应当设置旅客财物保管箱、柜或者保管室、保险柜,指定专人负责保管工作。对旅客寄存的财物,要建立登记、领取和交接制度,保证旅客财物安全。

另外,相关行业立法还有《国内航空运输旅客身体损害赔偿暂行规定》、《出境入境边防检查条例》、《海关对中国籍旅客进出境行李物品的管理规定》,等等。

应当强调的是,国家法律、法规、国际旅游法既是旅游立法制订的依据,也是部门立法、地方立法必须遵守和遵循的规则。为保持旅游法律体系的协调统一,地方立法、部门立法必须与国家法律、法规保持一致,而且部门立法也不应相互冲突;国内立法必须要与国际旅游立法、惯例保持一致,做到与国际规范保持协调。要完善我国旅游立法体系,除了应及时制订、出台专业性较强的单项法规对某一领域的旅游关系进行调整(如尽快出台《旅游饭店法》等)外,最重要、最迫切的是出台一部旅游业的基本大法,规范旅游业的发展,同时为旅游业的健康、快速地发展创造良好的法律环境。

### 第三章 旅游纠纷处理方法

旅游业是经济产业,旅游企业、旅游者是法律关系当事人,他们作为旅游合同当事人,有各自追求的利益、目标和要求,存在一定的差异,从这个意义上讲,旅游纠纷不可避免。

按照不同的衡量标准,旅游纠纷可以分为多种。比较常见的纠纷类型有:按照纠纷的主体可以分为旅游企业之间的纠纷和旅游企业与旅游者之间的纠纷,这两类纠纷都是平等主体之间由于合同关系或者侵权行为而产生的,可以通过所有解决的方式进行解决,如通过协商的方式、诉讼的方式等;按照纠纷的起因可以分为因合同关系产生的纠纷和非合同关系而产生的纠纷,旅游企业之间、旅游企业与旅游者之间的经营、服务关系是一种合同关系,是旅游纠纷的主要形式,非合同纠纷是旅游企业非因经营、服务而产生的纠纷,如因旅游行政部门管理而产生的纠纷。此外,按照当事人国籍的不同可分为国内旅游纠纷、涉外旅游纠纷;按照当事人人数的不同可分为单一纠纷和团体性纠

纷等。这里主要介绍目前最主要的纠纷形式:旅游企业和旅游者之间的纠纷。总的来讲,解决旅游企业之间的纠纷主要通过五种形式:一是协商,二是调解,三是司法程序,四是仲裁解决,五是行政裁决。

### 一、协商

协商是有效解决旅游纠纷的途径之一,双方在自愿协商的基础上,对合同没有约定或约定不明确的违约行为,在不违反法律、法规的情况下,按照平等的原则直接进行协商,解决争议和纠纷。协商解决至少有以下几方面的积极作用:

1. 协商是双方“讨价还价”的过程,最能体现双方当事人的意志,最符合当事人最大化平等的意愿。
2. 协商的形式比较自由,可以节约当事人的时间、精力和费用。
3. 通过协商达到双方当事人都能接受的结果,不仅可以解决纠纷,还可以增加彼此的了解和谅解,促进双方的合作继续进行下去。

在具体协商过程中应遵守必要的原则:

1. 自愿原则。自愿原则是指双方当事人有协商解决的自由,也有不协商解决的自由;协商解决是双方真实的自我意愿表示,而不是被迫或受要挟、非自愿的协商。
2. 平等原则。平等原则是指双方在协商过程中的地位平等,任何一方不得采取欺诈、胁迫等手段强迫对方接受自己片面的要求。
3. 合法原则。合法原则是指协商解决不得违反法律、法规的规定,不得损害社会公共利益,不得损害第三者的利益。

### 二、调解

调解是指纠纷双方在第三者的主持下,在互谅互让的基础上达成协议解决纠纷的方式。调解与协商的主要区别是:调解需要借助第三者的力量,而协商无需第三者的介入。

调解根据第三者的身份不同,可以分为民间调解、仲裁调解、行政调解和司法调解。民间调解是由双方当事人选任,可以由一个或几个人组成的调解。仲裁调解是指由仲裁机构进行的调解,在当事人达成谅解协议后制作调解书,经双方确认签字生效。司法调解也称法庭调解,是指由法院主持的调解,当事人可以要求法庭调解,法庭也可主动作出调解,促使双方当事人在自愿、合法的原则下达成协议,由法院制作具有执行力的调解书。行政调解是指当事人要求旅游行政主管部门对其纠纷作出调解的行为。

调解应贯彻的原则:当事人自愿原则,即从决定是否调解到调解的整个过程都要按照自愿的原则进行,任何一方当事人都没有义务必须接受调解方式解决纠纷。在调解过程中也都有随时拒绝调解选择其他方式解决的权利,如裁决、判决等解决方式;查明事实分清是非原则,调解并非无原则的调和,其进行必须是在调解人全面了解案情、了解争议性质、了解各方利益和主张的基础上。只有这样,才能有效地劝说、引导双方当事人作出必要的让步,使争议得到圆满的解决;合法原则,调解的结果在内容和形式上都不得与现行法律、法规的规定相违背,也不得损害国家利益、社会公共利益和第三者的利益。

### 三、旅游纠纷的司法解决

#### 1. 司法解决旅游纠纷的概念和特征

旅游纠纷的司法解决就是通过诉讼手段解决当事人之间的纠纷。诉讼是法院和案件当事人在其他诉讼参与人的配合下,为解决纠纷所进行的全部活动。在整个诉讼过程中,法院始终处于主导地位,代表国家行使审判权,是案件的主持者和裁判者。当事人按照诉讼法赋予的权利,在法院的主持下,为维护自己的合法权益进行活动。司法诉讼是实施法律内容的必要形式,是解决当事人实体性权利、义务的重要手段。

## 2. 司法诉讼中的基本原则

(1) 以事实为根据、以法律为准绳的原则。这是中国法律的基本原则之一。法院审理旅游纠纷案件也和审理其他案件一样,都必须以事实为根据。

(2) 当事人诉讼地位平等原则。在旅游纠纷的司法解决中,双方当事人的诉讼地位是平等的。首先,根据法律的规定,他们都享有一定的诉讼权利,同时也都承担一定的诉讼义务。其次,双方的权利和义务是对等的。

(3) 国家主权原则。国家主权原则是法院审理涉外旅游纠纷时必须遵守的原则,它包括凡应属内国法院管辖的旅游纠纷案件外国法院判决在内国领域不发生法律效力,内国的诉讼程序法具有排它的强制适用性,外国律师不能在内国境内执行律师业务,国际旅游争议的诉讼必须使用法院地所在国的语言文字等五方面的内容。

## 四、旅游纠纷的仲裁解决

仲裁是由双方当事人在纠纷发生之前或争议发生之后达成书面协议,自愿将他们之间的纠纷交给双方同意的仲裁机构进行裁决,它是经济贸易纠纷常用的最终解决方法之一。

### 1. 仲裁与诉讼的区别

(1) 管辖有无选择性:仲裁需要双方当事人选择某一仲裁机构来受理和处理纠纷;诉讼管辖则由法律严格规定,当事人不能自由选择。

(2) 是否需要双方合意:是否提交仲裁需要在合同中约定或在纠纷产生后协商确定;诉讼不需要双方协商,只要一方当事人提起,就可进入诉讼程序。

(3) 程序的复杂程度:仲裁一般是终局裁决,程序相对简单;诉讼中当事人不服一审程序,可以提起二审、抗诉、申请再审等程序,程序相对复杂。

(4) 是否公开:仲裁一般不公开;诉讼一般公开。

(5) 适用法律:仲裁不但可以适用法律、法规,还可以适用管理和行业标准,较为灵活;诉讼必须严格遵照法律、法规。

## 2. 仲裁协议及效力

仲裁协议是双方当事人表示愿意将其争议提交仲裁解决的一种书面协议。一般有两种形式:一是双方在纠纷发生前将以后仲裁的机构列入主合同,成为合同一项条款,例如《山东省组团合同》就有这样的条款;二是双方在纠纷发生后,共同协商确定仲裁机构而订立的协议。

一般情况下,仲裁协议的签订标志着仲裁机构对纠纷取得管辖权,当事人一般不得向法院起诉。

## 五、行政解决

1. 旅游争议的行政解决是指当事人将有关纠纷提交政府的旅游行政主管部门,由后者根据国家有关法律、政策或根据有关的旅游商事规则,对当事人的纠纷作出裁决,以维护旅游业经营、旅游活动正常秩序的一种手段。

旅游争议的行政解决主要有以下几个特点:

(1) 纠纷的解决机构是政府的旅游行政主管部门。它们根据国家法律、法规赋予的权力对争议当事人的请求进行调查,依法作出处理决定。

(2) 纠纷的解决机构在处理争议时一般是根据当事人请求,即一方当事人提出的投诉进行的。在当事人没有投诉的情况下,这类机构不会主动作出调查处理,即实行不告不理原则。

(3) 旅游行政主管部门对旅游纠纷作出的裁决不具有终局效力。争议当事人若对裁决不服,可以依照有关规定向上一级旅游行政主管部门提出申诉或依法向法院起诉。

## 2. 中国关于行政解决旅游纠纷的法律规定

目前中国在旅游纠纷行政解决方面的主要法律依据是国家旅游局在1991年6月制定并发布的《旅游投诉暂行规定》。该规定是根据中国的民法通则、民事诉讼法、行政诉讼法、行政复

议条例等有关法律、法规制定的。主要包括以下几方面内容：

(1) 制定宗旨和适用范围。《旅游投诉暂行规定》是为了保护旅游者、旅游经营者的合法权益,及时、公正地处理旅游投诉,维护国家旅游声誉,依照中国有关法律、法规制定的。

本规定意义上的旅游投诉是指旅游者、海外旅游商、国内旅游经营者为维护自身和他人的旅游合法权益,对损害其合法权益的旅游经营者和有关服务单位,以书面或口头形式向旅游行政管理部门提出投诉、请求处理的行为。本规定适用于在中华人民共和国境内旅游活动中发生的投诉。

(2) 旅游投诉的管理机关。根据本规定,县级以上(含县级)旅游行政管理部门设立旅游投诉管理机关。跨行政区的旅游投诉由被诉者所在地、损害行为发生地或损害结果发生地的旅游投诉受理机关协调指定管理机关。

国家旅游行政管理部门的旅游投诉管理机关的职责有以下几项:① 制定全国旅游投诉管理的规章制度并组织实施。② 指导、监督、检查地方旅游行政管理部门的旅游投诉管理工作。③ 对收到的投诉可以直接组织调查并作出处理,也可转送有关部门处理。④ 受理对省、自治区、直辖市旅游行政管理部门作出的投诉处理不服的复议申请。⑤ 表彰或通报地方旅游投诉处理工作,组织交流投诉管理工作的经验与信息。⑥ 管理旅游投诉的其他事项。

县级以上地方旅游行政管理部门的旅游投诉管理机关的职责有:① 贯彻执行国家的旅游投诉规章制度。② 受理本辖区的旅游投诉。③ 受理对下一级旅游投诉管理机关作出的投诉处理决定不服的复议申请。④ 协助上一级旅游投诉管理机关调查涉及本辖区的旅游投诉。⑤ 向上一级旅游投诉管理机关报告本辖区内的重大旅游投诉的调查处理情况。⑥ 建立、健全本辖区旅游投诉管理工作的表彰或通报制度。⑦ 管理本辖区内旅游投诉的其他事项。

(3) 旅游投诉者和被投诉者的有关规定。这一规定主要涉及对投诉主体资格、投诉事由范围、投诉状内容的要求以及当事人在投诉方面的权利和义务。

首先,根据投诉暂行规定,投诉者应是与本案有直接利害关系的旅游者、海外旅游商、国内旅游经营者和从业人员。投诉必须有明确的被投诉者,必须有具体的投诉请求和事实根据,必须属于本规定所列的旅游投诉范围。

其次,根据旅游投诉暂行规定,可以向旅游投诉机关投诉的损害行为包括:认为旅游经营者不履行合同、协议的;认为旅游经营者没有提供价质相符的旅游服务的;认为旅游经营者故意或过失造成投诉者行李物品破损或丢失的;认为旅游经营者故意或过失造成投诉者人身伤害的;认为旅游经营者欺诈投诉者,损害投诉者利益的;旅游经营单位职工私自接受回扣和索要小费的;其他损害投诉者利益的。

第三,根据旅游投诉管理暂行规定,投诉者应向旅游投诉管理机关递交投诉状,投诉状应列明投诉者的姓名、性别、国籍、职业、年龄、单位(团队)名称及地址,被投诉者的名称或姓名、所在地,投诉请求,根据的事实和证据。最后,投诉者有权了解投诉处理情况,有权请求调解,有权与被投诉者自行和解,也有权放弃或变更投诉请求。被投诉者可以和投诉者自行和解,向投诉者赔礼道歉、赔偿损失,也可以根据事实反驳投诉请求,提出申辩,请求保护其合法权益。被投诉者还应协助旅游投诉管理机关调查核实旅游投诉,提供证据,不得隐情阻碍调查工作。

(4) 旅游投诉处理程序。根据《旅游投诉暂行规定》,投诉机关在接到投诉后经审查符合受理条件的应及时调查处理,否则应在7天内通知投诉者不予受理并说明理由。旅游投诉管理机关作出处理决定后应及时通知被投诉者,后者应在接到通知之日起30天内作出书面答复。答复应列明被投诉事由、调查核实经过、基本事实与证据、责任及处理意见。旅游投诉管理机关

对上述书面答复应进行复查。

旅游投诉管理机关在处理投诉案件时,能够调解的应当在查明事实、分清责任的基础上进行调解,促使投诉者与被投诉者互相谅解,达成协议。调解达成协议必须双方自愿,不得强迫。旅游投诉管理机关处理投诉案件应以事实为根据,以法律、法规为准绳。经调查核实认为事实清楚、证据充分的,依不同情况分别作出处理决定:属于投诉者自身过错的可以撤销立案,通知投诉者并说明理由;对无理投诉、故意损害被投诉者权益的,可令投诉者向被投诉者赔礼道歉或依法承担赔偿责任;属于投诉者与被投诉者共同过错的,可由双方共同承担责任。其责任承担方式可由双方自行协商决定,也可由投诉机关决定;属于被投诉者的过错,由被投诉者承担责任。可以责令被投诉者向投诉者赔礼道歉或赔偿损失及承担全部或部分投诉处理费用;属于其他部门过错的,可以转交有关部门处理。旅游投诉管理机关作出的处理决定应采用投诉处理决定书在15天内通知投诉者与被投诉者。旅游投诉管理机关作出投诉处理决定时可以依据有关法律、法规、规章的规定对损害投诉者权益的旅游经营者给予行政处罚。没有上述规定可循的可由旅游投诉管理机关按本规定单独给以或合并给以下列处罚:警告、没收非法收入、罚款、限期或停业整顿、吊销旅游业务经营许可证及有关证件、建议工商行政管理部门吊销其工商营业执照。旅游投诉机关作出的处罚决定应当载入投诉处理决定书。

最后,根据旅游投诉暂行规定,投诉者或被投诉者对旅游投诉管理机关作出的处理决定或行政处罚不服的,可以直接向人民法院起诉,也可以在接到处理决定通知书60天内向处理机关的上一级旅游投诉管理机关申请复议。对复议决定不服的可以在接到复议决定之日起三个月内向人民法院起诉。逾期不申请复议,不起诉又不履行处理决定和处罚决定的,由作出决定的投诉管理机关申请人民法院强制执行或依法强制执行。

当事人向旅游投诉管理机关请求保护合法权益的投诉时效期限为 60 天,从投诉者知道或应当知道权利被侵害时起算。有特殊情况的,旅游投诉管理机关可以延长投诉时效期限。

### 3. 行政解决旅游纠纷时应注意的问题

关于旅游纠纷的行政解决,从目前来看至少应注意三个问题:

首先,是让旅游者、海外旅游商、国内旅游经营者知晓这一解决途径。国家及地方旅游行政主管机构,有关的旅游企业协会、消费者组织有义务向旅游者作关于解决旅游纠纷途径的宣传。大众传媒,尤其是与旅游有关的报纸、广播、电视节目也应在旅游纠纷解决途径、机构、方法等方面设置一些专栏,扩大信息传播范围,使旅游者能清楚地了解旅游纠纷的有效解决方法。

其次,旅游纠纷解决机构的工作人员应具有良好的素质和专业知识。旅游纠纷解决机构在执行国家有关法律、法规、政策,维护旅游的公共秩序,协调旅游各参加者关系方面发挥着重要的作用。为此,要求这类机构的工作人员应有很高的素质。他们必须有严格的执法、守法意识,对旅游及有关法律有足够的认识,在解决旅游纠纷时体现公正。

最后,应使当事人注意,旅游纠纷的行政解决只是各种纠纷的解决的方法之一,未必是最有效的方法,这类机构解决的结果并不具有终局性,当事人对处理决定或解决结果不服,可以向上级旅游行政主管机构申请复议。这样会涉及两个问题:一是当事人应充分注意其享有法律赋予的权利。如果认为有必要,可以向有关部门申诉或起诉。二是当事人可在几种不同的解决方法中选取对自己最有利的解决方式。如果通过投诉不能达到目的,不如选择直接向法院起诉。

## 第二部分 典型旅游案例评析

DI ER BU FEN DI AN X IN GLV YOU AN LI P IN GX I

### 第一章 旅行社篇

因不可抗力改变计划，旅行社是否应承担赔偿责任

**案例简介：**昆明的刘某等 16 人参加旅行社组织的云南四飞六日游，按日程计划应于 13 日由西双版纳乘飞机返昆明，但由于大雾和雷雨天气，航空公司取消当天航班。并且，气象台预报这几天全部是雷雨天气，飞机何时起飞航空公司无法确定。于是旅行社积极采取补救措施，拟改乘大巴返昆明，但与游客协商未达成共识，游客坚持按原合同约定乘飞机赴昆明。旅行社只好告诉游客：由于航空公司航班停飞，在西双版纳滞留期间所花费的费用由游客自理。游客仍坚持乘飞机赴昆明。结果，游客在西双版纳滞留 4 天，17 日才乘飞机由西双版纳到达昆明。返程后游客投诉该社，要求承担违约责任，赔偿滞留期间的食宿费及误工费。

**处理意见：**依据《中华人民共和国合同法》第一百一十七条、第一百一十八条、第一百一十九条第一款之规定，处理如下：

1. 旅行社不承担违约赔偿责任；
2. 游客滞留期间所发生的费用应自己承担；
3. 机票退票费由旅行社承担。

**案例评析：**《合同法》第一百一十七条第一款规定：“因不可抗力不能履行合同的，根据不可抗力的影响，部分或者全部免除责任，但法律另有规定的除外。”所谓不可抗力是指“不能预见、

不能避免并不能克服的客观情况。”航空公司因雷雨天气取消了航班,应属不可抗力因素造成的。《合同法》第一百一十八条规定:“当事人一方因不可抗力不能履行合同的,应当及时通知对方,以减轻可能给对方造成的损失,并应当在合理期限内提供证明。”第一百一十九条第一款规定:“当事人一方违约后,对方应当采取适当措施防止损失的扩大;没有采取适当措施致使损失扩大的,不得就扩大的损失要求赔偿。”旅行社为了保证下一步的行程按照合同约定的计划顺利进行,积极采取补救措施即改乘大巴返昆明,而游客却坚决不同意旅行社采取的补救措施,要求按原合同约定乘飞机返昆明,以致滞留西双版纳4天。可见旅行社已尽告知义务,而游客没有采取适当措施致使损失扩大,由此造成的经济损失应由游客自己承担。

### 旅行社擅自转团是违约还是欺诈

**案例简介:**1999年9月28日,王某等4人参加A旅行社组织的黄山—千岛湖—杭州双卧六日游,并缴纳了7000元旅游费,王某等4人仅拿到一张收据和一张行程表。表中列举了服务标准:住宿双人标准间(二星级或同级);旅游车;正餐八菜一汤;含全程景点门票、上山缆车、游船票、导游服务及人身保险几项费用。王某等4人告诉旅行社需要食用清真食品,旅行社答应为他们安排。

10月1日7时,王某等4人抵达黄山火车站,接站的是A旅行社委托的B旅行社,B旅行社还同时接待了同车抵达的另外14家旅行社安排的150多名游客。在随后的旅游中,王某等4人及其他游客处处感到他们所享受的服务与旅行社当初承诺的标准相距甚远:1.没有清真饭菜;2.四人挤在一个房间里睡觉;3.行程表上所列明的莲花峰、清凉台、蓬莱三岛、半山寺等多处景点均被导游拒绝前往。游客因此与B旅行社发生争执。当晚,在B旅行社所在地旅游管理部门的调解下,双方达成了协议。由B旅行社赔偿游客900.00元/人,其中500.00元立即

支付,其余400.00元在 A 旅行社所在地支付,余下的行程由 B 旅行社负责安排完成。第二天,因没有船票又取消了千岛湖之行,并承诺另给游客 176.00 元/人的补偿。10 月 3 日晚,旅行团抵达另一旅游目的地后,应由 C 客运旅游公司接待,但因 B 旅行社未付足该段的团款,C 旅游公司拒绝按约定提供接待服务,旅行团在杭州中途解散。王某等 4 人自费游览杭州后返回居住地。

王某等 4 人一纸诉状将 A 旅行社告上法庭。原告认为:A 旅行社在与我们订立旅游服务合同并收取服务费后,没有履行应尽的合同义务,没有导游带领或陪同游客到计划景点游览,只给每人一张火车票就不负责任地将我们推给 B 旅行社和 C 旅游公司,造成游客任由这两个旅行社摆布和欺骗,未能游览大部分景点,且住宿条件根本不符合标准。因此原告要求:一、A 旅行社退还全部旅游费并赔偿一倍的精神损失费;二、赔偿在杭州的住宿费、交通费和相关的违约金;三、赔偿旅游过程中住宿不符合标准的违约金。

被告 A 旅行社认为:在整个事件过程中,旅行社主观上不存在故意侵害原告合法权益。由于旅游本身有许多旅行社无法控制的因素,所以旅游活动有时无法按原计划进行。黄山是我国著名的风景区,景区内游客会大大超出该地区的接待能力,这是造成原告在交通、住宿、游览和饮食方面不便的直接原因,这也是旅行社最不愿见到的。但是,即使由于客观原因造成旅游活动无法继续进行,我方还是积极进行了力所能及的补救,虽然违约,但不是故意欺诈游客。由于 B 旅行社已对原告进行了赔偿,我社仅同意赔偿原告滞留杭州期间花费的必要、合理的费用。

**处理意见:**依照《中华人民共和国合同法》第八条、第一百零七条、第一百一十二条的规定,法院判决 A 旅行社赔偿原告王某等 4 人实际支出费用及经济损失 7 594.00 元。

**案例评析:** A 旅行社构成违约。《中华人民共和国合同法》第一百零七条规定:“当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的,应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。”在本案中,合同的当事人应当按照合同的约定全部履行自己的义务,当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合合同约定条件的,另一方有权要求履行或者采取补救措施,并有权要求赔偿经济损失。根据已查明的事实,A 旅行社未按约定全面履行义务,属于违约行为,应承担违约责任,赔偿原告的经济损失。但纵观整个事件过程,旅行社虽属违约,但没有欺诈行为,故原告要求双倍赔偿等请求缺乏事实依据,不予支持。

### 旅行社欺诈经营要双倍赔偿

**案例简介:** 1999年2月26日,甲商贸有限公司与其所在地的 A 国际旅行社职员董某经协商后达成协议:A 国际旅行社代办甲商贸有限公司两名职员赴香港的护照签证,保证他们于4月12日到达香港,并安排他们在深圳、香港两地的住宿等事项。随后 A 国际旅行社收到了董某转来的甲商贸有限公司的3000元预付款,以董某的名义从本市 B 国际旅行社申领了两份出境旅行护照的申请表格,3月7日 A 国际旅行社将填好的出境申请表交 B 国际旅行社,4月5日,B 国际旅行社通知 A 国际旅行社护照已办出,4月9日,A 国际旅行社将护照费用1400元支付给 B 国际旅行社。4月10日,A 国际旅行社将护照交给甲商贸有限公司,并告知找董某办理其他手续。而此时董某已调离 A 国际旅行社,董某让甲商贸有限公司找 A 国际旅行社办理其他手续。在这种情况下,甲商贸有限公司的两名职员只好于4月10日自行前往深圳。到达深圳后,得知因签证时间长等原因,已无法于4月12日到达香港,即取消了香港之行并返回所在地。此后,双方多次就此事进行协商,但均未达成协议,甲商贸有限公司于11月3日将 A 国际旅行社和董某告至法院。

**处理意见：**法院判决 A 国际旅行社退还甲商贸有限公司办理护照签证的预付款 3 000 元，支付利息 266.4 元，并赔偿损失 3 000 元。

**案例评析：**后经查明，被告 A 国际旅行社的经营范围为入境旅游业务及国内旅游业务，并没有出境旅游这一经营业务。B 国际旅行社经营范围为出境、入境旅游业务及国内旅游业务。

A 国际旅行社作为服务性企业，在与消费者进行交易时，应当遵循诚实信用的原则，向消费者告知所提供的服务的真实信息，不应有虚假宣传。但 A 国际旅行社明知其不具有经营出境旅游业务资格，仍向甲商贸有限公司承诺代办护照及出境旅游等业务，其行为具有欺诈性；收取了原告交付的预付款后，A 国际旅行社亦未按约定的内容提供全部相应的服务，损害了原告的合法权益，因此，A 国际旅行社应当承担相应的民事责任。

董某在 A 国际旅行社工作期间，在旅行社的授权范围内，代表旅行社承揽了甲商贸有限公司这一业务，并将收取的预付款交付给旅行社。因此，董某的行为应认定为职务行为，其法律后果应由被告 A 国际旅行社承担。

### 挂靠让旅行社品尝了苦果

**案例简介：**某年 3 月初，某市电业局的张某等 128 人打算利用公休假出境旅游，经多方联系后，由航空旅行社第二业务部的王某承诺，可在 5 月前让他们分四批出境，看了王某出示的简介后，第一批 32 人签订了“出境旅游团队协议书”与“中国公民赴境外考察协议书”，并先后预付 21 万元。但直至 4 月 1 日，32 人也没有按照计划出境，在游客的催促下，王某书写保证 4 月 23 日出发。最终，这些游客只见到了 5 本护照，有 7 人则被安排到海南游了一圈，仍有 18.77 万元未予退还。眼见出国无望，客户投诉到主管部门，方知此旅行社超范围经营，根本无资格组织境外旅游。

32 人认为：我们作为消费者，在购买商品、接受服务时，经

营者理应告知商品、服务的真实情况,旅行社明明不能办理出国旅游,却一再欺骗客户,应属《消费者权益保护法》中所提到的商家的欺诈行为,旅行社应当按照规定“1+1”赔偿损失。

航空旅行社认为:出境协议书上,乙方为市电业局西区分局,因此,32人不具备作为原告的资格;同时,王某不是旅行社的职工,32人在纠纷产生前,一直未到过旅行社办公地点,也未要求王某出示旅行社的营业执照,自身具有过错。

王某称,自己在外经营业务,已向旅行社交纳了管理费,是旅行社的职工,签订协议属职务行为,不应作为被告。合同是与电业局签订的,与32人无合同关系,不受《消费者权益保护法》保护。

**处理意见:**王某向游客退还18.77万元的旅游款,按照《消费者权益保护法》,赔偿客户18.77万元。

因王某所在的第二业务部与航空旅行社存在挂靠关系,因此,两者应承担连带责任。

**案例评析:**后经查明,航空旅行社属于国内旅行社,无经营出境、入境旅游业务资格;第二业务部未经旅游管理部门同意,且未向工商行政部门注册。

一、王某以该业务部名义与客户签订出境旅游协议属欺诈行为,协议无效。《旅行社管理条例》第五条规定:“旅行社按照经营业务范围,分为国际旅行社和国内旅行社。本条例另有特别规定的,依照其规定。国际旅行社的经营范围包括入境旅游业务、出境旅游业务、国内旅游业务。国内旅行社的经营范围仅限于国内旅游业务。”第十七条第一款规定:“旅行社应当按照核定的经营范围开展经营活动。”旅行社作为服务性企业,在与消费者进行交易时,应当遵循诚实信用的原则,向消费者告知其所提供的服务的真实信息,不应有虚假宣传。该业务部明知其不具有经营出境旅游业务资格,且与航空旅行社存在挂靠关系,仍为市电业局的张某等人办理出境旅游等业务,其行为具有欺诈

性。《中华人民共和国合同法》第五十二条规定：“有下列情形之一的，合同无效：（一）一方以欺诈、胁迫的手段订立合同，损害国家利益……（五）违反法律、行政法规的强制性规定。”航空旅行社无经营出境旅游业务的资格，第二业务部未经旅游管理部门同意，且未向工商行政部门注册。所以，王某以该业务部名义与客户签订出境旅游协议属欺诈行为，协议无效。

二、王某以该业务部名义与客户签订出境旅游协议，收取张某等人交付的预付款后，未按约定提供全部相应的服务，只安排7人到海南旅游，损害了游客的合法权益，因此，第二业务部应承担相应的民事责任。

三、《旅行社管理条例实施细则》第三十六条第三款规定：“旅行社不得采取下列手段从事旅游业务：（三）以承包、挂靠或变相承包、挂靠方式非法转让经营权或部分经营权。”王某承包航空旅行社第二业务部并上缴一定的管理费，与航空旅行社存在挂靠关系，因此，两者应承担连带责任。

### 用合同制止滥收费

**案例简介：**某年1月20日，刘某报名参加A旅行社组织的云南八日游，并在旅行社提供的《旅游协议书》上签字，按合同规定缴纳了旅游费4900元。旅游协议规定3月20日组团出游。

1月底，国家计委和民航总局联合发文规定：“各航空公司国内票价不得以任何名义和形式折扣销售，团体优惠票价不得低于90%。”A旅行社原先计划预订的折扣票已无法购到，鉴于飞机票涨价的情况，即与刘某协商解决方案：一是计划继续出游，补齐机票款420元；二是取消此次旅游，退还全部旅游费。刘某考虑已临近春节，再安排其他旅游线路可能来不及，就勉强同意补交机票款，按原计划赴云南旅游。

旅途第三日，在中缅边境办理出境手续时，A旅行社让刘某交付“边境通行证费”和“出境书药费”（缅方入境须知和免疫药品费）共计112元。刘某则认为，按合同规定，只应支付“出境书

药费”12元,而“边境通行证费”100元包括在旅游费中,应由旅行社支付。旅行社解释,合同中标明的“云南出境书药费”由两部分组成,即“出境费”和“书药费”。刘某对此解释虽然尚有异议,但为了能完成全部游览项目,还是暂时作了妥协,支付了这笔费用。

游览结束返回后,刘某找旅行社交涉,认为双方既然签订了旅游合同,就应该遵守,不得再变更,而这次旅游中,旅行社违反约定,又额外加收了532元,要求旅行社退赔加收的这两笔费用。

**处理意见:**此案经过旅游质监部门审理,裁定420元机票费应由刘某支付,100元“边境通行证费”应由旅行社承担。

### 案例评析

一、我国价格除市场调节价外,还包括政府定价和政府指导价,飞机票价格依法执行政府定价。《中华人民共和国合同法》第六十三条规定:“执行国家定价或者政府指导价的,在合同约定的交付期限内政府价格调整时,按照交付时的价格计价。逾期交付标的物的,遇价格上涨时,按照原价格执行;价格下降时,按照新价格执行。逾期提取标的物或者逾期付款的,遇到价格上涨时,按照新价格执行;价格下降时,按照原价格执行。”上述规定体现出惩罚违约方、保护守约方,即谁违约谁受损,谁守约谁受益的价值趋向。本案中,旅行社在合同交付期限内履行合同,表明旅行社依照约定履行了合同义务,并没有违约行为。由于政府定价的机票价格发生了调整,合同存在的基础或环境发生了不以当事人意志为转移的变化,旅行社依据变化的情势履行合同,要求刘某按交付时的价格计价,补足机票差价,是合理合法的。如果旅行社延误出团日期,表明旅行社存在违约行为,遇价格上涨时,旅游者有权要求按原价格执行,涨价部分由旅行社负责。

二、《中华人民共和国合同法》第四十一条规定:“对格式条

款的理解发生争议的,应当按照通常理解予以解释。对格式条款有两种以上解释的,应当作出不利于提供格式条款一方的解释。格式条款和非格式条款不一致的,应当采用非格式条款。”本案中,参加中缅一日游需支付两笔费用,即出境通行证费和出境书药费,而旅行社提供的旅游格式合同写明“云南出境书药费不包含在旅游费中,由旅游者支付”,“出境书药费”之间并无任何标点符号,从词语的语文含义中也不能得出是两笔费用的理解。旅行社对此词语所作的解释,只能认定其是故意或者过失地制造了该词语含义的不确定性。按照履行费用负担不明确的处理规则,应当作出不利于提供格式条款一方的解释。

旅游者先期交纳的是定金还是预付款

**案例简介:**某年8月25日,田某同某国际旅行社签订东南亚六日游合同,合同规定:9月30日旅游团离南京直飞泰国;旅游费用每人共计4750元,先交纳定金3800元,用于办理护照、签证和订购机票等费用支出,余款取机票时付清。合同订立后,田某交付3800元,旅行社开具了“定金”发票。

同年9月8日,田某所在单位突然委派其到外地出差一个月,田某不可能按原计划参团出游,故提出解除所签订的旅游合同,并要求退还已交付的费用3800元。旅行社称:田某交付的费用已用于办理护照、签证和机票的支付。田某要求:旅行社提供有关凭证,如果确实已花费,同意合理扣除,但应退还余款。旅行社则认为:田某交付的3800元是定金,双方的合同已作标明,依据《中华人民共和国合同法》第一百一十五条规定“当事人可以依照《中华人民共和国担保法》约定一方向对方给付定金作为债权的担保。债务人履行债务后,定金应当抵作价款或者收回。给付定金的一方不履行约定的债务的,无权要求返还定金;收受定金一方不履行约定的债务的,应当双倍返还定金”,田某的要求是不合理、不合法的。

**处理意见:**对这笔款项应该按预付款来处理,依照有关法

律,旅游者应承担违约的相应责任,旅行社在扣除已发生的费用(如护照、签证费)后,应退还田某剩余款。

**案例评析:**本案的焦点涉及田某已交付的3800元是定金还是预付款。定金与预付款有相似之处,都是先行给付对方的一定款项,实践中易混淆,但两者在性质上是不同的。预付款是一种在合同履行期限没有到而提前支付的价款,实质是提前履行合同约定的部分或全部义务;定金是一种担保手段,合同的当事人为了合同的履行,依照法律、法规或当事人的约定,由一方当事人在合同履行之前,按照合同约定的一定比例,预先付给对方当事人的金钱或其他代替物,目的在于担保债务人履行债务,本身并不是提前履行合同义务。

从本案看,由于合同订立者缺乏法律知识,将定金与预付款混为一谈,因此,不能单从合同字面上来定性。实际上,旅行社收取的这笔款项是旅游费价款的分期支付,属于给付债务的一部分;从旅行社对不履行合同的时的处理来看,这笔费用也不符合定金的特征,如果出现旅行社原因取消出团,旅行社绝不可能承担定金双倍返还的罚则。另外,依照《中华人民共和国担保法》第九十一条规定:“定金的数额由当事人约定,但不得超过主合同标的额的百分之二十”,而这笔费用已是全部旅游费的80%,大大超过法定的比例,因此,就算是定金也是无效的。

因风雪天气而减少“赏雪”项目旅行社是否免责

**案例简介:**某旅游公司在媒体上刊登了新春南岳衡山四日游的广告,并在其所办的旅游刊物上称,此种旅游参观的主要景点有8个:南岳大庙、磨镜台、福严寺、忠烈祠、藏经殿、南天门、祝融峰、回雁峰。同月,李某等9人利用春节休假时间,各自交付旅游服务费人民币460元,参加了该旅游公司组织的南岳衡山赏雪四日游旅游团,于同月23日乘火车出发,24日4时许到达衡山。到达后,旅游公司导游(无导游证书)将李某等男女9人混合安排在某宾馆同一房间休息。在24日、25日的游览活

动中,因天下大雪,该旅游公司只安排游览了南岳大庙、福严寺和忠烈祠 3 个景点,其余未安排,且未在游览出发前告诉李某等人。游览活动结束后,导游不随团同行返程,由李某等 9 人自行返回。李某等 9 人返回后,认为旅游公司违反旅游合同,造成其经济、精神损失,曾两次到旅游公司要求赔偿和赔礼道歉,旅游公司除表示赔礼道歉外,不同意赔偿李某等 9 人所要求的赔偿数额。据此,李某等 9 人以上述理由起诉到人民法院,要求旅游公司无偿重新安排游览未游的 5 个景点,否则,应退回全程旅游费用;被告应登报向原告赔礼道歉,并赔偿精神损失费共 200 元;赔偿重游 5 个景点的误工费共 800 元。

旅游公司称:由于当时下大雪、结冰,影响交通,致使李某等 9 人不能按原定计划进行游览,且已向原告赔礼道歉。只同意赔偿原告每人 200 元人民币,不同意原告的其他诉讼请求。

**处理意见:** 人民法院经审理认为:旅游公司没有按旅游合同的要求安排原告李某等 9 人游览,且未派经过考核的人员担任导游,在旅游中安排不周到,违反了旅游合同,损害了消费者的利益,旅游公司应承担违约责任,赔偿损失;旅游公司在诉讼前和庭审中已向原告表示赔礼道歉,请求予以谅解,李某等 9 人也应本着互谅态度解决问题。依据《中华人民共和国民事诉讼法》第一百一十一条的规定,判决如下:

一、旅游公司于本判决发生法律效力之日起 10 日内,一次性赔偿李某等 9 人每人人民币 300 元;

二、驳回原告其他诉讼请求。

宣判后,双方服判,没有上诉,判决发生法律效力。

### **案例评析:**

一、本案中旅游公司是旅游消费服务的经营者,为消费者提供旅游活动的路线、景点、食宿及路途等方面的服务。李某等 9 人是接受服务的消费者。因此,双方之间是消费与服务的法律关系,双方具体权利、义务内容可以由经营者和消费者约定,

在双方之间成立合同关系。旅游公司刊登旅游广告和在其刊物中具体说明旅游景点安排等,即为合同之要约;李某等9人交款购买旅游公司发售的旅游票,即为合同之承诺;旅游票一经售出,合同即告成立,双方即应按照约定履行义务。因此,旅游经营者和旅游消费者之间有具体的旅游服务合同,是一种有偿服务合同。旅游公司未按其要约的条件履行合同,即构成违约,依法应承担违约责任。

二、本案中旅游公司组织的是南岳衡山赏雪四日游,因此,活动中的风雪天气对服务活动的影响,其风险责任已在被告预料之中,虽属于不可抗力造成的,但不能构成免责或减轻责任的理由。所以,被告在应安排8个游览景点而实际上只安排了3个游览景点的情况下,不能强调风雪天气的客观原因,减少其服务,应承担赔偿责任。同时,被告安排的导游没有导游证,在导游服务安排上也不符合要求,影响服务质量,导致李某等9人未能依合同享受到应有的服务,应承担赔偿责任。因此,旅游公司应双倍赔偿李某等9人未游览景点门票和导服费。

由于此次旅游活动已经结束,且主要内容为“赏雪”,故合同不可能再履行或采取重新安排游览的补救措施,旅行社只能承担赔偿责任。

三、李某等9人的其他诉讼请求应否支持?首先,关于赔礼道歉的诉讼请求。由于被告在诉讼前和庭审中已经赔礼道歉,应为已承担了赔礼道歉的民事责任,不需再次承担。其次,关于误工费的诉讼请求。李某等9人是利用春节假期参加旅游,本身不存在误工的问题。最后,关于精神损害赔偿的诉讼请求。在本案这种情况下,虽然旅游公司的违约给李某等9人造成一定的精神上的不愉快,但并未构成民法通则上所指的精神损害,所以,其精神损失不予支持。

合同中的意外保险和旅行社责任险是一回事吗

**案例简介:**2002年1月14日某学院与山东某旅行社签定

旅游合同,组织教职工参加该社组织的海南五日游,合同明确约定报价包括往返机票、空调旅游车、行程表所列的景点门票、餐饮、住宿、导服费、机场税、保险和海南的附加费。2月6日该旅行团团员孙某在海口市海外大酒店被害身亡,海南省海口市公安局刑事科学技术鉴定书记载:“1307 房间内床上仰卧一具尸体(名孙某),全身除头部外盖有褐色毛料被,头部额正中位有一居民身份证(名赵某),系被他人持钝器打击头部致颅脑损伤死亡;三楼平台上仰卧一具尸体(名赵某),系高坠死亡。”被害人孙某妻子张女士向旅游质监部门投诉,要求旅行社提供保险单并协助向保险公司申请赔偿。

经质监部门积极协调未果,张女士向济南市某区人民法院起诉,要求该旅行社赔偿旅游意外险和利息 107 320.00 元,旅行社责任保险金 80 000.00 元,赔偿学院损失 660.00 元。

旅行社称:一、张女士要求赔偿旅游意外保险金,属于双方对合同的重大误解。《旅行社投保旅行社责任保险规定》自 2001 年 9 月 1 日起实施,《旅行社办理旅游意外险暂行规定》同时废止。我社认为,合同中的旅游意外保险即为旅行社责任险,我社已履行了投保责任险的义务,该责任应由保险公司承担;二、我社在组织该次旅游活动中没有故意和过失,被害人是在下榻的宾馆内休息时被同室居住的同事杀害的,其死亡完全属于意外;同时,在整个旅游过程中,住宿是学院自行安排,学院对此事件的发生负有不可推卸的责任;合同中约定的是旅行社责任险,我社没有收取学院的意外保险费,靠推导得出的结论没有依据。

**处理意见:**济南市某区人民法院依据《中华人民共和国合同法》第一百零七条、第一百一十三条之规定,判决如下:

- 一、山东省某旅行社赔偿张女士及孙某的其他亲属保险利益损失 100 000.00 元;
- 二、驳回张女士的其他诉讼请求;

三、驳回该学院的诉讼请求。

案件受理费 5 270 元,张女士负担 2 000.00 元,某学院负担 70.00 元,山东某旅行社负担 3 200.00 元。

### 案例评析

一、关于合同的问题。某学院与山东省某旅行社所签订的旅游合同,系双方当事人真实意思的表示,且不违背法律的规定,应为有效合同。合同中,双方约定该旅行社应为旅游者投旅游意外保险,双方对此条款发生异议。《中华人民共和国合同法》第四十一条:“对格式条款的理解发生争议的,应当按照通常理解予以解释。对格式条款有两种以上解释的,应当作出不利于提供格式条款一方的解释。格式条款和非格式条款不一致的,应当采用非格式条款。”据此规定,该旅行社未履行为旅游者购买旅游意外险,构成对合同义务的违反,应承担违约责任。

二、关于旅行社责任险和旅游意外险。《旅行社投保旅行社责任险保险规定》自 2001 年 9 月 1 日实施后,《旅游意外险暂行规定》同时废止。旅游意外险保险并未废止,旅游意外险属于推荐的险种,不再属于强制保险。

三、孙某死亡后,其亲属与该旅行社就有关赔偿问题一直在交涉中,未达成一致意见,因而不存在产生利息的损失。

四、关于旅行社责任险赔偿的问题。从孙某死亡现场勘察情况可以看出,孙某是夜间在宾馆内休息时被害致死,属于当事人双方均无法预见、无法克服的突发性事件,对于事件的发生双方均无主观故意过错,旅行社不用承担过错赔偿责任。

### 游客能否单方解除合同

**案例简介:**某单位殷先生等 26 位员工委托某旅行社安排周末郊区风光二日游,每位旅游费用 400 元,双方签订了旅游合同。合同约定:住宿标准为“双人标准间,独立卫生间”,游览 5 个景点。导游在游览途中明确地向大家介绍了旅游团晚上下榻的酒店是一个二星级饭店。当旅游团抵达下榻饭店后,导游为

旅游者安排房间入住。但是,殷先生等几位旅游者进入房间之后,随即找到导游,认为该饭店不符合二星级标准,理由是房间无中央空调、无热水供应、地毯陈旧等,因此拒绝入住。导游向殷先生等旅游者进行了解释,但是殷先生等旅游者不能接受导游的解释,进而与导游发生了争执,并决定解除与旅行社之间的旅游合同,当夜自行返回。回来后,殷先生等人向旅游质量监督管理部门投诉,要求旅行社退还全部旅游费用,并支付违约金。

**处理意见:**该旅行社应赔偿殷先生等 26 位旅游者二星级饭店标准间与一般饭店标准间的差额及差额的 20%。而殷先生等 26 位旅游者单方解除合同,应当承担由此造成的损失。

**案例评析:**旅游质量监督管理部门经过审理,得出以下结论:1. 旅游者单方解除合同不符合法律规定。依法订立的合同可以解除,但是要符合法律规定。《中华人民共和国合同法》第九十三条规定:“当事人协商一致,可以解除合同。当事人可以约定一方解除合同的条件。解除合同的条件成就时,解除权人可以解除合同。”本案中,旅行社与殷先生等人的合同解除,不是双方协商一致后解除的,双方也没有约定合同解除的条件。殷先生等 26 位旅游者单方解除合同。单方解除合同必须具备法律规定的条件。《合同法》第九十四条规定:“有下列情形之一的,当事人可以解除合同:(一)因不可抗力致使不能实现合同目的;(二)在履行期限届满之前,当事人一方明确表示或者以自己的行为表明不履行主要债务;(三)当事人一方迟延履行主要债务,经催告后在合理期限内仍未履行;(四)当事人一方迟延履行债务或者有其他违约行为致使不能实现合同目的;(五)法律规定的其他情形。”本案中并没有发生上述规定中的(一)、(二)、(三)款所涉情形。那么,旅行社是否有违约行为,并且致使郊区二日游主要合同目的不能实现呢?旅行社在合同中承诺,旅游者住宿标准为“双人标准间,独立卫生间”,进而导游在服务过程中对“双人标准间,独立卫生间”作了具体说明,即二星

级的“双人标准间,独立卫生间”。经调查,该旅行社为殷先生等26位旅游者安排的住宿饭店确为旅游行政部门评定的二星级饭店,并在显著位置悬挂标志,殷先生等旅游者应当可以看到,说明旅行社按照合同约定安排了旅游者的住宿。旅游者行使合同解除权,必须以旅行社根本性违约为前提条件,“郊区二日游”活动的主要目的是参观游览景点,住宿饭店存在无中央空调、无热水供应、地毯陈旧等问题属于一般瑕疵,没有造成合同不必要或者不可能实现。问题出现了,当事人可以采取变更住宿地点或者适当赔偿损失等办法处理,而旅游者在不具备解除合同的前提下,单方解除合同,违反了有关法律规定,要承担违约责任。2.《合同法》第八条规定:“依法成立的合同,对当事人具有法律约束力。当事人应当按照约定履行自己的义务,不得擅自变更或者解除合同。依法成立的合同,受法律保护。”谁违反了合同约定,谁就要承担责任。本案中,旅行社安排的二星级饭店没有热水供应,没有达到国家星级饭店评定标准,依照国家旅游局《旅行社质量保证金赔偿试行标准》第十一条规定:“旅行社安排的饭店,因饭店原因低于合同约定的等级档次,旅行社应退还旅游者所付房费与实际费用的差额,并赔偿差额20%的违约金。”

### 跟随“黑社”旅游出了问题怎么办

**案例简介:**1999年10月1日,济南旅游者郝某等7人欲利用国庆节假日去威海旅游,遂前往某旅游一条街,只见有一辆旅游车上一位佩戴某旅行社导游证的导游人员正在招徕客人前往威海一日游。因该车旅游线路、价格较为合理,郝某等7人当即决定购票上车参加该旅游团。该旅游车在前往威海途中发生交通事故,致使郝某等7人不同程度地受伤,经紧急送医院救治后先后出院回到济南。公安部门对此起交通事故作了处理,对由此而发生的损害赔偿亦进行了调解处理。郝某等旅游者认为:参加旅行社组织的旅游活动,乘坐旅行社的车辆,由于发生交通事故,造成了人身伤害,旅行社理应承担赔偿责任,给予赔偿。为此,

向旅游质监所投诉,要求某旅行社承担相应的赔偿责任。

**处理意见:**接到投诉后,旅游质监所即对此案进行调查核实。经查明,该旅游团的组织者为非法旅游经营者,该旅游车上的导游也是该非法经营者临时雇用的;该旅游车则是该非法经营者从某宾馆临时租用的。并查明,该导游所属旅行社不知晓此事。据此,旅游质监所对此起投诉作出如下处理:

一、对该非法经营旅游业务者予以责令停止非法经营,没收违法所得,并处人民币3万元罚款的行政处罚;

二、对该导游人员给予责令改正,处5000元罚款,并处没收违法所得的行政处罚;

三、对郝某等旅游者的赔偿请求,建议向人民法院起诉,通过司法程序解决。

**案例评析:**根据《旅行社管理条例》的规定,经营旅行社业务,必须向旅游行政管理部门申请,经旅游行政管理部门批准,并取得《旅行社业务经营许可证》,向工商行政管理领取营业执照后,方可经营旅行社业务。在此案中,该旅游团的组织经营者未经旅游行政管理部门审核批准,属非法经营旅行社业务。

根据《导游人员管理条例》第九条规定:“导游人员进行导游活动,必须经旅行社委派。导游人员不得私自承揽或者以其他任何方式直接承揽导游业务,进行导游活动。”在本案中,该导游人员未经旅行社委派,私自受雇于非法经营者进行导游活动,因此,旅游质监所依据《导游人员管理条例》第十九条规定,对该导游人员进行了行政处罚。

旅游质监所对郝某等旅游者的赔偿要求,建议通过司法程序解决,这是因为:(一)对非法经营旅行社业务者,依据《旅行社管理条例》的规定,旅游管理部门只能对其实施行政处罚。如果责令其对旅游者进行损害赔偿,实质上认可其是合法经营者。(二)由于该起损害赔偿是由非法经营者造成的,那么,本案属于公民之间的损害赔偿,不属于旅游管理部门管辖,应当向人民

法院起诉,通过司法程序得以裁判。

### 旅游未成行旅行社如何承担赔偿责任

**案例简介** 彭某等三名旅游者与甘肃某国内旅行社接洽联系,并缴纳了去四川九寨沟旅游的单程旅费1 800元(600元/人)。由于该国内旅行社是与其他旅行社合作组团及火车票等原因,该旅游团的出发时间从5月19日7:30推迟到5月20日7:30,从而使彭某等旅游者在兰州滞留了一天。彭某等因为时间的原由,不得不取消了去九寨沟的旅游计划。为弥补延误出发给彭某等旅游者造成的损失,该国内旅行社于5月19日租车安排彭某等旅游者前去刘家峡炳灵寺游览,收取交通费360元(120元/人),但因水库水位下降使彭某等旅游者未能上岸参观游览炳灵寺,只游览了刘家峡水电站。为此,彭某等三名旅游者向旅游质量监督管理所投诉,要求该国内旅行社全额退还所交旅行费用并赔偿由此造成的经济损失。

**处理意见** 旅游质量监督管理所接到投诉后对此案进行了调查核实。在事实清楚、证据充分、责任明确的基础上,依据《旅行社管理条例》和《旅行社质量保证金赔偿试行标准》的有关规定,对此投诉作出如下处理:

- 一、责令该国内旅行社向彭某等三名旅游者书面赔礼道歉;
- 二、补偿彭某等三名旅游者在兰州滞留一天的食宿费420元(人均140元,其中房费80元,餐费60元);
- 三、退还收取四川九寨沟旅游费用1 800元(600元/人);
- 四、退还刘家峡炳灵寺交通费240元(80元/人);
- 五、支付违约金420元(140元/人)。

**案例评析** 为了规范旅行社的经营行为,维护旅游者的合法权益,《旅行社管理条例实施细则》第三十九条规定:旅行社应当为旅游者提供约定的各项服务,所提供的服务不得低于国家标准或行业标准。该国内旅行社在收取旅游者付给的旅行费用

后,本应严格履行约定,保证旅游者依约进行旅行游览活动。但是由于旅行社本身的原因,造成旅游者旅行时间延误,损害了旅游者的合法权益,所以该国内旅行社不仅应当退还收取的旅行费用,还应当承担由此产生的违约责任。依据《旅行社质量保证金赔偿试行标准》的有关规定,旅行社在收取旅游者旅行费用后,因旅行社的原因造成旅游不能成行的,应承担违约责任,赔偿旅游者已交旅行费用10%的违约金;旅行社安排的旅游活动与合同协议约定不符,造成旅游者经济损失,应退还旅游者合同金额与实际花费的差额,并赔偿等额违约金。

### 遗漏景点的赔偿如何计算

**案例简介:** 黄某等20名旅游者报名参加某国际旅行社组织的北京—宜昌—三峡—成都旅游团,双方签订了旅游合同。在旅游过程中,因组团社与地接社之间的团款纠纷,耽误了旅游行程,造成重庆红岩村等景点的游览项目被迫取消。旅游结束后,黄某等旅游者向旅游质量监督管理部门投诉,称组团社与地接社的纠纷殃及无辜的旅游者,旅行社应当承担违约责任,要求赔偿全部旅游费。

组团旅行社称:此次旅游景点的遗漏,完全是地接社的原因造成的,组团社并没有过错,不应承担责任。但是考虑到旅游者的实际利益,同意先退赔遗漏的景点门票费每人32元。如旅游者还有其他赔偿要求,应向有过错的地接社提出。

**处理意见:** 本案中,被投诉组团社的理由不能成立;旅游者要求组团社承担违约责任是合理合法的,但所提出的赔偿全部旅游费的请求缺乏事实和法律依据,不应该支持。

### 案例评析:

一、组团社应承担违约责任。《合同法》第一百二十一条规定:“当事人一方因第三者的原因造成违约的,应当向对方承担违约责任。当事人一方和第三者之间的纠纷,依照法律规定或者按照约定解决。”合同关系是一种相对的法律关系,仅在当事

人双方之间发生法律效力。对于旅游者来说,组团社因地接社的行为不能完全履行合同时,合同的当事人组团社应对地接社的履行行为负责,向旅游者承担违约责任,然后再就其因此受到的损失向地接社追偿。

二、旅游损失赔偿的问题比较复杂。国家旅游局依据有关法律规范制定了《旅行社质量保证金赔偿试行标准》,具体规定了对损失赔偿额的计算方法,其中第八条第一款规定:“导游擅自改变活动日程,减少或变更参观项目,旅行社应退还景点门票、导游服务费并赔偿同额违约金。”本案中,旅行社只退赔遗漏景点门票款显然是大大低于规定的数额,应该按法定要求进行核算,以使旅游者的损失得到合理合法的赔偿。

三、赔偿全部旅游费用的请求缺乏依据。旅游提供的是一种特殊的组合产品,旅游的费用是吃、住、行、游、购、娱和提供服务等多方面的综合价格,要求赔偿全部旅游费用必须以对方“根本性违约”为前提。根本性违约是指导致合同履行不必要或不可能,即订立合同所期望的经济利益不能实现,或者说主要合同意图不能实现。本案中,旅行社按合同约定履行了绝大部分义务,旅游者 also 享受了旅行社提供的各项服务。个别景点遗漏不应赔偿全部旅游费用。

### 主要条款未达成一致旅游合同关系不成立

**案例简介:**某市商贸公司组织 14 人前往北京参观、旅游,期限为 9 月 13 日至 20 日。9 月 11 日上午该公司与北京某旅行社联系,旅行社当即传真回复有关报价,每人旅游费为 750 元,另外提出返程票手续费每人 30 元,旅游团到京后,交齐所有费用。当日 11 时左右,该公司传真致旅行社,提出在京的旅游行程安排和接待标准以及旅游费的报价,并注明“以上行程,报价请确认”,在传真件上加盖了该公司的印章。14:30,旅行社传真回复,对行程安排、接待标准和旅游费的报价表示接受外,仍提出应付火车订票费每人 30 元,到京后即交齐团费。商贸公司当

日未再回复旅行社。9月11日17:40,商贸公司组织的14人乘火车出发。

9月12日,商贸公司传真给旅行社,称:返程订票费手续费稍高,不得已我方在京订票;团费由我方领队带去,先付50%,余款在离京上火车时给付;旅游团13日早到北京西站,请作好接待服务准备。旅行社收到传真后,立即传真回复:因贵公司确认时间太晚,我社无法接待。

随后,商贸公司向旅游质监部门反映,要求进行协调,督促旅行社接待即将到京的旅游团。经旅游质监部门从中协调,旅行社基于行业管理部门的要求和维护旅游者的利益,同意有条件接待该旅游团,商贸公司接受旅行社所提出的条件,即住宿费每人每天增加10元,到京即付清全部团款,返程票自理,不再收取手续费。9月13日晨,该商贸公司一行14人到达北京西站,旅行社按时前往车站接团,并按照商贸公司要求安排了食宿和参观游览活动。

该商贸公司14人如期返回后,向旅游质监部门投诉,称:旅行社突然中断双方业已达成的协议,为避免陷入无人接待的困境,我方又委托旅游汽车公司派车到车站接团,造成双重接站,损失租车费200元;为解决纠纷支付来往电话费150元;旅行社乘人之危,借机增加住宿费240元,我方迫于无奈表示同意。鉴于旅行社的违约行为,请求旅游质监部门责成旅行社赔偿临时租车费、电话费和加收住宿费共计1190元。

**处理意见:** 商贸公司的投诉理由不能成立,其主张无事实和法律依据,故对其要求不予支持。

#### **案例评析:**

商贸公司与旅行社的旅游纠纷,争议的焦点是9月12日前,双方当事人之间是否存在合同关系;旅行社增加住宿费是否构成乘人之危。

一、9月12日前,双方的旅游合同并未成立。合同是当事

人之间意见表示一致的结果,当事人依法就合同的主要条款达成一致,该合同方能成立,并对合同当事人发生法律效力。通过分析本案可以看到,9月11日前,旅行社与商贸公司就车票手续费及团费结算方式并未达成一致,旅游接待合同不能成立,所以并不存在旅行社单方解除合同的问题。本案中,商贸公司在合同主要条款未达成一致前,组织人员前往北京,由此产生的损失应由其自行承担。

二、旅行社增加住宿费并不存在“乘人之危”的说法。所谓“乘人之危”,是指一方当事人利用对方处于危难之机,违反社会公德,为牟取不正当利益迫使对方作出不真实的意见表示,严重损害对方利益的行为。而旅行社最终与商贸公司达成一致意见,同意接待该旅游团,每人每晚增加10元住宿费的协议是应商贸公司请求,协调纠纷的旅游质监部门在多次征求双方意见的情况下达成的,至此,双方当事人已就旅游合同条款形成一致意见,合同已依法生效,双方约定的条款应对合同当事人产生法律约束力。

三、鉴于商贸公司所称危机的产生并非旅行社所为,故旅行社对此部分的费用不负有责任,损失应由商贸公司自负。

#### 导游擅自增加景点出现问题旅行社应承担责任

**案例简介:**2002年12月2日,郭先生夫妇二人报名参加某旅行社组织的桂林、漓江、阳朔双飞五日游,按照合同约定预交4700.00元的旅游费。12月5日7:00左右抵达桂林,迎接的车辆和入住的宾馆严重不符合约定的标准。12月6日18:00左右完成游程后乘车返桂林途中,由于车速太快与迎面而来的一辆拖拉机相撞,造成郭先生夫妇二人受到伤害。郭先生入住广州南方医院进行治疗,并聘请了一名特护照顾郭先生的生活;郭夫人在医院进行了简单检查后被安排回宾馆。鉴于以后的游程难以完成,郭夫人于12月9日返回济南。返济南后,在家属的陪同下到省中医检查治疗,经检查膝盖骨和脚踝骨骨折,生活难

于自理,家属为其聘请陪护人员照顾起居。

赔偿请求:

一、投诉人未按照合同约定提供交通工具和住宿,应承担违约责任;

二、驾驶人员违章行车造成投诉人受到人身伤害,应承担损害赔偿赔偿责任,包括目前和将来由此而发生的一切合理费用;

三、退还因人身伤害而未完成的旅游费;

四、应向投诉人支付精神损害赔偿金。

经调查核实:郭先生夫妇二人于2002年12月2日报名参加某旅行社组织的桂林、漓江、阳朔双飞五日游,按照合同约定全额支付旅游费4700.00元;12月5日7:00左右抵达桂林,接站的车辆是某旅行社车队解放/小型中级客车,司机和旅游车辆各类证件、手续齐全,符合约定标准;第一天入住的是桂林锦桂饭店,该饭店于一九九〇年评定为二星级饭店,符合约定标准;6日16:00左右,当日游程已全部结束,导游擅自增加游览银子岩、世外桃源两个景点,开据收款收据收费,并游览增加的景点;18:00左右乘车返桂林途中,旅游车与迎面而来的一辆拖拉机相撞,造成郭先生夫妇二人受到伤害,事故发生后,导游拦车将受伤人员送往医院治疗,并为郭先生聘请陪护人员护理,郭先生次年1月23日出院返回济南;郭夫人于12月9日返回济南,在山东省中医院检查,诊断为膝盖骨和脚踝骨骨折。

**处理意见:** 阳朔县交警大队对该事故认定:一、司机邓某驾驶广西H80688微拖,违反《道路交通管理条例》第七条的规定,是造成事故的直接原因。因此,邓光云负事故的全部责任;二、司机何某及乘车人员没有违反《道路交通管理条例》的规定,故不负事故责任。

**案例评析:** 该投诉应分两个方面来处理,一是旅行社未按照合同约定提供服务;二是交通事故。

一、旅行社未按照合同约定提供服务。导游员擅自增加景

点(自费项目),违反《导游人员管理条例》第十三条第一款,应由旅游行政管理部门依据《导游人员管理条例》第二十二条对导游员擅自增加景点的行为进行处理。《中华人民共和国民法通则》第十一条第一款:“十八岁以上的公民是成年人,具有完全民事行为能力,可以独立进行民事活动,是完全民事行为能力人。”第五十五条:“民事法律行为应当具备下列条件:(一)行为人具有相应民事行为能力;(二)意思表示真实;(三)不违反法律或者社会公共利益。”第五十六条:“民事法律行为可以采取书面形式、口头形式或者其他形式。法律规定是特定形式的,应当依照法律规定。”导游员是受旅行社委派,在一定意义上是旅行社的代表和“全权大使”,也就是说导游员的一切行为是代表旅行社的。郭先生将增加景点的费用缴给导游员,导游员开据收款收据,实质上郭先生和地接社之间形成了合同关系,对双方都具有约束力。

二、道路交通事故的赔偿。旅行社租用旅游车手续合法,符合双方合同约定标准。《中华人民共和国合同法》第一百二十二条规定:“因当事人一方的违约行为,侵害对方人身、财产权益的,受损害方有权选择依照本法要求其承担违约责任或者依照其他法律要求其承担侵权责任。”第一百二十一条规定:“当事人一方因第三人的原因造成违约的,应当向对方承担违约责任。当事人一方和第三人之间的纠纷,依照法律规定或者按照约定解决。”《旅行社管理条例实施细则》第五十条规定:“旅行社应当为旅游者提供符合保障旅游者人身、财物安全需要的服务,对有可能危及旅游者人身、财物安全的项目,应当向旅游者作出真实的说明和明确的警示,并采取防止危害发生的措施;对旅游地可能引起旅游者误解或产生冲突的法律规定、风俗习惯、宗教信仰等,应当事先给旅游者以明确的说明和忠告。”游客是同旅行社签定旅游合同的,旅游消费者接受了旅行社为其提供的产品(服务),作为提供服务方的交通运输车辆,首先就应该使游客在

享受服务的过程中得到安全保障,如果游客没有得到安全保障,就违反了法定的义务和合同约定的义务,造成违约,既不属于旅游者的责任,也不属于旅行社照顾不周的责任,但是旅行社应承担无过错责任,旅行社先向游客赔偿,再向造成违约的第三方追偿,这是一条追偿链条。《中华人民共和国合同法》第三百零二条第一款规定:“承运人应当对运输过程中旅客的伤亡承担损害赔偿责任,但伤亡是旅客自身健康原因造成的或者承运人证明伤亡是旅客故意、重大过失造成的除外。”从上述规定可以看出,对运输过程中游客(旅客)的伤亡承运人负无过错责任,这是由于承运人的主要义务和营业性质所决定的(就是将游客安全送达目的地,保障安全),无论承运人主观上是否有过错,均应承担赔偿责任。

2001年,国家旅游局推出旅行社责任险,目的是保障旅行社和旅游者的合法权益,转移旅行社的经营风险。旅行社在出现事故后应及时向承保的保险公司报案,最大限度地减少旅行社的损失。

### 游客随身携带物品遗失是否应由旅游社赔偿

**案例简介** 1999年2月18日,旅游者李某一家三口参加某旅行社组织的港澳泰十日游,在香港旅游时,李某称其随身携带的装有护照、往返机票、现金等财物(价值3万余元)的背包遗失,致使其一家三口身无分文滞留香港达6天之久。为此,李某认为:依据《旅行社管理条例》规定,旅行社应当为旅游者提供符合保障旅游者人身财产安全需要的服务,对有危及旅游者人身、财产安全的项目,应当为旅游者作出说明和明确的警示,并采取防止危害发生的措施。但旅行社未能认真履行该义务,致使其随身携带物品丢失,要求旅行社退还旅游团费并赔偿丢失物品损失。

旅行社称:在组织此次港澳泰旅游的过程中遵守了国家有关规定,为旅游者办理了旅游意外保险,对有关旅游者人身、财

物安全事项,作了多次明确的说明和警示,因此,不应对旅游者随身携带物品的丢失承担责任。按照惯例和常识,旅游者的个人携带物品属个人隐私,理应自己保管好,如有遗失,责任自负。另外,在旅游者李某声称随身携带物品丢失后,旅行社及时积极协助其报案、登报声明、补办临时护照,提供通讯方便,安排食宿并垫款购买返程机票,共垫付各项费用达 11 960.00 元港币,因此,从道义上,旅行社已尽了责任。

### 案例评析

一、旅行社是否对游客随身携带物品的遗失承担赔偿责任。首先应当明确旅行社对游客的随身物品是否负有保管责任。我国《合同法》三百六十五条规定:“保管合同是保管人保管寄存人交付的保管物,并返还该物的合同。”据此,只有当旅游者将其物品交付旅行社保管,无论游客是否向旅行社支付保管费,只要是由于旅行社保管不慎,将游客物品丢失,就应当承担赔偿责任。而在本案中,李某的物品并没有交给旅行社保管,而是由其本人随身携带保管,也就是说,在李某与旅行社之间并不存在保管法律关系。物品是在李某本人的保管之下丢失的,既然是在自己的保管之下,发生丢失后要旅行社承担赔偿责任于法无据,况且旅行社在发生物品丢失后采取积极补救措施,及时协助其报案、登报声明、补办临时护照,提供通讯方便,安排食宿和垫款购买返程机票,从道义上,旅行社已尽了责任。

二、如果旅游者随身携带物品确实丢失,亦应当由保险公司赔偿。在本案中,旅行社在组织旅游者旅游时,已经按照国家法规要求(当时旅游意外保险为强制保险)为旅游者办理了旅游意外保险,一旦旅游者在旅游期间发生事故,应当按照《旅行社办理旅游意外保险暂行规定》和保险协议约定的赔偿条款向承保保险公司申请理赔。旅行社应当及时取得香港警方等有关方面的有效证明,与其承保的保险公司办理索赔事宜。

## 延期出游游客要求退赔全部旅游费合理吗

**案例简介：**1998年9月，某公司一行20人参加某旅行社组织的新加坡、马来西亚、香港八日游。双方签订的旅游合同规定：出团日期为同年12月26日，每人费用5700.00元人民币。1998年12月26日，该旅游团在旅行社领队的带领下，乘车准时抵达上海机场，准备出境时，发现因新加坡使馆工作人员的失误，将签证的有效期限错写为12月25日，而旅行社未能及时审核，造成签证过期，致使该旅游团无法按期出境。为此，双方紧急协商，变更了行程。旅行社重新办理出境手续，应旅游者的要求乘飞机赴广东，改由南海出关先到香港，然后再去新加坡、马来西亚。旅行社按新行程安排完成了旅游活动，整个行程比原合同延期两日，旅行社为此全额承担了因重新签证、变更行程等所支出的费用合计人民币76000元。

旅游结束后，旅游者要求旅行社承担违约赔偿责任。旅行社多次派人与旅游者协商解决纠纷并发函致歉，但未能达成共识。1999年3月，旅游质监部门主持调解，提出由旅行社赔偿全额旅游费的10%的调解意见，旅行社为表示解决纠纷的诚意，同意补偿全额旅游费的20%，旅游者仍不予接受。旅游者于同年4月诉至人民法院，要求旅行社赔偿全额旅游费114000元及误工费2800元。

**处理意见：**同年，法院经审理作出如下判决：

- 一、驳回原告的诉讼请求；
- 二、被告补偿原告人民币2800元；
- 三、案件受理费3846元由原告负担。

**案例评析：**旅游者和旅行社之间所签订的旅游合同虽因被告工作上的失误而无法按期履行，但旅行社采取积极补救措施，经双方协商，变更了原定行程，产生了新的合同。所谓合同的变更，是指在合同主体不变的前提下，合同的内容或标的发生了变更，但合同的性质和标的性质并不改变。游客按变更了的行程

完成了旅游内容的行为应视为对合同内容变更的认可,旅行社按照变更合同的内容履行了义务,并承担了因变更合同而产生的相应费用,不应承担违约责任。旅游者要求旅行社全额退赔旅游费于法无据。

旅游者提出的误工损失缺乏相应依据,不予支持。鉴于旅行社本着解决双方纠纷的诚意,愿对旅游者作出一定补偿的意见,应予以采纳并酌情考虑。

### 游客与非国际旅行社签订的出境旅游合同无效

**案例简介:**某年7月,教师刘某等一行5人至旅游质监所投诉,称他们于同年6月参加甲旅行社组织的泰国—香港—澳门十日旅游团旅游。刘某称按照双方签订的旅游合同,刘某等共支付了旅行费用33950元。但是,甲旅行社在履行合同过程中却违反了国家法律、法规,违反了合同约定,给刘某等旅游者造成了损害,其中主要包括:

一、甲旅行社根本无能力组织中国公民出境旅游,却大登广告欺骗旅游者;

二、刘某等旅游者在登上离境飞机时,甲旅行社却将合同一方擅自变更为乙旅行社,旅行全程均以乙旅行社的名义出现;

三、在泰国旅游期间,刘某等人由于吃了导游指定的“海鲜大餐”出现集体中毒事件;

四、由于旅行社安排不周,致使刘某等旅游者在机场耽误行程4个多小时,造成就餐损失;

五、旅行社擅自增加一天行程,增加购物次数及自费旅游项目。

为此,刘某等旅游者要求甲旅行社退还旅行费用,赔偿经济损失费、精神损失费并支付违约金共计26393元。

甲旅行社称:此次旅游是乙社授权委托组织的,乙社是具有出境旅游经营权的旅行社;在泰国旅游期间,全团116人只有

10 余人(包括投诉者 5 人)就餐后出现肠胃不适,并非食物中毒;旅游团增加在香港自由活动 1 天,在出团通知书中已明示,且没有增收旅游者费用;从泰国赴香港的飞机票是由泰国方面安排,且时间不能提前确定,当天因飞机临时有变动,造成游客在机场等候时间过长,对此投诉者亦应予以理解;关于增加购物次数及自费旅游项目等,均属当事人自愿,旅行社不应当承担责

**处理意见:** 刘某等人提出的赔偿请求不予支持。

### **案例评析:**

一、甲旅行社与刘某等旅游者签订的合同应属无效合同。依据《中华人民共和国合同法》第九条第一款规定:“当事人订立合同,应当具有相应的民事权利能力和民事行为能力。”因甲旅行社无经营出境旅游资格,不能从事出境旅游业务,所以,与刘某等旅游者签订的合同应属无效合同。如果甲旅行社是受乙社授权委托签订合同的,那么,它只能以乙社的名义与旅游者签订合同。但是在本案中,甲社是以自己的名义与旅游者签订合同的,因此,该旅游合同无效。对于无效合同,《中华人民共和国合同法》第五十八条规定:“合同无效或者被撤销后,因该合同取得的财产,应当予以返还;不能返还或者没有必要返还的,应当折价补偿。有过错的一方应当赔偿对方因此所受到的损失,双方都有过错的,应当各自承担相应的责任。”就本案而言,甲旅行社超范围经营,与刘某等人签订的旅游合同属无效合同,但鉴于合同已履行完毕,且甲旅行社在履行合同中并无违约行为,故刘某等旅游者要求甲旅行社退还旅游费用不能成立。因为,如果要求甲旅行社退还旅游费用,则刘某等旅游者也应将其在旅游中的费用支付给甲旅行社,即各自返还财产。此外,在本案中,没有证据证明甲旅行社违反合同约定,因此,也不存在支付违约金的问题。对于甲旅行社超经营范围订出境旅游合同问题,应当由旅游行政管理部门依法给予行政处罚,与刘某等人要求的

赔偿是两个不同的法律关系。

二、食物中毒需要有证据。一般到海外旅游,会有不同程度的水土不服、肠胃不适等症状,与食物中毒是两个不同的概念。是否属于食物中毒,关键是要取得卫生防疫部门的证明,没有充足的证明,是不能轻易认定事物中毒的。就本案而言,该旅行团共计 116 人,而发生不适的仅有 10 余人,这显然不符合食物中毒的特点,况且又无证据支持,故旅行社没有责任。

三、旅行社并非擅自更改旅游行程。在本案中,增加旅游天数,在旅行社的行程安排中作了明示,刘某等旅游者没有提出反对,应当视为同意;此外,增加购物次数也属刘某等旅游者的自愿行为,并非旅行社擅自更改。因此,刘某等旅游者不能对此提出赔偿要求。

### 因道路危险更改旅程旅行社是否违约

**案例简介:** 1999 年 9 月 28 日,赵某报名参加旅行社组织的九寨沟、黄龙旅游团,同该旅行社签订了国内旅游组团标准合同,并缴团款 4 900.00 元。同年 10 月 2 日,赵某一家 5 人在该旅行社的组织下与 20 多个游客从成都出发旅游,在游览九寨沟后赶赴黄龙时,因下雨、修路、山路危险,导游提出取消去黄龙的游程,改游牟尼沟。由于意见分歧,赵某没有按旅行社安排改游牟尼沟。旅游结束后,赵某以旅行社违约取消黄龙景点为由向旅游质量监督管理所投诉,旅游质量监督管理所因投诉理由不充分而没有受理其投诉。赵某不服,诉至法院,要求被告退还原告已付旅游费 4 900.00 元,赔偿经济损失 6 900.00 元及交通误工费 200.00 元。

旅行社称:下雨、修路、塌方等情况是询问从山上下来的游客和司机得知的。导游考虑到游客的生命安全,在征得车上 28 名乘客同意(仅原告 5 人持反对意见)的情况下才取消了黄龙之行,主动将黄龙门票等费用退给游客,有 20 多名乘客当时的证词及签名为证,证明事发当时确系因自然不可抗力不能成行。

按照《导游人员管理条例》规定：“导游人员在引导旅游者旅行、游览过程中，遇有可能危及旅游者人身安全的紧急情形时，征得多数旅游者的同意，可以调整或者变更接待计划。”我们变更接待并无过错。

游客赵某认为：旅行社在为自己的主观过错找借口，黄龙是此次旅游的项目，按照《导游人员管理条例》规定：“导游应当严格按旅行社确定的接待计划，安排旅游者的旅行、游览活动，不得擅自增加、减少旅游项目或者中止导游活动。”因此旅行社只能变更接待计划，而不能取消项目，我以个人名义与旅行社签订合同，并没有义务牺牲自己的利益来服从别人的意志。

**处理意见：**法院经审理认为，赵某等起诉理由不充分，法院不予支持，并依法驳回了原告的诉讼请求。

**案例评析：**旅行社组织旅游是群体行为，当然得以大多数人的利益为重。在游览过程中，因为天气原因车辆无法到达黄龙，导游在征得车上多数旅游者同意之后改游牟尼沟，虽原告5人不同意，但并不影响导游在特殊情况下按大多数游客的意见作出新安排。旅行社提供了20多名乘客当时的证词及签名为证，证明事发当时确系因自然不可抗力不能成行。《导游人员管理条例》第十三条规定：“导游人员应当严格按照旅行社确定的接待计划，安排旅游者的旅行、游览活动，不得擅自增加、减少旅游项目或者中止导游活动。导游人员在引导旅游者旅行、游览过程中，遇有可能危及旅游者人身安全的紧急情形时，征得多数旅游者的同意，可以调整或者变更接待计划，但是应当立即报告旅行社。”第十四条：“导游人员在引导旅游者旅行、游览过程中，应当就可能发生危及旅游者人身、财物安全的情况，向旅游者作出真实说明和明确警示，并按照旅行社的要求采取防止危害发生的措施。”导游员改变计划是根据部门规章制度所作出的，不但有不可力的理由和大多数游客的证明，而且也是为了游客安全着想，因此旅行社没有过错。

从法律的角度而言,《合同法》规定,合同遇不可抗力时可以解除,但对方必须拿出充足的“不可抗力”的证据。解除合同后,旅行社应退还相应的旅行费用,但需其主观没有过错。谈到具体的自然灾害,虽然现在法律上有一定的规定,比如刮风、下雨、地震等属“不可抗力”,但对于这些自然灾害应达到什么样的程度才能称之为“不可抗力”,却暂时只是一个模糊概念,没有具体的规定。

### 旅行社名义被冒用应如何维权

**案例简介:**某年“十一”黄金周期间,南京中南旅行社因与昆明中国康辉旅行社有限公司发生团款纠纷而甩团,致使昆明中国康辉旅行社有限公司组织的47人旅游团在杭州萧山金盛大酒店被从房间赶至大堂达3小时之久。后昆明中国康辉旅行社有限公司答应于10月2日紧急汇款3万元给南京中南旅行社指定账号后,才得以完成该团行程。经调查,此次甩团系云南华航“彩云假期部”(已取缔)承包人湛某与南京“黑导”熊某等人私揽旅游业务,蓄意冒用南京中南旅行社合法名义作“黑团”。该案主要责任人湛某在南京市曾经经营过大西洋旅行社,由于长期违反行业规范,企业名誉扫地,大西洋旅行社最终被江苏旅游行业主管部门取缔。后来,湛某到云南昆明承包昆明华航旅行社“彩云假期部”。某年“十一”黄金周期间,昆明中国康辉旅行社出境游公司组团后,交给承包云南华航旅行社“彩云假期部”的湛某操作,但未与华航旅行社签订约定双方权利、义务的具有法律效力的协议书。昆明中国康辉旅行社于该年9月16日至29日先后支付湛某部分团款42750元。接团后,湛某即与有长期业务关系的南京中南旅行社业务员姚某联系接待。旅游途中,湛某收不到其余团款,便甩团而走。由于国家旅游局曾对在黄金周期间几起恶性甩团事件及时进行了通报,南京中南旅行社受到了来自各管理部门以及媒体的多方压力,企业信任度急剧下降,给旅行社经营带来了直接损失,企业一时陷入了困境之

中。

**案例评析：**首先，在杭州萧山遭“甩”47名游客的集体投诉，社会关注程度极大，其后果影响了该旅行社的声誉，经济效益跟着下降。但从法律上讲，游客投诉事实清楚、有理有据，不属侵权。其次，国家旅游局对游客投诉进行通报，是实施有权行为，是行使行业管理措施的一种手段，是对游客投诉的反应、处理，合理合法。湛某、熊某等人冒用南京中南旅行社名义，违规作“黑团”，导致游客和南京中南旅行社受到损失，因此他们要对侵害中南旅行社名誉负责任。湛某、熊某等人如涉嫌诈骗，对其是否追究刑事责任是公安、司法部门的事；而其冒用南京中南旅行社名义，属民事诉讼，南京中南旅行社作为受侵害一方应行使其民事诉讼权利，追究有关责任人的责任，并索取赔偿。但是我们应该进一步分析，要想真正消除甩团给旅行社造成名誉侵权的事件发生，旅行社应多从自身管理找原因，因为部分旅行社从业人员法律、法规观念淡薄，企业自身维权意识差，旅行社内部管理存在漏洞。其次，管理部门也应意识到，随着旅行社行业的快速发展，现有的质监管理及制约手段已明显滞后，有关旅行社市场管理和质保金使用范围的法规条款，亟待进一步完善和充实。

### “行程倒走”旅行社应负哪些责任

**案例简介：**2001年年底，某公司20名员工参加了某国际旅游有限公司组织的东南亚两国一地十一日游。旅游团从上海准备出关时，边检人员发现，旅游者的签证已经过期，边检人员阻止旅游团出境。

事件发生后，旅行社和旅游者协商，是否可以取消这次旅游，下次由旅游者确定时间，行程不变，价格不变，或者解除旅游合同，按合同约定，旅行社向旅游者赔偿。旅游者不同意，坚持不管旅行社采取什么措施，必须继续完成旅游行程。旅行社按照旅游者的要求，前往领事馆办理签证。由于恰逢周末，旅行社费尽周折才办好了签证。在更改签证期间，旅游者提出从香港

出境。旅行社则声称,假如旅游团飞广州,旅行社临时无法获得机票的优惠价。旅游者自愿补足从上海飞往广州团队机票与散客机票的差价。经协商,该旅游团从广州出境,完成了旅游行程,行程和原计划恰好相反,且比原计划延后两天。行程结束后,旅游者对旅行社的工作极不满意,向旅游管理部门投诉,其赔偿要求是:要么双倍返还旅游费用,要么“出境游补出境游”,即免费组织所有游客前往泰国、澳门旅游。

**处理意见:**旅游者提出的赔偿请求缺乏法律依据,无法得到满足。考虑到实际情况,旅行社应当赔偿旅游者两天的误工损失。

**案例评析:**不可否认,这起投诉的发生,旅行社负有不可推卸的责任。尽管旅游签证出错的直接原因是领事馆工作的疏忽,将游客的签证日期弄错了,但旅行社的责任是显而易见的。如果旅行社办理护照、签证的有关人员认真核对,这起投诉就不会发生;假如旅行社领队在出团前检查护照和签证,这起投诉也可以避免。而事实上,这两步工作是旅行社业务人员必须做到的。

团队行程受阻后,旅行社的态度十分积极,提出了解决问题的方案,旅游者也相当配合,所以旅游计划能够得以实施。问题是,旅游者提出的赔偿要求是否有理有据?

按照《消费者权益保护法》的规定,如果经营者实施欺诈行为,导致消费者权益受损,消费者有权要求经营者双倍赔偿。也就是说,在这起投诉中,假如旅行社有欺诈旅游者的行为,旅行社必须双倍返还旅游费用。该旅行社没有欺诈行为,从某种程度上说也是受害者,只是因为旅行社的工作失误促成了旅游团出境受阻事件的发生。旅游者提出的“出境游补出境游”的要求也于法无据。根据《合同法》的规定,假如旅行社给旅游者造成了直接经济损失,旅行社必须予以全额赔偿。旅游行程已经完成,并没有降低服务标准,也不存在漏游景点,旅行社并没有给

旅游者造成直接经济损失。更何况在等待签证期间,旅游者和旅行社已经就旅游行程达成了新的协议,旅游者事先已经知道新的旅游行程,所谓的“行程倒走”是旅游者和旅行社在行程受阻后协商一致的结果。

## 第二章 导游篇

### 导游员与游客擅自订立的协议有效吗

**案例简介:**某年11月,某社区组织42名离退休老同志报名参加当地一家旅行社组织的“镇江、扬州、南京四日游”活动,每人交付旅游费用1100元。该社区与旅行社签订旅游合同,约定:1. 全程旅游用进口空调车;2. 住宿标准为三星级宾馆;3. 3个游览地12处景点包第一门票;4. 扣除游览当天早餐及第四天晚餐,途中早餐为8元,中餐和晚餐分别为25元。出游那天,旅行社派来了一辆国产空调车,此时游客们意见很大,经导游员再三解释宣传,并口头同意将用车差价退还给他们。第一镇江游览后,晚上住在扬州。游客们在宾馆门口及大堂内怎么也找不到挂三颗星的铜牌,经打听才得知他们正在申请三星级宾馆,不久将会批下来。最为糟糕的是从扬州到南京的路途中旅游车抛锚,未能按计划游览扬州一处景点和南京一处景点,其中一顿晚餐也由游客自理。为此,该旅游团十分不满,遂与导游员达成退款协议,即由旅行社退还游客旅游车差价、住宿宾馆差价、一顿晚餐费用以及两处景点门票(另补偿门票20%的费用)。旅行结束后,社区派人向旅行社索要退款时,旅行社老总对该退款不予认可,并申明导游员无权与游客达成协议。为此,游客集体投诉到当地旅游质监部门。

**案例评析:**该起旅游案例主要是由于旅行社违反与游客签订的旅游合同,未能按照标准向游客提供服务,造成对游客合法权益的侵害而引起的。但那位老总却推卸责任,并申明导游员与游客之间的协议无效。

导游员进行导游活动是旅行社委派的,导游员在一定意义上是旅行社的代表和“全权大使”。既然旅行社的违约行为确凿无误,那么,导游员与游客之间的赔偿退款协议也应视为旅行社与游客之间的协议,应该是有效的。根据上述旅行社违约情况,导游员与游客之间协议是比较明智和妥当的,也是合情合理的,为旅行社挽回了不良的影响和声誉。但是,事物总是一分为二的。导游员在带团过程中若是遇到一些较为严重的服务缺陷和旅行社及相关接待单位的违约现象,应该及时向旅行社汇报,并接受旅行社的指示,这样或许会把事情处理得更好、更圆满些。

疏忽大意丢失了为游客保管的物品需要赔偿吗

**案例简介:**某国际旅行社组团赴北方某著名景点旅游。在游览过程中,一位游客在去洗手间前,临时将随身携带的背包交由地陪保管,在此期间,地陪疏忽大意,竟然丢失了背包。游客声称背包内有现金 5 000 元,还有信用卡等物。游客要求地陪赔偿共计人民币 6 000 元,组团社也要求地陪按照客人要求全额赔偿。地陪以游客证据不足为由,拒绝赔偿。组团社给地接社施加压力,假如地陪不给游客全额赔偿,以后团队不再交给该地接社接待,游客的损失费用从团款中扣除。在组团社和地接社的共同施压下,地陪只能屈服,最后给予游客全额赔偿。

**案例评析:**这是一起由保管合同引起的纠纷。游客将背包交给地陪,地陪也接受了游客的背包,并承诺为其保管背包,保管合同成立。既然如此,地陪就有妥善保管背包的义务,不得使背包损坏或者灭失。《合同法》规定,保管期间,因保管人保管不善造成保管物毁损、灭失的,保管人应当承担损害赔偿责任。显然,地陪没有尽到保管人的妥善保管义务,地陪的过错显而易见,应当赔偿游客的损失。

既然地陪有过错,具体应当如何赔偿呢?地陪是否必须赔偿游客 6 000 元损失呢?假如说,游客就背包本身提出赔偿要求,毫无疑问,地陪应当全额赔偿。问题是游客声称背包内有

5 000元人民币。地陪的疑问是,游客的背包内是否有现金,到底有多少现金,由谁来证明?由游客自己来证明显然缺乏应有的说服力。对游客而言,携带多少人民币本是个人隐私,旁人无从证明。为了解决保管现金、贵重物品可能出现的矛盾,《合同法》规定,寄存人寄存货币、有价证券或者其他贵重物品的,应当向保管人声明,由保管人验收或者封存。寄存人未声明的,该物品毁损、灭失后,保管人可以按照一般物品予以赔偿。按照此项规定,游客把背包交给地陪时,应当事先声明,并由地陪验收5 000元人民币。而事实上,游客并没有这样做,游客也存在过错。尽管迫于组团社和地接社的施压,地陪给予游客全额赔偿平息了事态,但旅行社的做法值得商榷,对地陪显失公平,因为游客的寄存方式是有瑕疵的。因此,从法律角度说,地陪应当全额赔偿游客购买背包的费用,而没有法律依据赔偿游客所声称的款项。

#### 导游擅自增加购物减少景点应受处罚

**案例简介:**吴先生等参加由旅行社组织的桂林双飞四日游,并签订了旅游合同,合同内容包括旅游线路、接待标准、购物次数等。旅游团到达桂林后,在3天的行程中安排了5个购物点,由于旅行社安排购物点过多购物时间过长,造成旅游团在游览西山公园时只是一带而过,并因此取消了骆驼山、七星公园、七星岩和花桥等景点。旅游结束后,吴先生等游客向质监局投诉旅行社,团队行程内容与原协议内容严重不符,减少景点和增加购物次数,要求赔偿经济损失。

**处理意见:**旅行社应赔偿擅自增加两次购物物品价款的20%,退还未参观景点的门票并赔偿与其同额的违约金。

**案例评析:**《合同法》第四十四条规定:“依法成立的合同,自成立时生效。”合同生效后,双方当事人都应当严格按照约定全面履行自己的义务,使双方当事人的合同目的得以实现。此投诉案调查中了解到,旅游团的导游擅自增加了购物次数,由原

来合同约定的3次增加到5次,造成旅游团游览西山公园景点时间不够,并减少了合同约定的景点。导游员是经旅行社委派担任旅游团的陪同,虽然导游未经旅行社同意擅自增加购物次数并减少景点,但是,导游的行为是职务行为,旅行社应承担法律责任,应赔偿因违约给游客造成的损失。

依据《旅行社质量保证金赔偿试行标准》第八条规定:“1. 导游擅自改变活动日程,减少或变更参观项目,旅行社应退还景点门票、导游服务费并赔偿等额违约金……3. 导游违反合同或旅程计划,擅自增加购物次数,每次退还旅游者购物价款的20%。”旅行社应赔偿:一、旅游团除合同外擅自增加两次购物物品价款的20%;二、由于增加购物次数,造成旅游团游览西山公园景点时间不够,并减少了合同约定的景点的门票,并赔偿等额违约金。

导游员未经游客同意擅自增加购物次数,由于增加购物次数而减少了部分景点,属于违规行为。《导游员管理条例》第十三条规定:“导游人员应当严格按照旅行社确定的接待计划,安排旅游者的旅行、游览活动,不得擅自增加、减少旅游项目或者终止导游活动。”该导游员的违规行为应受到旅游行政管理部门的处罚。

### 无证导游作全陪旅行社应承担责任的处罚

**案例简介:**某市一旅游联合体组织16名游客的旅游团赴苏州、杭州、上海旅游,双方合同约定:全程导游服务、空调旅游车、往返空调硬卧。游客按照合同约定交纳了旅游费。

4月30日上午,旅游联合体电话通知游客,5月2日15时在火车站候车室门前集合。游客按通知的时间抵集合地点等候,没有见到旅游联合体的导游员,经多方查询,方知该团已改乘当日T581次车赴上海,游客于21:30第二次来到集合地点集合;临行前,导游员给每一位团员发了一份行程安排表(此行程安排表与合同约定的行程不同)。游客被安排在T581次列

车的加挂车厢上,该车厢被加挂在行李车之后,与其他车厢不通,没有空调;抵上海后,地接社取消了新安排表所列的“自由活动”项目,立即带游客乘坐没有空调的普通大客车径直开往杭州;在上海游览时地陪增加了观看外滩及浦东夜景旅游项目,另收取服务费10元,同时许诺第二天的游程不变。但是,第二天计划旅游的外滩、南浦大桥、浦东新区等景点被取消。此外,减少了岳坟景点,西湖只给游客半个小时的游玩时间,其他景点也相应缩短游览时间。随团的全陪非旅游联合体的工作人员,也非导游员,属无证导游。旅游结束后,游客向旅游投诉中心投诉,要求旅游联合体赔偿经济损失。

**处理意见:**依据《旅行社管理条例》第二十四条,《导游人员管理条例》第四条,《旅行社质量保证金赔偿试行标准》第六条,第八条第一、二款,第十二条和第十五条,作出如下处理:

一、旅游联合体赔偿 T581 次列车与合同约定空调卧铺车的车票差价,并赔偿差价 20% 的违约金;

二、旅游联合体赔偿小交通差额,并赔偿等额的违约金;

三、旅游联合体赔偿减少景点的费用,并赔偿等额的违约金;

四、旅游联合体退还擅自增加景点的费用。

**案例评析:**《中华人民共和国合同法》第八条规定:“依法成立的合同,对当事人具有法律约束力。当事人应当按照约定履行自己的义务,不得擅自变更或者解除合同。”游客购买联合体组合的旅游产品,并与联合体签订合同,该合同对双方都有约束力,双方都应该严格按照合同履行自己的义务。本案中,旅游联合体擅自降低交通标准、增减景点,应承担违约赔偿责任。地陪擅自增加景点,违反《导游人员管理条例》第十三条第一款,应由导游所在地旅游行政管理部门另案处理,旅游联合体应承担地陪擅自增加景点赔偿责任;《旅行社管理条例》第二十四条:“旅行社为接待旅游者聘用的导游和为组织旅游者出境旅游聘用的

领队,应当持有省、自治区、直辖市以上人民政府旅游行政管理部门颁发的资格证书。”旅游服务基础术语 CB/T16766—1997对导游员已作了明确界定:“导游员是持有中华人民共和国导游资格证书和导游证,受旅行社委托,按照接待计划,从事陪同旅游团(者)参观、游览等事务的工作人员。”而旅游联合体委派一个既非旅行社工作人员也非导游员的人作为全程导游,严重违反了《旅行社管理条例》第二十四条、《导游人员管理条例》第四条的规定,应由旅游联合体所在地旅游行政管理部门另案处理。

### 导游能否变更旅游行程

**案例简介:**1999年2月,北京某旅行社接待香港某旅行社组织的内地观光团,按照合同约定,该旅游团在北京游览4天,其中2月12日游览长城。该旅行社委派导游关某担任该团陪同。关某未经旅行社同意,擅自将游览长城的日期改为2月14日,即离京的前一天,而将2月12日改为购物。观光团的团员对此变更曾表示异议,但关某称此变更是旅行社的安排。不料,2月13日晚天降大雪,2月14日晨该观光团赴长城时,积雪封路,只得返回。翌日,该旅游团离京返港后书面向旅游行政管理部门投诉,称该旅行社委派的导游未征得旅游者同意,擅自改变旅游行程,违反了合同约定,造成旅游观光团未能游览长城,旅行社应承担赔偿责任。该旅行社则称:该旅游行程属导游个人行为,与旅行社无关。而导游关某则称:造成长城未能游览是由于大雪封路,属不可抗力,依据法律规定,不承担赔偿责任。

**处理意见:**依据《旅行社质量保证金赔偿试行标准》第八条第一款,赔偿游客未游览长城所发生的费用,并赔偿等额违约金。

**案例评析:**旅行社擅自改变旅游行程,造成观光团未能游览长城,属违约行为。《中华人民共和国合同法》第八条规定:“依法成立的合同,对当事人具有法律约束力。当事人应当按照约定履行自己的义务,不得擅自变更或者解除合同。”在本案中,

作为合同的一方当事人旅行社应当严格按照合同约定,为旅游团组织安排旅行、游览活动,由于导游关某擅自改变旅游行程,造成该观光团未能游览长城,违反了合同约定,属违约行为。导游的行为应视为旅行社行为,在本案中,导游关某是根据旅行社的委派担任该观光团的向导,因此,旅行社必须对其委派的导游承担法律后果。《中华人民共和国民法通则》第四十三条规定:“企业法人对他的法定代表人和其他工作人员的经营活动,承担民事责任。”因此在本案中,旅行社不得以导游个人行为未经旅行社同意为由不承担责任。

本案中,造成该观光团未能游览长城的原因,并非不可抗力,而是导游人员擅改旅游行程,也就是说,如果不改变约定的旅游行程,游览长城这一项目是能够实现的。旅行社违约行为在先。此外,也必须明确,并非只要不可抗力发生,就可以不承担赔偿责任。《中华人民共和国合同法》第一百一十七条、第一百一十八条规定:“因不可抗力不能履行合同的,根据不可抗力的影响,部分或者全部免除责任。但法律另有规定的除外。当事人迟延履行后发生不可抗力的,不能免除责任。”“当事人一方因不可抗力不能履行合同的,应当及时通知对方,以减轻可能给对方造成的损失,并应当在合理期限内提供证明。”由此规定,在本案中,旅行社也不能以不可抗力为理由推卸赔偿责任。

### 遭遇导游恐吓殴打如何索赔

**案例简介** 2001年初,阮某一家参加了上海市某国际旅行社有限公司组织的2001年1月12日至1月20日赴泰国、香港、澳门三日游,并按人均4450元的价格缴纳了旅游费13350元。在港旅游期间,该旅行社将旅游团交由香港一旅运公司接待。同年1月20日,完成泰国和香港的旅程之后,旅游团在准备赴澳门旅游期间,香港旅运公司派出的导游竟然对阮某夫妻进行恐吓和殴打。在这名导游受到香港警方指控以后,阮某一家及同行的曹某夫妇被迫滞留香港作证,后自行返回上海,致使

阮某一家无法赴澳门旅游,旅程被迫终止。为此,阮某一家认为,旅行社在旅游途中未能保证其完成全程旅游,并使一家人的生命安全遭到威胁,精神受到打击,经济蒙受损失,故起诉要求该旅行社返还旅游费13350元,支付自己一家和曹某夫妇在港滞留期间的各种费用13515.12元(均已由阮先生一家支付)以及精神抚慰费3万元、查询工商资料费80元。而被告旅行社则认为:在港期间,已将旅游合同转让给香港方面的旅运公司,由于阮某一家与香港导游发生口角,致使其没有完成赴澳门的旅游而滞留香港,阮某一家的损失应由香港旅运公司赔偿。

**处理意见:**法院判决被告旅行社返还原告阮先生一家旅游费4800元,赔偿原告和曹某夫妇滞留香港期间及返沪机票损失13515.12元,并支付原告精神抚慰费3000元、查询工商资料费80元。

**案例评析:**被告虽然没有直接侵害原告的合法权益,但是其作为出境旅游的组团人,有义务维护旅游者的合法权益,理应先承担赔偿责任,然后再向违约的境外旅行社追偿。另外,其转让旅游合同的行为不规范,该行为未征得旅游方的同意。《合同法》第八十条规定:“债权人转让权利的,应当通知债务人。未经通知,该转让对债务人不发生效力。债权人转让权利的通知不得撤销,但经受让人同意的除外。”《合同法》第八十四条:“债务人将合同的义务全部或者部分转移给第三人的,应当经债权人同意。”显然本案中旅行社未依法履行这些法律要求。所以其以旅游合同转让给香港旅运公司为由推卸责任,让原告自行向香港方索赔,于法无据。故其对原告未完成旅程部分的合同损失应予退还,对原告及同行的曹某夫妇因作证而滞留香港期间的直接损失应予赔偿。鉴于这起事件对原告的身心造成了一定程度的伤害,法院对原告赔偿精神抚慰金的请求酌情给予了支持。

#### 导游私自带团违法

**案例简介:**王某系某旅行社导游员,一日其联系到一个旅

游团,没有向旅行社汇报,私自租用车辆,以旅行社名义开展旅游服务活动。期间,由于租用的车辆不达合同约定标准,加之讲解不到位、用餐不达标等原因,引发游客强烈不满。后投诉到旅行社,旅行社以导游私自揽活与旅行社无关为由拒不接受游客投诉。最后,游客投诉到旅游质监部门。

旅游质监部门查明:该团系王某以旅行社名义自行联系,利用旅行社加盖公章的空白合同和游客订立了合同,并收取了旅游费用;王某自行联系车辆、用餐宾馆等事宜;在游览过程中手持旅行社导游旗。

**处理意见:** 旅游质监部门作出如下处理:

- 一、旅行社按照合同约定赔偿游客损失并承担相应违约金;
- 二、没收王某违法所得,并罚款 1 000 元,暂扣导游证三个月。

**案例评析:** 旅游质监部门认为:王某以旅行社名义,利用旅行社加盖公章的空白合同和游客签订合同,按照《合同法》有关规定,旅行社和游客之间的合同关系成立。依照《中华人民共和国合同法》第三十二条“当事人采用合同书形式订立合同的,自双方当事人签字或者盖章时合同成立”规定,旅行社和游客成立合同关系,旅行社应承担违约责任。旅行社没有出具出团通知单以及王某自行联系车辆、用餐宾馆等行为表明,王某为私自带团行为。《导游人员管理条例》第九条“导游人员进行导游活动,必须经旅行社委派。导游人员不得私自承揽或者以其他任何方式直接承揽导游业务,进行导游活动”;第十九条“导游人员未经旅行社委派,私自承揽或者以其他任何方式直接承揽导游业务,进行导游活动的,由旅游行政部门责令改正,处 1 000 元以上 3 万元以下的罚款;有违法所得的,并处没收违法所得。”

导游索要小费私拿回扣要受处罚

**案例简介:** 导游王某为一日本旅游团导游,日本游客按照

国际惯例,每人向王某支付了小费 100 日元,王某觉得太少,行程期间又以种种暗示向游客索要小费每人 200 日元,引发游客强烈不满。期间,王某置旅行社和宾馆的协议于不顾,以不给回扣就挑拨游客挑刺为要挟,索要宾馆回扣 1 000 元人民币。

**处理意见:**旅游质监部门根据《导游人员管理条例》第二十三条、《旅行社质量保证金赔偿试行标准》第八条、《导游人员管理实施办法》第十六条的规定,作出处理:

- 一、责令旅行社双倍返还索要的小费每人 400 日元;
- 二、责令导游王某退还索要宾馆回扣人民币 1 000 元;
- 三、对导游王某罚款人民币 1 000 元,并扣除导游计分 6 分。

**案例评析:**《导游人员管理条例》第二十三条:导游人员进行导游活动,向旅游者兜售物品或者购买旅游者的物品的,或者以明示或者暗示的方式向旅游者索要小费的,由旅游行政部门责令改正,处 1 000 元以上 3 万元以下的罚款;有违法所得的,并处没收违法所得;情节严重的,由省、自治区、直辖市人民政府旅游行政部门吊销导游证并予以公告;对委派该导游人员的旅行社给予警告直至责令停业整顿。《旅行社质量保证金赔偿试行标准》第八条第六款:导游索要小费,旅行社应赔偿被索要小费的 2 倍。《导游人员管理实施办法》第十六条第二款:以明示或者暗示的方式向旅游者索要小费的,扣除 6 分。依据以上规定,旅游质监部门作出上述处理是正确的。

索要小费、私拿回扣是国家旅游局重点治理的违规行为,针对性地制定了一些措施,如“公对公佣金”、《导游人员管理实施办法》等,受到良好成效。打击索要小费、私拿回扣行为也是旅游质监部门工作重点之一,要采取教育和处罚相结合的方式,逐步杜绝此类违规行为的发生。

导游带团购买假冒伪劣商品应受处罚

**案例简介:**导游王某违反合同约定,带一旅游团到购物商

店购物,其中一位游客购买了标价为15 000元的玉镯,佩戴2个月后,出现变色、断裂。游客投诉到旅游质监部门,要求旅行社予以赔偿损失15 000元,并承担鉴定费400元。

旅游质监部门查明:王某违反合同约定,带领游客到其私自确定的购物商店购物。游客所买玉镯经技术监督部门鉴定,为赝品。王某从商店拿回扣8 000元。

**处理意见:**旅游质监部门依据《导游人员管理条例》第二十四条、《旅行社质量保证金赔偿试行标准》第八条规定,作出处理:

一、旅行社赔偿游客损失15 000元,并承担鉴定费400元;

二、没收王某违法所得8 000元,并处罚款10 000元。

**案例评析:**《导游人员管理条例》第二十四条:导游人员进行导游活动,欺骗、胁迫旅游者消费或者与经营者串通欺骗、胁迫旅游者消费的,由旅游行政部门责令改正,处1 000元以上3万元以下的罚款;有违法所得的,并处没收违法所得;情节严重的,由省、自治区、直辖市人民政府旅游行政部门吊销导游证并予以公告;对委派该导游人员的旅行社给予警告直至责令停业整顿;构成犯罪的,依法追究刑事责任。《旅行社质量保证金赔偿试行标准》第八条第四款:导游擅自安排旅游者到非旅游部门指定商店购物,所购商品系假冒伪劣商品,旅行社应赔偿旅游者的全部损失。根据上述规定,旅游部门对旅行社和导游的处理是正确的。

导游人员擅自增加购物次数、诱导购物、到非定点单位购物等行为,都会把旅行社陷于一种违约赔偿的境地。导游人员的行为不仅侵害了旅游者的合法权益,给旅行社造成损失,也严重损害了旅游业形象,理应受到处罚。

导游延误接机时间应承担责任的

**案例简介:**某旅行社接待大连旅行社旅游团,委托接待合

同约定 14:10 准时接机。13:30,旅行社派导游王某到机场接机。13:50,旅游团打电话到旅行社称没有见到地接导游和接待车辆,旅行社赶忙又派另一名导游带车到机场,共延误时间近三个小时。游客投诉到旅游质监部门要求赔偿。

旅游质监部门查明,委托接待合同约定接机时间为 14:10,有合同为证。旅行社 13:30 派王某带车接机,有旅行社派车单和王某带车单为证。经调查,王某看时间来得及,带车办私事后,在去往机场的路上堵车,没能准时赶到。

**处理意见:**经过旅游质监部门协调,旅行社向旅游团赔礼道歉并退还部分导游费;根据《导游人员管理实施办法》,扣除王某导游计分 2 分。

**案例评析:**《导游人员管理实施办法》第十八条第一款规定:导游人员未按规定时间到岗的,扣除 2 分。导游人员在旅游接待服务中起关键性作用,直接影响旅行社经营的成败。在本案中,导游人员王某由于私事,造成旅游团接待晚了近三个小时,造成旅行社违约,引发游客强烈不满,旅行社和王某都应该承担责任。

72

第二部分  
典型旅游案例评析

### 第三章 宾馆饭店篇

#### 财物被同室人盗窃责任谁来负

**案例简介:**2001 年 7 月 3 日,在某市出差的邵先生住店期间遭了贼,丢了一部随身携带的手机和一台电脑。事情发生后,他感到很懊恼,饭店觉得也很是难堪。但同是受害者,双方并没有齐心协力抓贼,反而相互指责,甚至最后发展成对簿公堂。那么,事情怎么会演变成这样呢?

2001 年 6 月 8 日,某单位负责工程技术的邵先生因工作需要又一次只身驾车来到了某市。这次同以往一样再次选择住到了自己非常熟悉的该市 A 饭店。当时,邵先生入住的是 3 层的 329 房间,为了节省不多的出差经费,邵先生没有包房,只花 20

元租了一个床位。但入住前与服务员商定：饭店方面尽量不要安排其他人入住。

7月3日,在外工作了一天的邵先生回到饭店。当打开房间的门锁,发现房间里多了一个陌生人。当即去问服务员,为什么我屋里安排人了?服务员说是住不开了,临时先安排邵先生所住的房间。回到房间,在与同屋的这个人闲聊中得知:他叫“王京发”,来某市是做皮货生意的。邵先生和“王京发”说起来也算是半个老乡,出于老乡的心理,对他放松了一点。6:10,邵先生动身去设在该市的办事处吃晚饭,他就把笔记本电脑放到了自己的床上,并委托那个名叫“王京发”的老乡帮忙照看一下,得到老乡爽快的答应后,邵先生离开了房间。吃完饭后,邵先生急冲冲赶回到了房间。发现电脑还安安静静地躺在床上,老乡一直在那里没走,一颗悬着的心总算落了地,同时他对自己怀疑别人的想法感到很是不好意思。邵先生每天都有洗澡的习惯,而329房间内又没有淋浴器,8:10,邵先生到相隔4个房间的公共浴池去冲凉。为了方便起见,他把手机也放到了自己的床上。10分钟后,一身轻松的邵先生回到房间,当打开房门时,他惊呆了。床上的手机和笔记本不见了,他的包也没了,老乡人也不见了,只有烟头和啤酒瓶还在那儿放着。

邵先生发现自己的东西不见后,第一反应是要找到那个“王京发”,然而当他追出饭店的大门后才发现,“王京发”早已不知去向。无奈之下迅速拨打“110”报警。

警务人员赶到现场,对A饭店的住店记录进行检查后意外地发现,在这个名叫“王京发”的登记材料中并没有该人的身份证记录,只有一行标注:王京发,B市人,信用卡。据总台服务员介绍,这个自称“王京发”的人称身份证忘带了,但有信用卡可以登记。并且,当时办理登记时已经是17:51,天快黑了,就给他办理了住店手续。由于没有登记身份证,给公安部门的破案带来了很大的困难,办案人员到B市调查,查无此人,这时,邵先

生开始把追回损失的对象由最初的“王京发”转向了 A 饭店。

A 饭店认为:当时饭店对王京发进行了信用卡登记,而没有进行身份证登记,也只能说是一个小小的诱因,而不能体会必然导致东西丢失,没有法律上所说的必然的因果关系。住店的客人所带的物品一般可以分为两类,一类是一般物品,一类是贵重物品;对贵重物品饭店方都有这样的提示,也就是“贵重物品需要寄存”。

2001 年 7 月 13 日,邵先生在与 A 饭店协商未果的情况下,把饭店告上了法庭。诉讼请求:邵先生称自己丢了一台东芝 4330X 手提电脑和一部西门子 6688 手机,价值总计 23 300 元。请求法院判决被告 A 饭店全额赔偿自己的损失。

**处理意见:**2001 年 9 月 20 日,法院作出一审判决:被告赔偿原告 70% 的损失,即 16 310 元。

对法院的判决,被告 A 饭店表示不服,提起上诉。

2002 年 3 月 20 日,市中级人民法院作出了终审判决:A 饭店赔偿邵先生物品损失的 50%,即 11 650 元。

**案例评析:**本案应从几个方面分析:一、酒店未查验“王京发”的身份证应承担什么责任?二、邵先生应承担什么责任?三、酒店的提示是否符合国家的法律法规?

《旅馆业治安管理办法》第六条规定:“旅馆接待旅客住宿必须登记。登记时,应当查验旅客的身份证件,按规定的项目如实登记。接待境外旅客住宿,还应当在二十四小时内向当地公安机关报送住宿登记表。”由于酒店未履行自己的法定义务,也就是说未尽到妥善管理、安全防范、保护等义务,在住宿登记时没有查验身份证,给公安部门的破案带来了很大的困难,应承担相应的责任。

作为客人这一方,每天付 20 块钱,而且住的是一个床位,不是包房。邵先生同 A 饭店形成这样一个租赁合同关系,作为饭店方有权在该房间的另一床位安排客人入住,自主选择了这

种住宿方式、住宿标准,为物品的丢失提供了一种可能,增大了一种不安全因素,明知房间内已住进一个陌生的人,却将贵重物品放在房间内去洗澡,对随身携带(放在房间的)物品未尽到妥善保管义务,应该对物品丢失负有重要的民事责任。

在旅店业,虽然饭店方要求“寄存贵重物品”是为了更好的保护自己 and 住客的利益,但这个行业惯例并不能推导出这样的结论:一旦丢失,饭店概不负责。毕竟行规不是法律,不能作为定案的依据。各种行规很多,如“打折商品不能退还”、“银行卡余额作废”,等等。但并不是每个行规都符合法律的规定,甚至有些行规和法律还相互抵触。行规毕竟是行规,它不是法律,行规对消费者没有强制的约束力。

### 请客的溜了谁来理单

**案例简介:** 1999年6月27日18时许,曾、王、杨三人(原均不认识)应一男子刘某以谈业务为名,邀请至某大酒店一包间就餐,该包间及酒菜均系刘某事先预定。4人就餐过程中,刘某离开包间,并向迎宾小姐索要4条中华香烟,酒水员按刘某的要求将香烟暂收吧台,刘某21时30分左右携中华香烟离店一去不回。22时许,酒店服务员找曾、王、杨结算餐费时,3人均以被刘某骗来就餐为由拒付餐费。

法院审理认为:三被告作为消费者在原告处就餐,已享受原告所提供的餐饮服务,按等价有偿的原则,每位被告均有为所享受服务支付价款的义务。

**处理意见:** 依据《民法通则》第四条、第一百零八条的规定,法院判决如下:

- 一、由三被告共同负担餐费1392.00元及服务费用139.20元;
- 二、香烟款由原告承担。

**案例评析:** 在本案中,酒店与4位就餐者之间形成的餐饮服务关系比较明确,依据《中华人民共和国民法通则》第四条规

定：“民事活动应当遵循自愿、公平、等价有偿、诚实信用的原则”，曾、王、杨三人作为消费者在酒店就餐，已享受了酒店提供的餐饮服务，应当负有所享受的服务支付价款的义务。至于曾、王、杨三人与刘某之间由谁请客、由谁结账的约定，是其临时结成的就餐集体的内部约定，并不对酒店产生约束力，也是酒店事先无法知晓的。因此，酒店有权向每一位就餐者提出结账的要求，也就是说，该合同的主体是酒店同所有就餐人员，而不是酒店同订餐人刘某。

此外，对酒店而言，既然每一位就餐人员均为潜在的结账人，那么在提供服务过程中，就应当使每一位就餐者对所享有的服务内容有所知悉权，特别是就餐以外的消费情况酒店应负有及时告知和明示的义务。曾、王、杨三人既没有享受四条中华烟的消费又不知情，对酒店违规允许刘某擅自从吧台拿走香烟自然不应当负付款责任。

#### 客人车辆丢失宾馆是否该赔偿

**案例简介：**1996年7月8日，某市一家房地产公司的张总经理开车到该市一三星级宾馆参加会议。到宾馆后，张经理按照宾馆停车场保安人员的指挥，将车停在了宾馆的收费停车场，并交了5元钱的停车费。会议结束后，张经理准备离开宾馆，此时，他发现自己的车不见了。后经寻找，确认车已经丢失。

这是一辆刚买一个多月的凌志400型轿车，张经理买这辆车总共花费79.6万元，由于丢车事件发生在宾馆的收费停车场，因此，张经理要求宾馆进行赔偿。但宾馆声称，这5元钱只是场地占用费，宾馆并不负责保管车辆，而且在停车收费收据上有两条声明：一是车场只提供停放场所；二是车辆损坏、遗失本场概不负责。

几经交涉未果，车主张经理一纸诉状将宾馆推上了被告席。法院受理此案，经调查取证后，法院作出了宾馆应予全额赔偿的判决。

**案例评析：**围绕着宾馆是否应当承担车辆丢失的赔偿责任，众说纷纭，归纳起来，可大致分为两种不同的意见。

第一种意见认为：车辆停靠在饭店的收费停车场内，车主与饭店之间形成了保管法律关系，宾馆收取的是保管费，车辆丢失，宾馆应当承担赔偿责任。宾馆停车场出具的收款收据上所示的“车辆丢失风险自负，停车场概不负责”的声明属宾馆单方声明，违反了《消费者权益保护法》的有关规定，对于车主来说是不平等的条款声明，不平等的条款是无效的，是可以撤销的。

第二种意见认为：车辆虽然停靠在宾馆停车场内，但是从法律角度分析，车主与宾馆并未形成保管法律关系。宾馆收取的是场地占用停车费，不是车辆保管费，停车场出具的收据上所作的声明，是宾馆根据《消费者权益保护法》有关规定作出的风险警示，而且这种警示对于停车场和车主来说是平等的，属有效声明，且是法律规定的一种免责事由。因此，同样情节的案件，各地法院的判决结果却不尽相同，且在法律界引起争论。

笔者持的是第二种意见，具体理由分述如下。

1. 车主与宾馆之间保管法律关系并不成立。所谓保管法律关系，是指寄存人将保管物交付保管人，保管人依照约定妥善保管保管物，并根据约定，将被保管物返还寄存人，从而在保管人与寄存人之间形成的一种权利、义务关系。

保管法律关系最基本的法律特征之一是：保管法律一经成立，保管人即取得了在一定时期内对该保管物的实际占有权，保管人员有依照约定妥善保管该寄存物的义务，除当事人另有约定外，保管人不得将保管物转交第三人保管。根据保管法律关系的上述法律特征来分析本案，显然不能认定车主与宾馆停车场之间存在保管法律关系。因为宾馆停车场作为一个公共场所，对任何人都是开放的，作为停车场的经营者有权对停车者收取停车费，但并没有取得对该车辆的实际控制权和占有权，由此可见，停车场的实际运作情形不符合上述的保管法律关系，因

此,笔者认为在车主与停车场之间不存在保管法律关系。

2. 车主与停车场之间是一种泊位租赁法律关系。所谓租赁合同是指出租人将租赁物交付承租人使用、收益,承租人支付租金的合同。具体到本案而言,就是停车场经营者将该泊车位的使用权在一定时间内租赁给车主使用,并收取一定的停车位使用费即租金,泊车者在交纳了一定时间的泊车费后,取得了在一定时间内使用该泊车位的权利。也就是说,在这种租赁法律关系中,停车场提供的是一定时间内的泊车服务,而不是保管服务。

1988年修改的《宪法》规定:“任何组织或者个人不得侵占、买卖或者以其他形式非法转让土地。土地的使用权可以依照法律的规定转让。”宾馆依法取得土地使用权后,投入资金,修建停车场,为客人提供停车服务,收取一定的停车服务费,有何不可?同时,宾馆停车场一般都是经公安部门批准的,其收费标准也是经物价部门核准并依法纳税的,也就是说停车场收取的费用是合法的。如果说,停车场收取了区区1元钱或者数元钱,就要对10多万元乃至上百万元的车辆承担保管直至赔偿责任,这不仅是不合理的,也是显失公平的,我国《民法通则》一个十分重要的原则就是“公平原则”。

3. 泊车风险警示是符合我国《消费者权益保护法》规定的。该法第十八条第一款规定:“经营者应当保证其提供的商品或者服务符合保障人身、财产安全的要求。对可能危及人身、财产安全的商品和服务,应当向消费者作出真实的说明和明确的警示,并说明和标明正确使用商品或者接受服务的方法以及防止危害发生的方法。”据此规定,经营者不仅要提供安全的服务,而且对可能发生的危害要作出明确的警示,停车场经营者提示的“车主自负泊车风险”正是法律所需要的,经营者必须作出“风险警示”。

笔者认为,这种“风险警示”是符合《消费者权益保护法》规

定的。法律所要禁止的是损害消费者利益的内容。也就是说,法律所要禁止的是经营者在其格式合同、声明、店堂告示中对消费者不公平、不合理的内容。以本案为例,如果停车场经营者对停车者收取了高额费用,以“店堂告示”或“声明”等形式告之停车时“损坏、丢失概不负责”,那就是属于不公平、不合理的“店堂告示”了。在本案中,停车场收取5元钱,给停车者提供了一定时间的停车位,这对双方来说应该是公平的。

4. 此类案件应当由公安机关破案,因为在现实生活中,情况是非常复杂的,对此类案件首要的是要有确实的证据证明车辆确实被盗,然后才能确定责任,论及赔偿。

综上所述,笔者认为:对于宾馆停车场车辆丢失案件,首先要明确这是一种泊车位租赁法律关系;而不是车辆保管法律关系;其次,停车场收取的费用是停车场地占用费,而不是保管费;再次,此类案件应通过公安机关侦破,证实车辆确实被盗,并明确责任,然后才能论及赔偿,即应当由责任人承担赔偿责任。

#### 住店客人财物被盗谁来承担责任

**案例简介:**1997年8月,林某等4名旅游者向旅游行政管理部

门投诉,称1997年7月11日在某星级饭店住宿,第二天早晨,发现其置于房内的一个女用黑色挎包不见了。该挎包内装现金、信用卡、身份证、首饰等物件,价值共计13万元。

林某等认为:他们花钱住饭店,饭店应有义务保护他们的财产安全。现在其财物丢失,饭店应当全额予以赔偿。旅游行政管理部

门接此投诉后,即与该饭店联系,了解核实情况。该饭店称:饭店得知客人财物丢失后,立即向公安机关报案,公安机关也当即派出警员赴饭店客人住宿房间内进行现场勘察,并察看了饭店楼道、电梯的闭路摄像,发现该日凌晨2时许,有两名男子乘电梯下楼,其中一名男子肩背的挎包正是林某等人丢失的女用黑包。经查,该两名男子系住店客人,由于林某等人晚间未关房门,致使那两名男子潜入房内窃走挎包。两名男子已于当

日上午结账离店。公安机关由此确认这是一起盗窃案件,已经立案侦查。

### 案例评析

一、林某等客人要求饭店予以全额赔偿是不合理的。因为根据我国民法规定,承担侵权民事责任必须具备四个条件:一是行为的违法性;二是要有损害的事实;三是行为和损害之间要有因果关系;四是行为人主观上要有过错。

从本案的实际情况看,饭店并不具备这四个条件。由上述案情可见,已经确定客人挎包系两名男子所盗,即侵害人不是饭店,而是那两名男子。在这种情况下,要求饭店承担赔偿责任显然是不合理的。所以客人林某等的损失只能由那两名男子来承担。

二、如上述案情所示,此案已由公安机关确认为盗窃案,并已立案侦查。那么,此案的最终赔偿只能待公安机关侦破,查清全部事实后才能确定。作为饭店方,应当向林某等人说明情况,予以安慰。

### 客人饮酒过量酒店负过失责任

**案例简介** 2000年4月,李某随旅行社到某市旅游。旅游结束的前一天晚上,李某在酒店吃饭,因与随团的几个游客聊得比较投机,遂与几个人在酒店的餐厅中一边吃饭一边喝酒,两瓶50度的白酒很快就喝了个底朝天。李某因不胜酒力就在餐厅的沙发上躺下了,另外几个游客见李某喝得太多,便跟服务员打了个招呼就回房休息了。服务员见李某喝得太多脸色不太好,赶忙叫来导游,导游见状,立即通知酒店经理,经理来了以后说喝酒没事,睡一会儿就好了。大约过了两小时后,导游欲叫李某,发现李某已经气绝身亡。事后,李某的妻子起诉至法院,要求旅行社赔偿其各种损失费4万余元。

**处理意见** 李某自知自己的酒量不大却狂饮,从而导致死亡,其自身应付主要责任;此事与导游及旅行社无关,旅行社不

负民事责任;酒店对李某的死亡负有一定的过失责任,判赔偿李某死亡的补偿金、丧葬费等共计1.6万元人民币。

**案例评析:** 本案涉及许多法律关系。首先我们需要明确李某之死与导游及旅行社无关。李某喝酒是因为自身原因,对自己的酒量没有正确的估量因而导致饮酒过量,这不是旅行社安排的,旅行社没有过错。另外,作为旅行社工作人员的导游也没有过失,他发现李某醉酒后,立即通知了酒店,尽到了自己的义务,因而不应承担对李某的赔偿责任。至于酒店,根据《消费者权益保护法》的相关规定,酒店与入住的房客之间建立起一种合同法律关系,酒店不仅要为游客提供安全服务,而且当游客出现危险时,有义务提供必要的救助。本案中,服务员找到导游时,导游找到了酒店经理,酒店经理未作认真检查,认为没事,也就是说,酒店经理因疏忽大意而没有提供必要的救助,因此,酒店应承担一定的过错责任。

#### 游客在酒店被害如何追究责任

**案例简介:** 1998年10月,吴先生之女吴小姐办好一切住宿登记手续后入住某星级宾馆4楼客房,当天晚上,一凶犯潜入该宾馆将吴小姐杀害。事后通过录像等监视系统发现,该凶犯于作案前曾七上七下宾馆楼梯以觅下手机会,得逞后穿着吴小姐的大衣从容出逃。某宾馆保安人员严重失职。目前凶犯在逃。吴先生认为该宾馆未尽到合理的保护顾客人身安全的义务,致使其女儿生命权益受到侵犯,于是一纸诉状将该宾馆送上了被告席。

**案例评析:** 这其中有三个法律问题。第一,宾馆对房客的安全是否有保障义务,若有,应如何把握其限度。《消费者权益保护法》第七条规定:“消费者在购买、使用商品和接受服务时享有人身、财产安全不受损害的权利。消费者有权要求经营者提供的商品和服务符合保障人身、财产安全的要求。”房客一旦办妥入住手续,就成为《消费者权益保护法》保护的消费者,宾馆有

保障房客安全的义务。此外,从合同法的角度看,房客和宾馆之间达成了住宿合同,宾馆负有为房客提供住宿的给付义务及种种附随义务。本案中,安全保障义务就是宾馆应承担的一个附随义务。显然,本案中该宾馆未能尽到合理的义务,所以应负赔偿责任。

第二,是追究宾馆的违约责任还是侵权责任。本案中,罪犯利用宾馆的不适当履行行为,实施了侵害房客人身利益的行为。宾馆的不适当履行行为与房客人身利益受损之间无直接的因果关系,只存在间接的因果关系(宾馆的违约行为“造成”了侵权的后果,罪犯作为真正的侵权人应承担侵权责任,受害人可起诉罪犯要求承担损害赔偿责任)。在侵权责任构成要件中,行为与损害之间应有直接因果关系。因此,宾馆不承担侵权责任,其应当承担违约责任。

第三,该宾馆是否应当承担全部的赔偿责任。宾馆保安人员的疏忽行为使罪犯有机可乘,尽管两者在主观上无共同故意,但在客观上,对房客的死亡都负有责任。前者因违约负损害赔偿责任,后者除要负刑事责任外,还要对其侵权行为负损害赔偿责任。这种数个债务人基于不同的发生原因对于债权人负以同一给付为标的的数个债务,当一个债务人完全履行后,其他债务因目的达到而消灭的法律关系称为不真正连带债务。根据民法规定,不真正连带债务的债权人对于债务人中的一人或全体,得同时或先后请求全部或部分债务之履行。本案中,罪犯尚未抓获,所以被害人家属可请求宾馆承担全部赔偿责任。但罪犯是应负最终责任的人,所以宾馆在赔偿被害人家属后,可就被害人家属对于罪犯的赔偿请求权有代位权。

### 用餐不洁游客腹泻谁来负责

**案例简介:**某单位 15 位员工利用假期参加某旅行社组织的到某地旅游的活动,旅行社安排旅游团住宿在 A 宾馆。旅游第二天,用过晚餐后,有一位旅游者呕吐并伴有腹泻,腹部绞痛

难忍,旅行社及时将其送入医院。随后,除一位旅游者在外用餐外,另外13位旅游者均出现不同程度的呕吐和腹泻现象,经医院检查确诊为急性肠炎。卫生防疫部门对旅游团就餐的宾馆餐厅进行了检验,造成旅游者集体呕吐和腹泻的原因确定为餐厅提供的食物不符合卫生标准,细菌严重超标。为此,旅游团的行程被迫延迟。事后,A宾馆负责人承认旅游者食物中毒是由于其工作失误所致,同意并保证承担由此产生的旅游损失费用和治疗费用。但是,旅游者结束旅行返回后很长时间,A宾馆一直没有兑现赔偿承诺。

旅游者认为:宾馆是旅行社安排的,所以旅行社应当赔偿由于就餐食物不洁造成的损失。该旅行社认为:造成旅游者集体食物中毒的事故是A宾馆工作失误所致,旅行社也是受害者,不应向旅游者进行赔付。双方不能达成一致意见。某单位的代表将该旅行社投诉至旅游质量监督管理部门。

旅游质量监督管理部门经过调查确认:造成旅游者集体食物中毒的原因是A宾馆购进变质肉食所致。

**处理意见:**在旅游质量监督管理部门的协调和要求下,A宾馆对旅游者进行了如下赔偿:

- 一、A宾馆承担旅游团因食物中毒而延迟行程所发生的食宿费用941元;
- 二、A宾馆承担旅游者医疗费用共计人民币1399.3元;
- 三、A宾馆承担耽误一天时间而造成旅行社业务损失;
- 四、对A宾馆提出严重警告。

**案例评析:**旅游者与旅行社签订有合法、有效的旅游合同,合同明确规定了旅游团队的用餐标准和用餐质量要求,双方应严格遵守约定。旅游者是因旅行社所安排的宾馆的饭菜原因造成食物中毒,进而影响了旅游行程,旅行社应当承担直接责任,先行向旅游者进行赔付,再向宾馆追偿。A宾馆作为旅游团队接待单位,不注重饭菜质量是造成此次事故的主要原因,应当承

担主要责任。

### 宾馆不能经营旅行社业务

**案例简介：**王先生出差住在 A 酒店，发现酒店商务部门口有组织到附近景点旅游的广告，于是就交了 200 元旅游费，宾馆出具了收款收据。后来，该宾馆没有组到足够的人数，就把包括王先生在内的 6 位客人转到旅行社，并按照每人 150 元的价格向旅行社交了 6 人费用。由于费用过低，车辆、用餐均没有达到 A 酒店当时向客人的承诺，引发王先生等人的不满，遂向旅游质监部门投诉旅行社。

**处理意见：**旅游质监部门经过调查，责令 A 宾馆退还王先生等 6 人旅游费用 1 200 元，并依据《旅行社管理条例实施细则》第三十八条的规定，没收该宾馆违法所得 300 元，并处罚款 1 万元。

**案例评析：**根据《旅行社管理条例》第三条第二款“本条例所称旅游业务，是指为旅游者代办出境、入境和签证手续，招徕、接待旅游者，为旅游者安排食宿等有偿服务的经营活动”，第十二条第二款“未取得《旅行社业务经营许可证》的，不得从事旅游业务”和第三十八条“违法本条例第十二条第二款、第十六条第二款规定的，由旅游行政管理部门责令停止非法经营，没收违法所得，并处人民币 1 万元以上 5 万元以下的罚款”，旅游质监部门作出上述处罚是正确的。

旅游业务经营实行许可制度。组织旅游者旅游，涉及“吃住行游购娱”等各个环节，是一项综合性服务，它要求经营企业必须有必要的设施设备和资质，要求相关服务人员具备较高的业务素质。A 宾馆既没资质又没专业人员，虽然最后交给旅行社运作，但还是违反有关法律、法规，造成服务质量问题，应当受到处罚。

### 酒店应该承担斗殴导致第三人受伤的责任

**案例简介：**王某一家人到某酒店用餐，邻座几位客人因事发生争执后相互殴斗，期间，王某被一位斗殴者甩出的酒瓶击中，到医院缝了8针，共花去医药费3000余元。王某要求酒店赔偿未果，投诉到旅游质监部门。

**处理意见：**旅游质监部门通过调查认定：王某在酒店用餐时，是被第三人误伤，有酒店调查笔录为证及当时在场人证明，由此确定王某和酒店用餐合同关系成立；鉴于致伤者逃逸，王某选择追究酒店的责任符合《中华人民共和国合同法》的规定。

旅游质监部门通过调解，酒店赔偿王某医疗费用3100元。

**案例评析：**依照《中华人民共和国消费者权益保护法》第七条“消费者在购买、使用商品和接受服务时享有人身、财产安全不受损害的权利”，王某在酒店用餐，其人身、财物安全理应得到保障。在存在侵权和违约竞合时，王先生选择追究违约者责任是合理合法的，应当予以支持。鉴于酒店没有故意违约，可以通过调解只承担王某的直接损失。

## 第四章 安全篇

### 游客因交通事故受伤责任在谁

**案例简介：**A市的李先生和9位朋友一起报名参加该市一家旅行社组织的旅游团去B市旅游，并且与旅行社签订了旅游合同。几天后，他们一行10人来到B市，由B市的一家旅行社负责接待，这家旅行社又租了某公司的一辆巴士作为旅行用车。

但是，在去景区的路上发生了一起交通事故，结果李某一行全部受伤，有人伤势严重，落下终身残疾。事发之后，李某一行10人花去了大量的医疗费。李某一行找到A市的那家旅行社，要求他们赔偿一切损失。但是，旅行社说：你们应该找直接责任人，事故损失也不是我们造成的。B市的旅行社说：车是租的租

车公司的,你们应该找他们,不该找我们。而租车公司却说:和你们签合同的是A市的旅行社,我们是受人委托,你要算账应该找A市的那家旅行社算账。

最终,没有人愿意出这笔钱,所以,李某一行分别向法院提起诉讼,其中,轻伤的几个人和年轻的重伤员告A市的旅行社违约,另外一个重伤的老年人告A市的旅行社侵权。

**处理意见:**轻伤的游客获赔3~5万医疗费和其他损失,重伤的年轻人获赔130万的医疗费、伤残补助和其他损失,重伤的老年者获赔医疗费、伤残补助和其他损失60万元,精神损失费10万元。

**案例评析:**旅游团发生交通事故的处理是一件非常棘手的问题,如何处理交通事故要看具体情况。《中华人民共和国合同法》第一百二十二条规定:“因当事人一方的违约行为,侵害对方人身、财产权益的,受损害方有权选择依照本法要求其承担违约责任或者依照其他法律要求其承担侵权责任。”如果由于合同一方违约,造成了另一方的人身和财产损失的,受害人可以按照《合同法》告违约,也可以按照其他的法律规定,也就是侵权行为法的一些具体规定去告违约方侵权。

起诉状从简单和容易来看,以《合同法》告违约容易,只要举出有违约的事实,至于对方有没有过错,那要由合同违约那一方去证明自己没有过错,这显然对受害方来讲举证责任轻;而侵权案件的举证责任是比较重的,就是说行为入有没有过错,这是由受害方来举证的。实际上,起诉选择侵权还是选择违约,还有一些不同,其中最重要的一点就是赔偿范围。按照违约,不管是按现在的立法还是按实践来说都没有精神抚慰金这一项,就是所谓的精神损失,但是按照侵权(起诉)就可以有。一是承担违约赔偿责任,《中华人民共和国合同法》第一百二十一条规定:“当事人一方因第三人的原因造成违约的,应当向对方承担违约责任。当事人一方和第三人之间的纠纷,依照法律规定或者按照

约定解决。”旅行社自备车或租用的车辆,无论什么情况,受侵害的游客都是先找旅行社赔偿,因为游客是同旅行社签定的旅游合同,购买的是旅行社提供吃、住、行、游、购、娱六要素组合的产品,旅行社提供的服务应当能够保障游客的人身和财产安全,那么,保证人身财产安全是旅行社的一个法定义务,不管合同里面是否约定,这是必须履行的一个义务。因而,一旦发生了事故,也就是说违约的事实已经出现了,游客先找旅行社是对的;旅行社先向游客赔偿,再向旅游汽车公司追偿,这是一条追偿链条。二是承担侵权赔偿责任,《中华人民共和国民法通则》第五条规定:“公民、法人的合法的民事权益受法律保护,任何组织和个人不得侵犯。”第九十八条规定:“公民享有生命健康权。”第一百一十九条规定:“侵害公民身体造成伤害的,应当赔偿医疗费、因误工减少的收入、残疾者生活补助费等费用;造成死亡的,并应当支付丧葬费、死者生前抚养的人必要的生活费等费用。”侵权就是本来没有任何关系的双方,由于一方的某种行为最后造成另一方生命权、健康权或者某项财产损失,形成了侵权就要承担侵权责任。

交通事故侵权行为责任人和侵权行为责任的大小由公安部门认定,应以公安部门道路交通事故认定书为准来定侵权人的责任大小,依据侵权人侵权责任的比例确定赔偿的数额。

### 旅行社是否应承担无过错责任

**案例简介** 2001年初,刘某等人从全国的一些市地来到A市,参加由今生有约美容美发连锁店举办的培训班。培训结束时,刘某等人找到A市一家国际旅行社有限公司营业部要求参加A市一日游,并以“今生有约”为名签订了《A市国内旅游组团合同》。

4月18日14时左右,旅游团在一风景区结束了A市一日游的最后一站,乘车下山。当大客车行驶到该风景区某路段时,失去控制的大客车冲出路面,凌空坠入五六十米的山涧,导游被

甩出车外。挂在山坡树上的随团导游,在第一时间用移动电话报了案。正在附近执行任务的武警某部战士和接到报案的公安干警、国际旅行社有限公司的职员,及时赶到事故现场,在周围群众的协助下,对刘某等游客进行了救助。受伤的游客被很快送到医院抢救。

2001年5月18日,经过现场勘察、技术鉴定,A市公安局交通警察支队一大队对这起事故作出道路交通事故责任认定书,认定:大客车司机驾驶制动效能、转向器不合格的大客车上路行驶,应负全部事故责任,乘客没有责任。

几个月以后,刘某等人结束第一阶段的治疗,先后出院或转院治疗。这时,从惊恐中镇定下来的刘某等人意识到,自己人身受伤害,财产遭损失,该有人来负这个责任。

2002年2月,在这起交通事故中伤残的刘某等13人分别向A市人民法院提起诉讼,把国际旅行社有限公司推上了被告席,并要求按照《消费者权益保护法》的规定赔偿各种损失,13人请求赔偿金额总计近300万元人民币。

对突如其来的索赔,国际旅行社有限公司无法接受这个事实,认为:虽然我们与刘某等人签订了旅游合同,但是他们的伤残是意外交通事故造成的,既然是交通事故,直接责任人就是肇事者,按照《道路交通事故处理办法》来解决问题,旅行社没有责任;旅行社所承担的责任应当是组团的责任,而不承担组团责任以外的责任,因为作为一个组团的经营者,经营的就是组团,而其他的是由其他经营者来承担的,由其他的法律、法规进行调整。

**处理意见:**2002年7月22日,A市人民法院认定:原告和被告在自愿平等的基础上签订的《A市国内旅游团合同》,合法有效,具有法律约束力,双方为此构成消费者与经营者的关系,双方存在服务合同,原告有权选择依照《合同法》要求被告承担违约责任或依照其他法律要求被告承担侵权责任。现在原告选

择依照《合同法》要求被告承担违约责任,并选择适用《中华人民共和国消费者权益保护法》,请求被告赔偿损失,合理合法。依照《中华人民共和国民事诉讼法》第二百三十二条,《中华人民共和国民事诉讼法》第一百零六条第二款、第一百一十九条,《中华人民共和国消费者权益保护法》第三十条之规定,作出判决:国际旅行社有限公司赔偿刘某等13人医疗费、法医鉴定费、误工费、护理费、交通费、住宿费、残疾者生活补助费、残疾赔偿金、财物损失费等共计355多万元。扣除已垫付的医药费140多万元,还需支付212多万元。

**案例评析:**本案的焦点是违约还是侵权。《中华人民共和国合同法》第一百二十二条规定:“因当事人一方的违约行为,侵害对方人身、财产权益的,受损害方有权选择依照本法要求其承担违约责任或者依照其他法律要求其承担侵权责任。”就是说,如果由于合同一方的违约造成了另一方的人身和财产的损失,可以按照《合同法》告违约,也可以按照其他的法律规定,也就是侵权行为法的一些具体规定去告侵权。

违约责任,是指合同当事人不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定时,依法产生的法律责任。侵权责任,是指行为人侵犯他人人身权、财产权所应承担民事责任。构成违约责任,依据双方合同约定未达到合同约定的标准承担违约责任,主要是用《合同法》来调整。

本案中存在违约和侵权的责任竞合问题。什么是违约责任与侵权责任竞合?同一违法行为同时符合违约责任与侵权责任的构成要件,可以同时成立违约责任和侵权责任,但由于这两种责任都以赔偿损失为内容,因此债权人不能双重请求,只能主张其一,以防其获得不当得利,这种现象称为违约责任与侵权责任的竞合。

《旅行社管理条例实施细则》第五十条规定:“旅行社应当为旅游者提供符合保障旅游者人身、财物安全需要的服务,对有可

能危及旅游者人身、财物安全的项目,应当向旅游者作出真实的说明和明确的警示,并采取防止危害发生的措施;对旅游地可能引起旅游者误解或产生冲突的法律规定、风俗习惯、宗教信仰等,应当事先给旅游者以明确的说明和忠告。”在旅游合同中,旅行社对自己应当承担合同义务要请其他人配合,或者说合同要找第三方代为履行,旅游消费者接受了旅行社为其提供的产品(服务),作为提供服务方的交通运输车辆,首先是保障游客的安全,就是游客在享受服务的过程中,都应该得到安全保障,如果说没有得到安全保障,就违反了《合同法》的规定,违反了法定的义务和合同约定的义务,造成违约,既不属于旅游者的责任,也不属于旅行社照看不周的责任,但是旅行社应承担无过错责任,旅行社先向游客赔偿,再向造成违约的第三方追偿。《中华人民共和国合同法》第二百零二条第一款规定:“承运人应当对运输过程中旅客的伤亡承担损害赔偿责任,但伤亡是旅客自身健康原因造成的或者承运人证明伤亡是旅客故意、重大过失造成的除外。”从上述规定可以看出,对运输过程中的游客的伤亡承运人负的是无过错责任,这是由于承运人的主要义务和营业性质所决定的(就是将游客安全送达目的地,保障安全),无论承运人主观上是否有过错,均应承担赔偿责任。

2001年,国家旅游局推出旅行社责任险,目的是保障旅行社和旅游者的合法权益,转嫁旅行社的经营风险,旅行社在出现事故后应及时向承保的保险公司报案,最大限度的减少旅行社的损失。

### 游客食物中毒由谁来认定

**案例简介:**游客投诉称,他们参加旅行社组织的蓬莱—长岛三日游,8月15日22:00离开济南,次日6:00到达蓬莱,10:00乘船抵长岛。在游览了九丈崖景点后,被安排在当地两家渔民家中,14:00开始游览月牙湾景区。当天晚上,他们一行先后有5名同志出现上吐下泻、肚痛难忍的症状,送到当地人民医

院。经急诊室大夫化验,说是食物中毒。17日早上,又有4人出现类似症状去医院就医,不知什么原因,大夫对是否是食物中毒支支吾吾,并迟迟不给他们出具化验报告。由于他们已无力再支付医药费用,经与导游多次交涉,导游才在极不情愿的情况下,让他们打借条,垫付了17日当天的医药费1700元,前后花去了近3000元的医疗费。在这种情况下,当日的旅游活动已无法进行,导游却让他们承认是自己自动放弃旅游。另外,17日中午他们吃的是面条,达不到合同就餐标准。

游客认为,从病情的突发性和普遍性看,这次事故的发生是旅行社方面的责任,他们要求旅行社补偿医疗费用,退还没有游览景点的费用和8月17日午饭未达标准的费用。

旅行社称:该团8月15日晚从济南发车是应投诉人要求,次日6:00抵蓬莱,乘船去长岛,游览了九丈崖、半月湾。当时又正逢立秋,海水比较凉,游客旅途劳累,身体抵抗力下降,当晚就有人感觉肠胃不适腹泻,他们说是吃海鲜、喝啤酒、淌海水引起的。8月17日早晨,他们突然改口说是食物中毒,围攻全陪导游向其要钱,并要求医生为他们开具食物中毒的证明,医生说食物中毒要防疫部门的鉴定才行。我们请求能给与公正裁决,并帮助我们讨回损失。

经调查核实:某公司一行30人于8月15日22:00乘车离开济南,参加旅行社组织的蓬莱、长岛三日游,途经8个小时抵达蓬莱,16日早简单游览了蓬莱,乘船进长岛后分两批入住当地渔家业户。晚饭半个钟头后,先后有5位同志出现呕吐、腹泻、高烧等症状,次日又有4名游客出现了类似症状,经医院初步诊断认定为急性肠炎。旅行社为游客垫付医药费1200.00元,渔家为其垫付500.00元。游客因身体状况一景点未游览,次日的一正餐未达标。

另外,县卫生防疫部门出具的流行病学调查报告对两户渔家的卫生状况及设施进行了检查,对腹泻病人的病情及整个旅

途情况也作了分析,无法认定在两户渔家因饮食引起食物中毒。

**处理意见:**依据《中华人民共和国食品卫生法》第三十七条,《中华人民共和国合同法》第二百一十条、第二百一十一条,认定:

- 一、投诉人要求被投诉人补偿医疗费主张不支持;
- 二、投诉人代表韩某向被投诉人所借款项应予以返还;
- 三、被投诉人应赔偿未游览景点的门票费、导服费、交通费、饭费差价。

**案例评析:**这起投诉的焦点问题为游客是急性肠炎(腹泻)还是食物中毒。

《中华人民共和国食品卫生法》第三十二条第一款规定:“县级以上地方人民政府卫生行政部门在管辖范围内行使食品卫生监督职责。”第三十三条规定:“食品卫生监督职责……对食物中毒和食品污染事故进行调查,并采取控制措施。”法律授权食物中毒由县级以上卫生行政管理部门管辖,也就是说是否食物中毒应有县级以上卫生行政管理部门认定,其他相关部门认定食物中毒无法律效力。旅行社提供的县卫生防疫站流行病学调查报告不属于食物中毒,故旅行社不承担赔偿责任,其经济损失应由当事人自己承担。

导游员进行导游活动是经旅行社委派的,在一定意义上是旅行社的代表和“全权大使”。导游员作为旅行社的代表,与游客签定借款合同是一种职务行为,法律后果应由旅行社承担,导游员与游客之间的借款协议也应视为旅行社与游客之间的协议,应按照当事人之间的协议履行借款合同的义务,返还所借款项。

由于游客身体状况的原因,第三天的行程未能履行,旅行社可根据实际情况,未发生的费用退还游客,也可从借款中予以扣除。

## 游客下车摔伤是意外事故还是责任事故

**案例简介：**6月10日，吉林省通化市两位游客报名参加了某国际旅行社组织的昆明、大理、丽江四日游，签定旅游合同时对方承诺的旅游车为豪华车，可是他们所乘车辆是客货两用车，与该公司所承诺的完全不符。凌晨2:40该车行至南化县沙桥加油站停车，游客张某在停车时下车方便，跌倒在水沟里造成右挠骨粉碎性骨折，左前臂多处擦伤，右腿擦伤。事发后该旅行社积极帮助他们处理相关事宜，并向保险公司索赔游客意外伤害保险金。

旅行社称：6月10日，这两位外地游客是散客，而且合同上签的是地陪，按操作常规，旅行社当晚安排游客乘坐大理汽运公司的汽卧到大理，并通知大理地接社于次日早晨接待游客。这是符合他们的操作常规的，游客在途中受伤属于意外事故。事发后，他们就积极协助游客对有关事情作了处置，并从游客利益出发帮他们索赔应该得到的赔偿金，从道义上，旅行社有义务为游客作出必要的协助和处理，但责任上，旅行社不用承担任何责任。

### 处理意见：

- 一、旅行社向游客退还900元的团费；
- 二、旅行社与保险公司接洽，保险公司赔付游客第一期医药费509元；
- 三、游客回家乡后因此意外受伤而继续产生的医治费用可寄相关证明给旅行社，由旅行社找保险公司联系有关赔付事宜。

**案例评析：**此次事件涉及两个险种，即旅行社责任险和游客意外伤害险。

保险公司对旅行社责任险及游客意外伤害险两种险种进行认定的结论是，此次游客的意外事故责任不在旅行社，故不可能按旅行社责任险给予赔付，但该事故属于游客意外伤害险的范畴，故可按意外伤害险给予游客相应赔偿。

旅行社责任险和游客意外伤害险属于两个不同的险种。所谓旅行社责任保险“是指旅行社根据保险合同的约定,向保险公司支付保险费,保险公司对旅行社在从事旅游业务经营活动中,致使旅游者人身、财产遭受损害应由旅行社承担的责任,承担赔偿保险金责任的行为。”游客自登上旅行社安排的车辆起旅行社所提供的一切服务都应该符合保障旅游者人身、财物安全的需要,游客在旅游过程中停车时下车方便,跌倒在水沟里造成右挠骨粉碎性骨折,是旅行社未尽到法定的义务,未提供符合保障旅游者人身、财物安全的服务而造成游客受伤,旅行社依法承担赔偿责任,换句话说,承保旅行社责任保险的保险公司应依法承担赔偿责任。

但是,实际操作中,要求保险公司对旅行社责任险赔偿很难。鉴于此,签定旅游合同时,旅行社应当推荐旅游者购买相关的旅游者个人保险;此次事件的游客能获保险公司的相应赔偿,也是因为旅行社为其购买了游客意外伤害险。为防患于未然,旅行社和游客须熟知并懂得运用相关旅游险种,在发生质量问题或事故后能够最大限度得到赔偿。

### 滑车相撞游客受伤怎么赔偿

**案例简介** 1999年10月23日,王某约朋友一起秋游,对蜿蜒于山峰之间,全长1680米,看上去惊险有趣的滑道不禁动心,便购票乘坐欲过一把瘾。乘上滑车后,两耳是呼呼的风声,风景向身后退去,几个弯道后便是一个快速滑行的斜坡,过了斜坡的王某减速前行,突然觉得身后被一物体猛然撞击,自己的头碰在了滑车上,血从头上流了下来。原来,王某身后的诸某所乘的滑车失控撞在了王某所乘的滑车上。当日,王某在滑道公司工作人员陪同下去医院治疗,头部受伤而缝三针,此后又到另一医院治疗。王某在头部受伤后常常难以入睡,经医院诊断为脑震荡,并建议其全体两个月治疗。王某的工作单位为此扣除了王某工资、奖金及各种补贴合计21200元,扣除年度分红奖金26000

元。

将王某撞伤的诸某受伤更重,经过调解,滑道公司对其进行赔偿,但对王某仅支付了部分医疗费,就再也没有了下文。当王某十分气愤地找到滑道公司时,该公司以应由后车赔偿为由拒绝再赔偿。于是,王某将诸某与滑道公司告上了法庭,要求诸某与滑道公司共同赔偿误工费、医疗费、退滑道票费、营养费、精神损失等共计10万元。

诸某认为自己也是受害者,不同意王某要求赔偿的诉讼请求,认为应由滑道公司承担赔偿责任。

滑道公司称,由于诸某在我方工作人员提示慢行的情况下反向操作造成误刹车,导致此起事故的发生,对于该事故,因我公司规定“发生碰撞事故,由后车负赔偿责任”,所以应当由诸某承担赔偿责任。我公司尽到了管理的义务,定期进行检测,保证滑车正常、安全使用。不同意王某的诉讼请求。

法院经过细致的审理查明:滑道是由德国一家公司勘测设计和提供的设备,全长1680米,高差240米,平均坡度为15度,共有近50个弯道,设计的最高时速为每小时80千米,限速为每小时35千米。为提高经济效益,滑道规定每间隔20米就放行一辆滑车,这样在滑道上同一时间内可有80辆滑车同时滑行。滑车是开放式的,即消费者所乘坐的滑车上并无保护避免其身体与滑道内其他物体相碰撞的保护设施。尽管管理者告知游客注意事项和基本操作方法,但是绝大多数的游客是初次游玩,未经过专门的训练,在短时间内难以熟练地掌握滑行要领。同时滑车上虽设有限速器,但在滑行中车速与车距的改变,遇到紧急情况,个别游客精神紧张、手忙脚乱,难免失去正常控制能力,追尾事故也在所难免。

**处理意见:**依据《中华人民共和国消费者权益保护法》、《中华人民共和国民事诉讼法通则》和高级人民法院《关于审理人身损害赔偿案件若干问题的处理意见》、《关于审理人身损害赔偿案件若

干问题的处理意见》，于2000年12月作出如下判决：

一、滑道娱乐有限公司赔偿王某误工损失人民币6 142.5元，医疗费人民币327.9元，营养费人民币300元，共计人民币6 770.4元；

二、滑道娱乐有限公司退还王某购滑道票费用人民币40元；

三、滑道娱乐有限公司给付王某精神损害抚慰金人民币500元。

上述三项内容均于本判决生效后10日内给付。

四、驳回王某要求诸某赔偿损失的诉讼请求。

**案例评析：**《中华人民共和国消费者权益保护法》第七条规定：“消费者在购买、使用商品和接受服务时享有人身、财产安全不受损害的权利。消费者有权要求经营者提供的商品和服务，符合保障人身、财产安全的要求。”第十八条规定：“经营者应当保证其提供的商品或者服务符合保障人身、财产安全的要求。对可能危及人身、财产安全的商品和服务，应当向消费者作出真实的说明和明确的警示，并说明和标明正确使用商品或者接受服务的方法以及防止危害发生的方法。”本案中滑道公司作为滑道的经营管理者，其面向社会公开提供游乐项目的服务，应该预见到消费者在滑道中可能发生事故的隐患。该滑车存在危及人身、财产安全的可能，同时滑道属于高度危险易造成他人损害的游乐项目，故滑道公司在本次事故中应承担特殊侵权责任。

《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十四条规定：“经营者不得以格式合同、通知、声明、店堂告示等方式作出对消费者不公平、不合理的规定，或者减轻、免除其损害消费者合法权益应当承担的民事责任。格式合同、通知、声明、店堂告示等含有前款所列内容的，其内容无效。”滑道公司关于“发生碰撞事故，由后车负赔偿责任”的规定，明显属于对消费者不公平、不合理的规定，所以该规定是无效的，消费者不应负此承担责任。

《中华人民共和国民法通则》第一百二十三条规定：“从事高空、高压、易燃、易爆、剧毒、放射性、高速运输工具等对周围环境有高度危险的作业造成他人损害的，应当承担民事责任；如果能够证明损害是由受害人故意造成的，不承担民事责任。”本案中，滑道公司无法证明系王某、诸某故意违章滑行，致使碰撞事故发生，造成王某受到人身伤害，故对于此事故所造成的损害应当由滑道公司承担全部赔偿责任。

对于赔偿数额的认定，《中华人民共和国消费者权益保护法》第四十一条规定：“经营者提供商品或者服务，造成消费者或者其他受害人人身伤害的，应当支付医疗费、治疗期间的护理费、因误工减少的收入等费用……”法院对王某在受伤后支出的医疗费给予支持，但其单位出具证明中扣除误工费、奖金、各种补贴、分红奖金数额过高，依据高级人民法院《关于审理人身损害赔偿案件若干问题的处理意见》规定“受害人固定收入超过我市职工上一年度平均收入3倍的，按3倍计算”，故王某2个月误工损失为6142.5元。对于王某要求赔偿营养费的主张，考虑到目前实际生活水平不应太高，故其数额由法院判定。由于王某在滑道中受伤，致使其未能乘滑车游完滑道全程，故对王某退还票款的主张法院予以支持。

对于侵权行为致人身体一般伤害，并造成严重后果的，受害人可以请求给付精神损害抚慰金，依据高级人民法院《关于审理人身损害赔偿案件若干问题的处理意见》有关规定，认定王某的精神损失是客观存在的。从规范经营者的服务、保护消费者合法权益角度考虑应给予王某一定的精神损害抚慰金，使其获得必要的抚慰与补偿。

#### 旅游车发生交通事故未游览景点应如何赔偿

**案例简介：**某旅行社组织一学校教师23人，赴九江、庐山、南昌旅游，该团有4人为散客插团。7月22日该旅游团乘火车赴九江，按行程计划下午应游览庐山三线，而地接社导游对游客

讲:你们坐了一夜火车太累,三线景点变更为赴南昌的路上游览。抵庐山后,4位插团的散客被安排一个4人间,住宿不符合约定标准,导游不作任何解释;由于庐山发生洪水,三线无法游览,改为游钟灵寺。26日下午在去钟灵寺的路上发生交通事故,车辆侧翻在地,当时,游客受伤,从车窗爬出来要拦车去医院,导游不同意,等了近一个小时医院的急救车才到事故地点,受伤的游客被接到医院,医生为伤员作了清理伤口、拍片处理,并同意回原籍继续治疗,第二天游客返程。

根据以上情况,投诉人要求除医药费外赔偿住宿费、未游览景点门票、南昌半天自由活动、营养费、误工费和精神损失费3 000.00元/人。

**处理意见:**依据《合同法》第一百零七条、第一百一十七条,《旅行社质量保证金赔偿试行标准》第六条的规定,处理如下:

一、旅行社退还游客因发生交通事故未游览景点门票、餐费、交通费和导服费;

二、旅行社赔偿游客房费差价,并赔偿同额违约金;

三、旅行社赔偿游客未游览三线的费用,并赔偿同额违约金;

四、交通事故处理按九江庐山景区交警大队《道路交通事故处理调解书》为依据处理。

**案例评析:**这起投诉应从两个方面考虑:旅行社违反合同约定给游客造成经济损失应如何处理;交通事故如何处理。

合同生效后,双方当事人应严格按照合同约定履行自己的义务,使双方当事人的合同得以实现的行为。合同约定住宿标准为双人间,而提供给投诉人的是四人间;由于导游未严格履行合同,未经游客书面同意擅自变更行程而导致庐山三线未能游览,游庐山三线改为游钟灵寺,在途中发生车祸,导致合同无法继续履行,属旅行社违约。《合同法》第一百零七条:“当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的,应当承担

继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。”交通事故方面应由公安交警部门处理,具体赔偿应按交通事故调解书或裁决书处理,但是,作为旅行社应积极协助游客保全证据,代游客向事故的责任方或保险公司追偿。

### 旅游被致残应如何赔偿

**案例简介:**某年4月20日,A市某建筑安装工程公司谢某等15人每人出资1190.00元,以单位名义与该市甲旅行社签订了组团旅游合同,游览山东曲阜、泰山、济南、青岛等地。4月24日,谢某一行15人出发。27日6时,当谢某等人乘车返回,途经梁山县后孙庄乡姜庄村时,旅游车与当地一辆大货车相撞,谢某身受重伤,被送往梁山县人民医院急救,经诊断为重型颅脑开放性损伤、脑挫裂伤、混合性失语,住院10天。5月7日,谢某转回A市第一人民医院治疗,7月7日出院。后经A市中级人民法院司法技术处鉴定为三级伤残。事发后,谢某的亲属及单位领导多次找旅行社协商,要求其支付谢某住院期间的医疗费、住院费、司法鉴定费等39304.96元,赔偿残疾费、生活补助费等318848.4元。未果,谢某遂向法院提起了诉讼。

**处理意见:**A市新华区法院判决该旅行社赔偿谢某医疗费、生活补助费、伤残抚慰金等28.7万元。

**案例评析:**原告谢某以单位名义与被告A市甲旅行社签订了组团旅游合同,并交纳了旅游及保险等费用。在旅游期间,被告有义务保障原告的人身安全。《中华人民共和国合同法》第三百零二条第一款:“承运人应当对运输过程中旅客的伤亡承担损害赔偿责任,但伤亡是旅客自身健康原因造成的或者承运人证明伤亡是旅客故意、重大过失造成的除外。”旅游车发生事故后,虽经当地道路交通管理部门认定,责任不在被告司机,但被告对原告在旅游期间发生的人身损害赔偿责任不能推卸。旅行社赔偿后,再向旅游汽车公司或造成事故的责任人追偿。

## 交通事故处理要看当时提出何种诉讼

**案例简介：**2000年夏天，某学校音乐教师宋某因工作出色，被学校派往成都参加全国教育系统的学术交流会。会议结束后，宋某的几位北京同行者商议利用这次难得的机会到成都、重庆、三峡、武汉四地旅游。他们6人找到甲旅行社报名并交了2500元定金，甲旅行社为他们出具了一张定金收据。由于游客不多，甲旅行社把6人转给乙旅行社。乙旅行社租用丙单位车辆载着6人开始旅游活动。在行程中，由于客车后轮脱落，车辆撞到路中央护栏后翻倒，造成一人死亡，宋某高位截瘫。宋某要求甲、乙旅行社和丙单位赔偿，未果，遂以人身伤害向人民法院提起诉讼。

**处理意见：**法院一审认为：宋某等人按照甲旅行社广告所载明的内容和条件，向甲旅行社缴纳定金后旅游合同已经成立。因此判定：由甲旅行社赔偿宋某等人的医疗费、残疾生活补助费、精神抚慰金等合计1 884 281.91元。由乙旅行社承担连带赔偿责任。宋某等要求丙单位承担责任的诉讼请求，不属本案调整范围，应另案处理。

甲旅行社表示不服，认为宋某提出的是侵权诉讼，应该由侵权单位承担赔偿责任，遂向中级人民法院提出上诉。

法院二审认为：从宋某提出诉讼的理由和诉讼期间的诉讼主张及举证来看，宋某提出的是侵权诉讼。二审法院判定：由乙旅行社和丙单位共同赔偿宋某的医疗费、残疾生活补助费、精神抚慰金等合计865 657.91元。驳回原告要求甲旅行社承担赔偿责任的诉讼请求。

**案例评析：**这是日常生活中经常遇到的违约之诉和侵权之诉竞合的情况。从上述两级法院判决结果来看，责任承担者和赔偿数额有很大甚至根本的差别。所谓侵权责任是指侵害法律或其他公共规范所承认的物权、知识产权、人身权等权利而承担的责任；所谓违约责任是指合同当事人因为违反合同约定或不

履行合同而承担的赔偿责任。二者的竞合是由于行为人一个行为既违反合同约定又侵害他人权利的情形。二者责任承担和赔偿数额根本不同的原因在于：一、当事人的行为违反了合同约定的义务，责任的范围以合同约定的义务为限，也就是损失多少赔偿多少。侵权责任是行为人的行为违反了法律的规定，给他人的人身或财产造成了损失，主要是对他人的财产进行一种恢复性的补偿。违约适用的是《合同法》的规定。侵权行为根据其行为性质的不同而适用不同的侵权行为法，像《产品质量法》、《消费者权益保护法》、《道路交通事故处理办法》等。二、根据我国现行法律的规定，违约之诉不能够提出精神损害赔偿。为什么呢？因为在合同订立之时，当事人就应当预见到合同违约可能发生的后果，即使违约者不履行合同，也不会给守约方造成心理上的负担和损失。而侵权之诉就可以包含精神损害赔偿的请求。因为侵权行为不单是对受害人的财产和人身造成了损害，而且对受害人的心理也造成了一种创伤。根据我国现行的法律，只有在侵权之诉中才能提出精神损害赔偿的请求。本案给质监部门的启示是：受理游客投诉时，应要区分游客提起投诉的事由，是违约投诉还是侵权投诉；处理违约投诉时，根据我国法律规定，不应该包含精神损失费；处理违约之诉和侵权之诉依据的法律规定不同。

### 游客滑雪时被同团游客撞伤如何处理

**案例简介** 2002年春节期间，刘先生参加甲旅行社组织的北方滑雪旅游团，缴纳旅游费338元。当刘先生在中级滑道停留时，被同团的王女士撞倒在地，造成右小腿腿骨骨折，花去医疗费、护理费及误工费46300元。刘先生向法院提起诉讼，以该团派出导游为无证导游并没有尽到安全提醒义务为由，要求甲旅行社赔偿医疗费等46300元。

法院查实：刘先生和甲旅行社签订了旅游合同，并向甲旅行社缴纳了旅游费338元；该团导游李某没有导游资格，没有持证

导游,并且在滑雪过程中没有提醒游客安全注意事项。另据了解,事故滑雪场分初级、中级、高级三个等级,三个等级的滑雪场之间没有明显的界限,但雪道的坡度程度是逐级上升的,对滑雪者控制速度和方向有着不同的要求,初学者只能在初级雪道学习。

法院认为:双方所签订的旅游合同合法有效,协议签订后,双方应遵照执行。被告导游没有导游证,并且在原告滑雪时没有尽到安全提醒义务,系被告服务上的瑕疵,应当承担一定的违约责任,应当承担原告不能旅游的后果。

**处理意见:**被告退还旅游费并赔偿原告合计 169 元。

#### **案例评析:**

一、法院认定无证导游和没尽安全提醒义务为服务上的瑕疵,应承担责任,这一点和旅行社质量保证金赔偿试行标准的规定是一致的。法院判定的 169 元可以看作是由于游客没有完成旅游项目退还的旅游费、无证导游双倍赔偿导游费和未尽提醒义务的违约金三项之和。

二、从诉讼请求和判决结果看,法院认定,原告受伤是由于第三人造成的,与被告的行为没有因果关系,也就是说,被告无证导游、未尽提醒义务并不一定造成原告受伤,这一点对处理类似案件有借鉴作用。

### 车毁人亡保险公司如何赔偿

**案例简介:**2002 年 4 月 6 日,中国农业发展银行南阳分行与南阳市旅游开发中心签订了一份《国内旅游组团标准合同》,并在中国人寿保险公司郑州市管城区支公司为部分员工办理了旅游人身平安保险,保险金额为每人 10 万元,保险费为每人 7 元,旅游线路为青岛,该分行营业部工作人员张某被批准加入了此次旅游团行列。后该旅游团如期到达青岛市旅游。不料,该旅游团车辆返回途中,在山东省郓城县境内发生交通事故,张某当场死亡,团内多人也不同程度地受伤。后南阳市旅游开发中

心在处理交通事故中,未经张某之父张先生同意,代其填写了给付保险金申请书,并决定赔偿死者家属4万元。张先生拒绝接受此赔偿数额。后双方多次协商未果,张先生一纸诉状将南阳市旅游开发中心和中国人寿保险公司郑州市管城区支公司告到了南阳市卧龙区法院,请求法院判令两被告立即支付保险金10万元,并赔偿其追要保险金而支出的差旅费、住宿费5000元。

在诉讼中,被告南阳市旅游开发中心称:按照合同,我中心没有任何责任,该10万元巨额赔偿应由保险公司向原告支付。

被告中国人寿保险公司郑州市管城区支公司称:我公司与南阳市旅游开发中心签订有旅游意外保险合同属实。根据保险条款,南阳市旅游开发中心所投的每人10万元的保险金额包括许多项,具体到张某,我们应向其支付人身意外伤害保险金3.5万元及死亡处理或遗体遣返保险金5000元,总计4万元。不同意赔偿10万元。

**处理意见:**原告张先生要求保险公司按合同约定的内容支付赔偿金,理由正当,依法应予支持;但提出要求两被告赔偿因追要赔偿金所支出的旅差费、住宿费等经济损失,因未提供相关证据,不予支持。法院依据《民法通则》第一百一十一条规定,判决由中国人寿保险公司郑州市管城区支公司在判决生效后10日内一次性向原告张先生支付赔偿金人民币10万元,并承担本案诉讼费。

**案例评析:**按照我国《保险法》的规定,在订立保险合同时,应由保险人和投保人在平等、自愿的基础上协商一致,保险合同订立后,当事人应全面履行合同义务。在本案保险合同关系中,中国人寿保险公司郑州市管城区支公司为保险人,中国农业发展银行南阳分行营业部负担了投保费用,是投保人,张某是被保险人,南阳市旅游开发中心是保险代理人。中国人寿保险公司郑州市管城区支公司签发的保险单即为保险合同,该保险单上明文注明为“旅游人员人身平安保险单”,应视为有效的人身保

险合同;中国人寿保险公司郑州市管城区支公司称含有财产保险,与事实不符且缺乏合同依据。依据《保险法》的规定,对于属于保险责任,应在10日内履行赔偿或给付保险金义务。而其未对赔偿金额达成协议的情况下,以内部有关规定为由,擅自决定给付4万元,违背了合同约定,且称是按规支付赔偿金4万元,因未就规定的条款与投保人协商,也未告知投保人有关规定的內容,又主动按这些规定执行,违背了平等、自愿原则,其理由不能成立;南阳市旅游开发中心作为保险代理人,其实施行为的后果理应由保险公司承担,在本案中不承担赔偿义务。

### 遭遇洪水造成游客死亡责任谁负

**案例简介:**2000年7月,重庆市陈女士的独子刘某与其单位领导吴某一起参加西南旅行社(简称西旅)组团的重庆—贵州赤水旅游。当天下午他们随旅游团由导游带领进入赤水市自然保护区甘沟原始峡谷景点旅游。不一会儿,天降小雨,部分游客遂到山上的一个凉亭避雨。这时,刘自行下山去给吴某(吴因体力不支未上山)送雨伞。雨越下越大,并暴发了山洪,待被困的游客被营救下山后,旅行社发现刘某失踪了。次日14时许,在该景点高桥一潭内发现了刘的尸体。后经当地公安机关技术鉴定,刘系溺水窒息死亡。陈女士痛失爱子,因责任归属、赔偿问题,向重庆市南岸区法院提起诉讼,称:旅行社组织旅游,应保证刘的人身安全。因此请求法院依法判被告分别赔偿原告之子的死亡补偿费2.8万元和原告的生活费1.59万元。

庭审中,被告称:山洪暴发时,刘某擅自离团下山,被洪水卷走导致死亡,是刘某违反合同才造成意外死亡事故的发生,且山洪系突然暴发,属不可抗力事件,故旅行社不应承担任何赔偿责任。

重庆市南岸区法院于2001年12月21日开庭审理此案,认为:根据《消费者权益保护法》及有关旅游方面的法规规定,消费者在接受经营者提供的服务时,其人身安全受到损害享有依法

获得赔偿的权利。本案原告之子刘某作为消费者参加被告的组团旅游,双方即建立了旅游合同法律关系,被告对其所提供的服务项目负有保障游客人身安全的责任。被告作为旅游经营者,应对其所提供的旅游线路及景点的天气、安全等情况作全面而充分的了解和提前的预见。因而,被告不能以山洪为不可抗力因素为由拒绝承担责任。

**处理意见** 法院作出一审判决:刘某的死亡补偿费 2.8 万元、陈女士的生活费 1.5 万元,合计 4.3 万元,由西旅赔付给陈女士。接此判决后,西旅不服,向重庆市第一中级法院提起上诉。第一中级法院于 2002 年 3 月 11 日开庭审理,并当场作出维持原判的终审判决。

**案例评析** 我国《消费者权益保护法》第十八条规定:“经营者应当保证其提供的商品或者服务符合保障人身、财产安全的要求。”国家旅游局颁布的《旅游安全管理暂行办法实施细则》第六条第十款规定:“在安排旅游团队的游览活动时,要认真考虑可能影响安全的诸项因素,制定周密的行程计划,要事先制定周密的安全保护和急救措施。”本案中,刘某与旅行社签订的合同合法、有效,旅行社应该遵守《消法》及旅游方面的相关法规确保刘某的安全。而正是由于事发前旅行社对景区天气估计不足,导致了此次事故,因此应承担刘某死亡的完全责任。

此外,根据《消法》第四十二条规定:“经营者提供商品或者服务,造成消费者或者其他受害人死亡的,应当支付丧葬费、死亡赔偿金以及由死者生前扶养的人所必需的生活费等费用。”因此,本案中一审法院判决旅行社支付刘某的丧葬费及其母以后的生活费是正确的。

人身伤害约定不赔偿就可以不赔偿吗

**案例简介** 邹某与儿子外出旅游结束后返回,父子二人在公路上等候汽车。虽有几辆客车经过,但都是客满。等候多时,邹某心中着急,遂拦住一辆中巴车。中巴车主说:车上已经客

满,没有座位,如果邹某要乘车,只能站着,且车费不减少,中途如有意外,概不负责。邹某因儿子需要赶回家上学,便表示同意。行驶途中,驾驶员因前方车辆多,紧急刹车,造成邹某的儿子失去平衡,脑袋撞到汽车的扶手上,裂开一个大口子,血流不止。到医院治疗,花去医疗费用500多元。邹某要求中巴车主赔偿其损失,但中巴车主提出,他与邹某事先有约定,对此事故一概不负责。双方协商未果,邹某回家后向消费者协会投诉。消费者协会依据《合同法》的有关规定,认为中巴车主与邹某所达成“概不负责”的免责约定无效,对邹某无约束力。后经消费者协会主持调解,中巴车主赔偿邹某500元。

**案例评析:** 首先,要确定中巴车主是否承担赔偿责任,关键在于双方之间事先达成的免责约定是否成立并生效。合同中的免责条款是指合同中的双方当事人合同中约定的,为免除或者限制一方或者双方当事人未来责任的条款。对于免责条款的效力,现行法律视不同情况采取了不同的规定。一般来说,当事人经过充分协商确定的免责条款,只要是完全建立在当事人自愿的基础上,且不违反社会公共利益,法律是不干预并承认其效力的。但是对于严重违反诚实信用原则和社会公共利益的免责条款,法律是禁止的,并否定其效力。《合同法》第五十三条规定:“合同中的下列免责条款无效:(一)造成对方人身伤害的;(二)因故意或者重大过失造成对方财产损失的。”现行法律对人身健康和生命安全是给予特殊保护的,如果允许免除一方当事人对另一方当事人人身伤害的责任,则无异于纵容当事人利用合同形式对另一方当事人的生命进行摧残,这与保护公民人身权利的宪法原则相违背,而且,这种免责条款一般都是与另一方当事人真实意愿相违背的。可见,对于合同履行造成对方人身伤害,不管违约方有无过错,均不能免责。其次,在本案中,邹某与中巴车主之间已订立了口头旅客运输合同,双方之间形成了运输合同法律关系。根据我国法律规定,承运人应负严格责

任。《合同法》第二百九十条规定：“承运人应当在约定期间或者合理期间内将旅客、货物安全运输到约定地点。”运输行业是一项带有危险性的活动，保证运输活动的安全性，是承运人最大的法定义务。《合同法》第三百零二条规定：“承运人应当对运输过程中旅客的伤亡承担损害赔偿责任，但伤亡是旅客自身健康原因造成的或者承运人证明伤亡是旅客故意、重大过失造成的除外。前款规定适用于按照规定免票、持优待票或者经承运人许可搭乘的无票旅客。”

综上所述，中巴车主与邹某之间达成的旅客运输过程中造成的意外“概不负责”的免责约定，违反法律的强制性禁止规定而无效。况且，中巴车在客满的情况下仍超载，违反了《道路交通安全法》第三十三条规定“机动车载人，必须遵守下列规定：（一）不准超过行驶证上核定的载人数……”可见，中巴车主及驾驶员主观上是故意违章。退一步讲，即使其主观上没有过错，根据《合同法》第三百零二条规定的无过错责任，中巴车主也要对邹某儿子的受伤承担赔偿责任。

#### 游客在景区内被杀害景区要不要承担责任

**案例简介：**2002年8月26日上午，游客刘某带着一对双胞胎儿子到北京圆明园公园游玩，在大水法景点附近被人杀害，此案至今尚未侦破。死者刘某的丈夫杨某以圆明园公园未履行保护游人安全的法定义务为由，向北京市海淀区法院起诉，要求赔偿60余万元。

**处理意见：**2003年9月22日，法院经审理后认为，刘某的死亡系犯罪分子的犯罪行为所致，原告也没有提供证据证明被告有过错，遂作出一审判决驳回了原告的诉讼请求。目前此案已上诉。

#### 案例评析：

观点之一：经营者应承担违约责任。

经营者对消费者的安全保障义务是一项法定义务。在旅游

者和经营者形成旅游消费合同关系后,依据《合同法》第六十条规定,经营者既要按照约定全面履行自己的义务,也要遵循诚实信用原则,根据合同的性质、目的和交易习惯履行通知、协助、保密等义务,这当中也包括经营者对消费者的人身、财产安全负有的保护义务。合同的附随义务是法律对合同约定义务的扩张,属法定义务,也是合同义务。消费者在因他人非法侵害遭受人身、财产损害时,可以看作是经营者对合同附随义务的违反,经营者违反保护义务应承担违约责任。

观点之二:经营者应承担包括精神损害赔偿在内的侵权责任。

出现安全问题时,必须看经营者是否尽到了保护义务。首先要界定保安的作用,保安不是保镖,保安只在经营者提供服务的地域范围内承担一般的安全保障义务。但在某些危险情况下,保安应当保障特定消费者的人身、财产安全,否则就是未尽到保护义务。其次,必须考虑不安全事件是怎么产生的?第三人的侵害行为为什么会得逞?这与经营者有什么联系?这是解决问题的切入点。在第三人侵权的情况下,由于消费者受损害是由第三人的行为直接导致的,如果经营者的不作为给第三人的侵权创造了有利条件,可以认定两者间存在因果关系,这种管理上的疏忽本身就是经营者的过错,经营者应该承担责任。《消费者权益保护法》规定了消费者在购买商品和接受服务时享有人身、财产不受损害的安全保障权,这是消费者享有的9大权利中的首要权利,也是经营者最基本的义务。经营者违反安全保障义务的行为既可以是积极的作为,也可以是消极的不作为。在他人非法侵害消费者人身、财产权利时,经营者的行为表现为一种消极的不作为,可以认定经营者的消极不作为违反了安全保障义务,经营者应该承担侵权责任。

观点之三:经营者已向消费者承担了健全服务设施、采取有效的保安和救济措施的法定义务,不须承担赔偿责任。

违约责任是指合同当事人违反合同义务所应承担的法律后果。经营者是否承担违约责任,就必须看经营者是否有违反合同义务和法定义务的行为。《消费者权益保护法》十八条规定:“经营者应当保证其提供的商品或者服务符合保障人身、财产安全的要求。对可能危及人身、财产安全的商品和服务,应当向消费者作出真实的说明和明确的警示,并说明和标明正确使用商品或者接受服务的方法以及防止危害发生的方法。”也就是说,经营者负有保护消费者人身、财产安全不受损害的法定义务,为消费者提供人身、财产安全不受损害的保障。

消费者在接受宾馆、公园、列车等提供的服务,因他人非法侵害遭受人身、财产损失而要求经营者承担侵权责任时,如果经营者没有过错,也就是说经营者持有合法、有效的经营证件,对游客开放的经营场所及相关设施符合强制性标准或者行业标准,配备了足够数量、合格的安全保障人员,提供的服务内容安全可靠,各项制度、措施落实得力,包括对具有不安全因素情况的提示、警告,制止他人对消费者的侵害以及对消费者进行救助等。经营者已向消费者承担了健全服务设施、采取有效的保安和救济措施的法定义务,即使找不到侵害人或侵害人无力承担赔偿责任,经营者无须承担赔偿责任。因为消费者的损害是第三人(直接侵害人)的过错导致的,应由第三人负责。

## 第五章 航空交通篇

### 因浓烟延误航班责任应谁来承担

**案例简介:** 投诉人称:我们分别和被投诉人签订旅游合同,参加被投诉人组织的济南至温州四天三夜旅游,时间是2002年10月2日至10月5日。10月2日晚,我们按照合同约定到达济南机场,但是在机场滞留3个多小时后,我们被告知该航班被取消。我们于10月3日凌晨2点左右到某宾馆休息,5:40左右,我们又被通知6:00集合前往机场。但是在机场通过安检

后,航班又被推迟,最后推迟到 10:45 左右。在此期间,旅行社领队及导游员没有负起他们应尽的责任,没有进行统一的组织,没有提供良好的服务,没有对延误行程、服务不佳采取合理解决措施,而且对我们要求作出书面答复不理不睬,致使我们 37 名游客被甩团。我们要求:按照合同约定及相关法律、法规,旅行社应退还全部旅游费用,并赔偿我们一倍的违约金及我们处理此事期间所支出的必要费用。

被投诉人称:10 月 2 日 21 时,由我们组织的温州双飞四日游的 163 名游客在济南机场办理了登机安检手续,准备乘坐原计划 22:20 起飞的 5 506 次航班赴温州旅游。但由于机场上空被附近农民烧玉米秆的浓烟笼罩,致使包括 5 506 次航班在内的所有航班被禁止降落。约 24 时左右,机场通知 5 506 次航班降落青岛,所有乘客被安排到某宾馆休息。10 月 3 日 5:30 左右,机场工作人员叫早,我们立即与机场工作人员取得联系,机场工作人员答复 5 506 次航班约 9 时起飞,又说可能提前起飞,我们安排游客乘车到机场并进入候机区。后来机场方面通知航班可能再次延误。此时,部分游客情绪激动,我们积极进行了解释。10:35 左右,5 506 次航班开始登机,大部分游客理解误机原因,顺利登机,少数人挑起事端,企图阻挠游客登机,在接近起飞时间时,37 名游客提出赔偿要求,并拒绝登机。航班等待 40 多分钟,我方和机场工作人员多次协调未果,飞机起飞,37 名游客擅自离团。

经调查,被投诉人联合开展“十一”黄金周组团旅游活动。投诉人分别与被投诉人签订了《山东省旅游合同(国内)》,并交纳了全额旅游费。合同约定 10 月 2 日晚乘坐中航航班赴温州。10 月 2 日晚,由于机场上空烟雾笼罩,自温州飞来的 5 506 次航班被迫降落青岛。10 月 3 日凌晨 2 时左右,游客被安排在某宾馆休息。10 月 3 日 5:30 左右,游客返回机场,办理了登机手续,进入候机区后,机场方面通知航班可能要再次延误。在等待

航班期间,投诉人与被投诉人就航班延误赔偿问题进行了协商,没能达成协议,航班起飞,37名游客没有登机。

山东省旅游质监所认为:投诉双方签定的《山东省旅游合同(国内)》合法、有效,双方应严格履行该合同;被投诉人没能按照合同约定时间组织游客登机,属于违约行为,应承担违约责任;投诉人在明知航班是由于烟雾原因造成的情况下,没有尽到主动配合义务,致使损失进一步扩大,应承担一定责任;造成被投诉人违约的事件是被投诉人不能预见、不能避免并不能克服的,认定为不可抗力。根据《中华人民共和国合同法》第一百一十七条、第一百一十九条之规定,作出如下处理:

- 一、被投诉人退还投诉人所交旅游费;
- 二、投诉双方各自承担本方损失;
- 三、投诉人其他投诉申请不予支持。

经调解,当事双方未达成共识,于2002年1月诉至济南市历下区人民法院,要求旅行社退还交纳的旅游费7980.00元,并承担违约金7980.00元,诉讼费由旅行社承担。

法院经审理查明:2002年9月24日,原告与被告签订了《山东省旅游合同(国内)》,合同约定,原告参加被告组织的2002年10月2日至10月5日的四天三夜温州游,四人应交纳旅游费7980.00元,合同签订后,原告共交纳旅游费7980.00元。

2002年10月2日晚,原告集合并赴济南机场,拟乘原计划22:20起飞的5506次航班赴温州旅游,21时左右,全部游客办理完相关登机手续后,进入候机隔离区。

因济南机场上空被附近农民烧玉米秆的烟雾笼罩,5506次航班无法迫降济南机场,约24时许,济南机场通知5506次航班迫降青岛,该航班的所有乘客被浙江航空公司安排至济南南郊宾馆休息。

10月3日凌晨2时许,所有游客被安排入住完毕,5:30分

左右,原告等游客又被通知集合前往济南机场,早7时左右机场安排早餐,8时左右游客通过安检进入候机隔离区,5506次航班于10月3日9:20左右从青岛起飞,40分钟后到达济南机场,在济南实际起飞的时间是11:20。因原告要求被告对延误行程、安排不周、服务不佳作出解决措施并书面答复,与被告僵持不下未能形成一致意见,飞机起飞,导致原告在内的37人滞留机场。被告未派人处理滞留机场游客的相关事宜。该37名游客被机场派车送回济南市内并随即前往山东省旅游局投诉。

**处理意见:**依照《中华人民共和国合同法》第一百二十一条及相关法律、法规的规定,判决如下:

一、被告返还原告旅游费7980.00元,于判决书生效之日起10日内执行;

二、被告向原告支付违约金399.00元,于判决书生效之日起10日内执行。

案件受理费648.00元由被告承担。

**案例评析:**2002年9月24日,原告与被告签订了《山东省旅游合同(国内)》,故该合同合法、有效,双方应严格履行。

依据《山东省旅游合同(国内)》第七条第二款第十二项的约定:乙方(被告)应当按照《旅行社国内旅游服务质量标准要求》规定及合同的约定为甲方(原告)提供服务。而《旅行社国内旅游服务质量标准要求》第六条规定:作为实际履行旅游合同的被告应全面的适当的履行本合同约定的义务。

本案中,2002年10月2日晚,5506次航班因济南机场附近农民燃烧秸秆造成浓烟不能降落,是被告不能左右的,且原告、被告双方对此也予以认可,但农民燃烧秸秆现象不应属于双方合同中约定的不可抗力,而应属于人为因素造成,原告对此也表示谅解,10月2日晚双方并未发生争议,因而10月2日晚航班延误不是造成双方纠纷的根本原因。

2002年10月3日早晨,被告应积极落实5506次航班到达

济南机场时间及起飞时间,以使游客能够在适当时间登机,实现旅游目的。被告疏于联络,造成游客只休息了3个多小时的事实,到达济南机场后,又因距航班到达济南机场的时间过长,加之游客因昨晚休息不足造成非常疲劳,且有部分游客为老人和儿童,从情理角度来讲,被告应尽到人文关怀之情,部分游客出现情绪波动时,被告应作好疏导、解释、组织等服务工作,以稳定游客情绪,做到相互理解和支持,实现订立合同的目的,但是,被告未做好上述工作,致使矛盾进一步激化,导致部分游客因服务不周到、时间缩短、无法实现旅游目的而拒绝登机,最终解除合同,对此被告具有一定的过错,应承担相应的责任。

由于时间具有不可逆转性,被告虽称对误机因素有所考虑,不会影响原告的旅游行程,但旅游活动是一项愉快、轻松并陶冶性情的活动,旅行社作为服务的组织和管理者,有义务和责任按照《旅行社国内旅游服务质量标准要求》的规定为游客提供合乎标准的服务,其中包括与航空等部门联系、协调等工作,但被告未积极尽到该义务,特别是10月2日5506次航班因机场附近农民燃烧秸秆而无法降落济南机场,使游客的休息和心情受到很大影响的,加之10月3日在飞机降临济南机场后,游客因被告组织、协调、管理及服务不满意,而要求被告予以书面答复,理由正当,并且《山东省旅游合同(国内)》第六条合同的变更和转让第一款明确约定:“甲乙双方协商一致,以书面的形式变更本合同。”但被告既未作出书面答复,也未书面变更合同的内容,是在与被告协商无果的情况下将原告滞留机场自行登机而去,也违背了旅行社为游客提供安全、舒适、便捷服务的职业规范。对此,被告具有一定的过错。

被告以双方旅游合同未全部履行而遭受损失为由拒绝返还旅游费,但其未提供包机合同证据,且被告的经济损失是由其过错造成的,应自行承担,原告要求返还旅游费理由正当,予以支持。

从本案纠纷产生的原因以及当时的实际情况综合分析,被告不属于故意甩团,被告的行为不构成根本性违约,故原告要求被告返还违约金 7 980.00 元的理由欠妥,要求过高,应适当调整。

### 游客因飞机晚点不登机取消行程谁之过

**案例简介:** 2001 年春节期间,某公司 19 名员工组成家庭旅游团参加旅行社组织的泰港七日游。因天气原因,大连—曼谷的飞机推迟起飞,这引起游客极大不满,经导游劝说后同机其他游客登机待飞,而 19 人则拒绝登机,最终造成他们出国未成。事后这 19 名游客起诉该旅行社,要求旅行社返还全部费用,并赔付违约金和案件受理费。

**处理意见:** 一审判决游客胜诉,旅行社不服提出上诉。

二审依法作出改判,终审认定,旅游合同在已经开始履行的情况下未能得到全面履行的根本原因在原告而不在被告,因此 19 名游客应承担此案的民事责任。

**案例评析:** 本案纠纷应从两个方面来分析:一是旅行社是否违约,是否要承担违约责任;二是航班延误是否构成解除合同要件。

一、依据《合同法》分析,航班的延误造成旅行社违约。旅行社为组织游客旅游,同游客签定合同,游客缴款后,为旅游者提供吃、住、行、游、购、娱等方面的服务,无论吃、住、行、游、购、娱六要素哪个环节出现违约,旅行社都应承担违约责任。因为,游客是同旅行社签定的合同,旅行社承担违约责任后再向相关违约方追偿,从这方面看,游客向旅行社主张索赔是对的。航班延误的原因是由于天气不好。《合同法》第一百一十七条规定,不可抗力是指不能预见、不能避免并不能克服的客观情况。我国的相关法律对不可抗力的范围具体化为自然灾害、政府行为、社会异常事件。由于天气的原因机场上空能见度低,航空公司为了飞行安全而推迟飞机起飞时间,对于合同的当事人来说,在

订立合同时是不可预见的,应属不可抗力,当事人双方都不承担违约责任。

二、对案件本身的看法。游客不登机,应该认定是游客强行解除同旅行社签定的合同。这起纠纷的关键是要认定这种解除合同的行为是否符合《合同法》解除合同的条件。从《合同法》规定来看,一方解除合同,另一方必须是根本性违约。根本性违约的意思是一方违约的行为使本合同的目的无法实现。从本案来看,虽然飞机延误,对泰港七日游来说还不构成一个根本性违约,在这种情况下游客强行解除合同,根据是不充分的。游客在不具备单方解除合同的条件下擅自解除合同,属违约行为,应为其行为承担相应的违约责任,因此,游客的赔偿请求不能依法成立。如果游客继续履行合同,中间减少项目,双方可以协商解决或向有管辖权的旅游质监所投诉。

旅游是多要素综合性活动,因此经常会受到像航班延误等非旅行社所能控制的因素干扰。在这种情况下,旅游者所能做得就是尽可能使所受损失减小,而不是像19名游客那样将损失扩大,导致最终无法出行。由此可见,旅游中发生纠纷责任也并非全归咎于旅行社,游客维权过度、固执己见也是造成纠纷的一大原因。

### 航空公司是否应该承担航班延误给旅行社造成的损失

**案例简介:**甲旅行社组织了一个黄山双飞三日游的旅游团,由于旅游团游客来自当地经常以休假作为职工福利的电力系统,旅行社认为组织好这次旅游活动,会为旅行社带来新的商机。因此,旅行社选派最有经验的导游负责这次旅游服务活动。5月17日一大早,导游就带领游客到机场候机,准备乘坐早7点起飞的航班,结果一直等到12点,航班也没有起飞。在万般无奈情况下,旅行社协助游客办了退票手续,旅游计划泡汤。

旅行社向航空公司投诉,要求赔偿遭到拒绝后,向人民法院

提起诉讼,要求航空公司赔偿旅行社损失 6 800 元。法院以旅行社与航空公司没有合同关系为由,驳回旅行社诉讼请求。

旅行社认为:我们和游客签订了旅游合同,合同明确约定,由旅行社全面负责游客的吃、住、游等旅游活动;旅行社为游客购买机票,与航空公司形成事实上的合同关系,现在由于航空公司违约,给旅行社造成损失,航空公司应该承担赔偿责任。

航空公司认为:旅行社受到的损失是由商业风险造成的,具体到合同关系,旅行社和游客之间有旅游合同约定他们双方的权利、义务关系,和航空公司没有任何关系;事实上,航空公司是和乘客(也就是该旅行社组织的游客)存在运输关系,这是因为我们出售的机票上有乘客的姓名等,而旅行社在中间扮演着一个中间代理的角色。如果乘客因为航班延误造成损失,我们会承担责任。显然,法院认可了航空公司的观点。

**案例评析:**这是一起旅行社“哑巴吃黄连”的案例。从法律关系上,航空公司的观点更能站得住脚,也被法院所采纳。很明显,旅行社是“赔了夫人又折兵”。这个案例给旅游行业经营甚至旅游业发展许多启示。启示一:从法律关系上讲,旅行社找航空公司索赔没有依据(合同依据),这就提醒我们,旅行社要和航空公司签订航空运输合同,确定双方的权利、义务。启示二:现在相对航空公司来说,旅行社处于弱势地位,要发挥行业协会(如旅行社协会)的作用,利用旅行社整体的力量确定航空公司在旅游活动,特别是在旅游运输中的法律地位,逐步改变航空公司和旅行社的不平等地位,和铁路、航空公司等实现平等,这是旅游业成熟的重要标志之一。启示三:在当前情况下,旅行社可以联合保险公司,开发旅行社因为航空公司方面的问题而违约的险种,以转嫁风险。

## 第三部分 旅游质监实务

D ISANBU FEN LVYOUZH IJ IANSH IWU

### 第一章 执法办案规范

#### 旅游投诉处理程序

为了提高全省旅游投诉案件的办案质量和效率,规范旅游投诉处理程序,切实维护旅游经营者和旅游消费者的合法权益,依据国家的有关法律、法规和规章,结合我省的实际情况,制定本程序。

##### 一、登记

接到投诉信、来电、来访后进行登记备案,对来电、来访的案件,要求随后递交书面投诉。

##### 二、投诉信初审

经审查,符合受理条件的,填写《旅游投诉审批表》报请领导审阅,指派案件承办人。

经审查,不符合受理条件的,填写《旅游投诉审批表》报请领导审阅,在7日内以《不予受理通知书》通知投诉人,并说明理由。

经审查,需转交各市、县(市)区旅游质监所调查处理的,填写《旅游投诉审批表》报请领导审阅,在7日内以《旅游投诉转办通知书》转相关市、县(市)区旅游质监所,并以《旅游投诉移送通知书》通知投诉人;《旅游投诉转办通知书》分两种:一是重大投诉,限时上报处理结果;二是一般投诉,只上报处理结果。

经审查,不属于管辖范围转相关部门调查处理的,填写《旅游投诉审批表》报请领导审阅,在7日内以《旅游投诉转办通知书》转相关部门,并以《旅游投诉移送通知书》通知投诉人。

### 三、旅游投诉的审理

旅游投诉理赔案件实行“承办人独立办案,疑难案件集体讨论,领导审定”的原则。

1. 旅游投诉立案后,案件承办人应及时以《要求书面答复通知书》通知被投诉人,同时以《决定受理通知书》通知投诉人。

2. 对投诉信和被投诉人的书面答复进行审核,找出双方质证的焦点问题,需双方进一步提供证据的,填写《要求补正材料通知书》限时补正。

3. 调解:承办人员处理投诉案件,能够调解的,应当在查明事实、分清责任、双方自愿的基础上依据国家的法律、法规及部门规章进行调解,促使双方相互谅解,达成协议;双方达成协议,调解人应制作《旅游投诉调解书》,调解书应盖公章,当事人双方、调解人签字后生效。

4. 处理决定:调解不成或一方不同意调解的,承办人员在调查核实的基础上写出调查处理报告,报告的内容应载明当事人双方的陈述、证据、承办人调查认定的事实和拟处理意见,调查处理报告应做到事实清楚、证据确凿、引用法律条文恰当、手续完备,报请领导审阅,承办人制作《旅游投诉处理决定书》,领导核准,在作出处理决定后15日内以《旅游投诉处理决定书》通知投诉人和被投诉人。

5. 结案时效:审理质量保证金赔偿案件,应在受理之日起90日内审理终结;有特殊原因的,经上级质监所批准,可延长审理30日。

### 四、结案存档

案件审理完结后,填写《旅游投诉结案表》,按照顺序整理好

材料,交档案管理人员存档。

转办的旅游投诉案件承办人应及时催办,结案后及时存档。

## 旅游行政执法程序

为了加强我省执法人员依法治旅水平,提高依法办案质量和效率,规范旅游行政执法程序和文书,依据国家的法律、法规和规章,结合行业的实际情况,特制定本程序。

### 一、登记

接到举报信、来电举报、来访举报后进行登记备案,对来电举报、来访举报必须问明举报人姓名、联系电话。

### 二、立案

立案是行政处罚一般程序的开始,是一个独立阶段。决定立案应同时具备三个条件:(一)事实条件,违法行为事实已在获取的材料中,初步证明违法行为的事实存在;(二)法律条件,依法应给予处罚的;(三)本行政机关有管辖权的。

经审查,具备立案条件的案件,填写《旅游行政执法立案审批表》报请领导审阅,批准后指派案件承办人员。

经审查,属于其他行政机关管辖范围的案件,应及时移送到有管辖权的行政机关。

### 三、调查取证

调查取证的目的:一是查明违法事实,违法行为的性质、情节、危害后果;二是获取与案件事实相关的证据。

调查取证的原则:全面、客观、公正调查,按照法定程序进行调查取证,严禁以刑讯、威胁、引诱、欺骗等其他非法方式进行询问。

调查取证时执法人员不得少于2人;向当事人告知身份,并出示有效执法证件。

### 1. 询问当事人

首先应当查明当事人的身份有无差错,告知其权利、义务;然后询问其履历情况及与案件有关的事实,让当事人陈述自己的意见和辩解。调查人员应当按照询问的实际情况如实做好笔录,询问笔录应当场交当事人核对;当事人确认无误的,应签名或盖章;当事人提出修改的应允许,被修改的地方应由当事人盖章或按指印;当事人拒绝签名的,应在笔录中注明;当事人要求自己书写的应允许。

### 2. 询问证人

调查人员应当按照询问的实际情况如实做好笔录,询问笔录应当场交证人核对;证人确认无误的,应签名或盖章;证人提出修改的应允许,被修改的地方,应由证人盖章或按指印;证人愿书面提供的应允许,但不能以口头代替;证人不愿作证的,应当如实做好笔录,并交证人核实签字。

### 3. 检查

检查是行政执法人员对违法行为有关场所、物品、人身等进行实地勘验检查,以发现和收集违法行为留下的痕迹和物品的一种调查活动。对于检查、勘验的情况,应当如实做好勘验检查笔录,由参加检查勘验人、见证人和当事人签名或盖章。当事人拒绝签名的应当注明。

### 4. 提取证据

行政执法人员在调查取证过程中,依法提取与案件有关并具有证明意义的物证、书证和视听材料等。采取证据登记保全措施应具备的条件:(1)证据存在灭失或者以后难以取得的可能;(2)被保全证据对案件事实有证明作用。采取登记保全措施必须经行政机关批准,向当事人出示行政机关的证明文件;对于登记保全的物品应当会同在场见证人和物品持有人查点清楚,当场开具清单一式两份,由行政执法人员、见证人和被扣押物品持有人签名或盖章。行政机关应当尽快对保全物品进行勘

验处理,并在7日内尽快作处理决定。

#### 四、行政处罚决定

行政执法人员通过一系列的调查取证活动后,认为案件事实清楚,证据确凿、充分,案件调查终结,应写出书面调查报告或案件处理意见,提交负责人审查。须作出行政处罚的,行政机关应以《行政处罚告知书》通知行政相对人,并告知依法享有的权利和义务。

#### 五、送达

送达,是行政机关依据法定的方式将《行政处罚决定书》送交当事人的行为。送达的主要方式有:

1. 直接送达:行政机关派专人将《行政处罚决定书》直接交给当事人,或其法定代理人、法定代表人、委托代理人或者其他代收人的方式。

2. 留置送达:接受《行政处罚决定书》的人,不具备法律上的理由,拒绝收领其送达的《行政处罚决定书》,送达人应将《行政处罚决定书》留置于送达处,送达人应邀请有关人员到场,说明情况,制作笔录,注明拒绝签收的事由和日期,由送达人、见证人签名。

3. 委托送达:行政机关把应送达的《行政处罚决定书》委托有关行政机关或其他单位代交给当事人的方式。委托行政机关应向受委托行政机关或其他单位发出委托,填好《送达回证》的某些事项。

4. 邮寄送达:行政机关通过邮局将《行政处罚决定书》寄给受送达人的方式。

5. 公告送达:行政机关通过有关传播媒体,将《行政处罚决定书》的有关内容告知当事人的送达方式。自公告之日起,经过60日视为送达;如当事人60日内到行政机关领取《行政处罚决定书》的,领取之日即为送达之日。

## 六、听证程序

听证程序适用范围:责令停产停业、吊销许可证或者执照,较大数额罚款(对公民处以 500 元以上的罚款,对法人或其他组织处以 20 000 元以上的罚款,法律、法规和规章对举行听证的罚款另有规定的,从其规定)。

1. 听证时效:(1)当事人要求举行听证的,应在行政机关告知后 3 日内提出;(2)当事人提出要求举行听证的,行政机关应在 15 日内组织听证;(3)举行听证前 7 日,通知当事人举行听证的时间、地点。

2. 听证方式:除涉及国家秘密、商业秘密或个人隐私外,听证必须公开举行。

3. 听证主持人:在行政机关法制机构工作两年以上或者从事行政执法工作五年以上的人员担任。听证由行政机关中非本案调查人员主持;案件的调查取证人员、当事人的近亲属和与本案有利害关系的人员担任听证主持人应当回避。听证主持人享有的权利:(1)决定何时何地举行听证、中止听证和终止听证的权利,并将有关的通知及其附属材料及时送达给当事人;(2)有权就案件的事实或者与之相关的法律进行询问、发问;(3)有权维护听证秩序,对违反听证的人员进行警告或处理;(4)有权调查取证,等等。

4. 听证参加人:当事人、调查取证人员以及与案件处理结果有直接利害关系的第三人;当事人可以委托一至二人代为参加听证。

5. 听证顺序:(1)听证记录人宣布听证纪律、当事人的权利和义务;(2)听证主持人介绍主持人和记录人,询问、核实听证参加人的身份,询问当事人是否需申请回避,宣布听证开始;(3)调查人员提出当事人违法事实、证据、行政处罚依据和处罚

建议;(4)当事人对案件的事实、理由进行陈述和辩解,对调查人员提出的证据进行质证,并可提出有利于维护自身合法权益的事实、理由和证据;(5)听证参加人对案件的性质、情节和处罚建议进行辩论;(6)当事人最后陈述;(7)听证主持人宣布听证结束;(8)听证笔录应当场交当事人审核或向当事人宣读,当事人确认记录有遗漏或有差错的,可以补正更改;当事人确认无误后,听证主持人、当事人以及代理人在听证笔录上签名或盖章。

## 6. 行政决定

听证报告:听证主持人根据听证情况写出听证报告,连同听证笔录报行政机关负责人;对听证当事人提出的新的事实、理由和证据应限期调查人员进行复核,一并报行政机关负责人审阅。

行政决定:行政机关负责人根据当事人的违法事实、证据,参照听证笔录和听证主持人意见,依据有关法律、法规和规章作出决定。

## 七、行政处罚的执行

### 1. 行政处罚自觉履行

行政处罚决定依法作出后,当事人在行政处罚决定的期限内应主动履行行政处罚决定。履行的情况主要有三种:(1)实际履行;(2)按时履行;(3)完全履行。

行政复议和行政诉讼中不停止行政处罚的执行,这是一项基本原则,但在特殊情况下,复议机关和人民法院可以作出停止执行的裁定。特殊情况包括:(1)行政机关认为需要停止执行的;(2)复议机关或人民法院裁定停止执行的;(3)法律、法规、规章作了停止执行规定的。

### 2. 行政处罚的强制执行

强制执行的条件:(1)当事人在规定期限内拒绝履行行政处罚决定;(2)具有行政执行权的行政机关依法实行强制措施,

迫使被处罚人履行行政处罚决定(执行权是法律赋予的)。

行政处罚强制执行的机关:行政处罚强制执行机关以人民法院为主体,行政机关强制执行权必须要有法律规定。

强制执行措施:(1)加处罚款,属于执行权的范畴;(2)拍卖查封、扣押的财物或划拨冻结的存款;(3)申请人民法院强制执行。

## 旅游行政复议案件处理程序

### 一、受理

1. 接到行政复议申请人申请书(包括书面和口头)后,出具《申请书收到凭据》。

2. 委托代理人代为参加复议的,向复议机关提交《委托授权书》;申请人为法人或其他组织的,向复议机关提交《法定代表人(主要负责人)身份证明》(下同被申请人)。

3. 经审查,不符合《中华人民共和国行政复议法》规定的,制作《不予受理通知书》,不予受理。

4. 符合受理条件,但是不属于本机关受理的,制作《申请转送函》或《行政复议告知书》并转送有关机关,同时告知申请人。

5. 符合受理条件,但需要补正内容的,制作《补正申请书通知书》,要求申请人补正材料,逾期不补正的,制作《不予受理通知书》,不予受理。

6. 符合受理条件,决定受理的,制作《受理通知书》并送达申请人。

7. 对下级应当受理但却无正当理由不受理的,制作《责令受理通知书》并送达下级机关,责令受理;也可制作《直接受理通知书》,直接受理。

### 二、审查

8. 受理申请后,制作《提出答复通知书》并送达被申请人。

9. 涉及第三人利益,需第三人参加的,制作《第三人参加行政复议通知书》,送达第三人。

10. 申请复议受理后,被申请的具体行政行为需要停止的,制作《停止执行通知书》并送达被申请人。

11. 根据复议法规定,申请人要求对规范性文件进行审查的,制作《规范性文件转送函》(一、二),请有关部门审查。

12. 审查期间,出现中止事由的,制作《行政复议中止通知书》并送达申请人和被申请人;中止事由消失,制作《行政复议恢复审查通知书》并送达申请人和被申请人,恢复审查。

13. 审查期间,出现终止事由的,制作《行政复议终止通知书》并送达申请人和被申请人,终止审查,行政复议结束。

14. 审查期间,复议机关认为需要延期审查的,制作《决定延期通知书》并送达申请人和被申请人。

### 三、决定

15. 审查结束,制作《行政复议决定书》并送达申请人和被申请人。

16. 对不履行复议决定的,制作《责令履行通知书》并送达不履行人,要求履行。

17. 对责令履行后仍不履行的,制作《强制执行申请书》(一、二),申请人民法院强制执行。

18. 对在行政复议处理期间有违法行为的,制作《处理建议书》,建议给予有关人员和单位处理。

## 第二章 格式文书

### 旅游投诉处理文书

#### 旅游投诉审批表

年 月 日

案件来源：	收到时间：	年 月 日
投诉人：	地址：	
被投诉人：	地址：	
案由：		
立案依据：		
经办人意见：		
领导审批：		
备注：		

### 不予受理通知书

\_\_\_\_\_投诉不字[\_\_\_\_\_]\_\_\_\_号

\_\_\_\_\_：

你于\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日提出投诉  
\_\_\_\_\_的申请,本中心已于\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月  
\_\_\_\_日收到,依据\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_,经审查,不符合旅游投诉受字条件,决定不予  
以受理。

特此通知。

\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

### 要求补证材料通知书

\_\_\_\_\_投诉补字[\_\_\_\_\_]\_\_\_\_号

\_\_\_\_\_：

你于\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日提出投诉  
\_\_\_\_\_的申请,经审查,你尚须在\_\_\_\_\_年\_\_\_\_  
月\_\_\_\_日前向本中心补证下列材料:\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_。

逾期未按要求补正,本中心将决定撤销立案。

特此通知。

\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

### 决定受理通知书

\_\_\_\_\_ 投诉受字[\_\_\_\_\_]\_\_\_\_号

\_\_\_\_\_ :

你于\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日提出投诉  
\_\_\_\_\_的申请,本中心已于\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月  
\_\_\_\_日收到,依据\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_,经审查,符合旅游投诉受理条件,决定予以受理。  
特此通知。

年 月 日

### 要求书面答复通知书

\_\_\_\_\_ 投诉答字[\_\_\_\_\_]\_\_\_\_号

\_\_\_\_\_ :

本中心于\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日收到\_\_\_\_\_对你公司  
(社)的投诉,依据\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_规定,决定受理此投诉。

你公司(社)应在接到本通知之日起 30 日内针对投诉人投  
诉事项向我中心作出书面答复,并提供相关证据。

本中心建议:你单位接到通知后可主动与投诉人联系,在调  
查核实的基础上使双方达成谅解,自行和解;如双方协商达成协  
议,应在接到本通知之日起 30 日内将双方达成的协议书送至本  
中心。

年 月 日

## 送达回证

送达文书名称：
受送达人：
送达地点：
送达方式：
受送达人签字：   年 月 日
代收人签字：   年 月 日
代收原因：
送达人：   年 月 日
备注：



## 旅游投诉讨论笔录

共 页,第 页

案 由:\_\_\_\_\_

讨论时间:\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日\_\_\_\_\_时\_\_\_\_\_分至\_\_\_\_\_时\_\_\_\_\_分

地 点:\_\_\_\_\_

主 持 人:\_\_\_\_\_ 职务:\_\_\_\_\_ 记录人:\_\_\_\_\_ 职务:\_\_\_\_\_

出席人员:\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

讨论笔录:\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## 旅游投诉调解书

\_\_\_\_\_投诉调字[\_\_\_\_\_]\_\_\_\_号

投 诉 人：\_\_\_\_\_ 电 话：\_\_\_\_\_

地 址：\_\_\_\_\_

被投诉人：\_\_\_\_\_ 电 话：\_\_\_\_\_

地 址：\_\_\_\_\_

投诉人称：\_\_\_\_\_

被投诉人辩称：\_\_\_\_\_

调查核实认定：\_\_\_\_\_

依据\_\_\_\_\_,经调解,双方达成协议：\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

赔偿履行地点：\_\_\_\_\_

投 诉 人：

调 解 人：

被投诉人：

年 月 日

## 旅行社质量保证金赔偿决定书

\_\_\_\_\_投诉赔字[\_\_\_\_\_]\_\_\_\_号

\_\_\_\_\_：

我中心于\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日收到\_\_\_\_\_对你公司(社)的投诉,依据\_\_\_\_\_规定,经审查,决定受理此投诉。

经核实查明:\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

根据《旅行社质量保证金暂行规定实施细则》第二十二条之规定,决定用你社质量保证金赔偿如下:\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

根据《旅行社质量保证金暂行规定实施细则》第七条之规定,你(公司社)应在60日内到\_\_\_\_\_将保证金补足。

你(公司社)对此决定不服,可在接到此决定书之日起60日内,向处理机关的上一级机关申诉,也可向\_\_\_\_\_人民法院起诉。

\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

## 旅行社质量保证金划拨通知书

\_\_\_\_\_投诉通字[\_\_\_\_\_]\_\_\_\_号

\_\_\_\_\_：

关于\_\_\_\_\_等\_\_\_\_名游客投诉\_\_\_\_\_旅行社一案，  
现已审理终结，鉴于被投诉人拒不承担(无力承担)赔偿责任，依  
据《旅行社质量保证金暂行规定》第二条规定，请在五个工作日内  
从该社旅行社质量保证金中划拨赔偿款\_\_\_\_\_元，支付赔  
偿请求人。

负责人：

经手人：

年 月 日

## 旅游投诉结案表

年 月 日

案件名称：
立案时间：                    年    月    日
处理结果：
执行情况：
承办人意见：
领导审批意见：
结案时间：                    年    月    日
备注：

### 旅游投诉移送通知书

\_\_\_\_\_ 投诉移字[\_\_\_\_\_]\_\_\_\_号

\_\_\_\_\_ :

我中心于\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日接到你投诉\_\_\_\_\_一案,经审查,决定转交到\_\_\_\_\_旅游投诉中心(旅游质监所)调查核实处理,具体处理结果请同\_\_\_\_\_旅游投诉中心(旅游质监所)联系。

联系电话:

地 址:

年 月 日

### 旅游投诉移送通知书

\_\_\_\_\_ 投诉移字[\_\_\_\_\_]\_\_\_\_号

\_\_\_\_\_ :

我中心于\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日接到你投诉\_\_\_\_\_一案,经审查,不属于我们管辖范围,决定转交到\_\_\_\_\_调查核实处理,具体处理结果请同\_\_\_\_\_联系。

地 址:

年 月 日

### 旅游投诉转办通知书

\_\_\_\_\_ 投诉移字[\_\_\_\_\_]\_\_\_\_号

\_\_\_\_\_ 旅游质量监督管理所：

我中心于\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日接到\_\_\_\_\_投诉  
\_\_\_\_\_一案,经审查,决定转你所调查核实处理,处理结果  
书面通知投诉人,并于\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日前将处理结果  
上报。

年 月 日

### 旅游投诉转办通知书

\_\_\_\_\_ 投诉移字[\_\_\_\_\_]\_\_\_\_号

\_\_\_\_\_ 旅游质量监督管理所：

我中心于\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日接到\_\_\_\_\_投诉  
\_\_\_\_\_一案,经审查,决定转你所调查核实处理,处理结果  
书面通知投诉人,并同时处理结果上报。

年 月 日

### 旅游投诉转办通知书

\_\_\_\_\_ 投诉转字[\_\_\_\_\_]\_\_\_\_号

\_\_\_\_\_：

我中心于\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日接到\_\_\_\_\_投诉  
\_\_\_\_\_一案,经审查,不属于我们管辖范围,决定转你处  
调查核实处理,请直接同投诉人联系。

年 月 日

## 旅游行政执法文书

### 案件举报登记表

编号

举报方式：		举报时间：		年	月	日
举 报 人	姓名：		性别：		年龄：	
	地址：					
	单位：			电话：		
被 举 报 人	姓名：		性别：		年龄：	
	单位：			电话：		
	法定代表人或负责人：					
	地址：					
举 报 内 容						
受理人 意见						
领导 审批						
备 注						

138

第三部分

旅游质监实务

## 旅游行政执法立案审批表

年 月 日

案件来源：		时间：		年	月	日
当事人	姓名(名称)：	性别：	年龄：			
	证件名称：	号码：				
	地址：					
案情摘要						
立案依据						
经办人意见	年 月 日					
领导审批	年 月 日					
备注						

### 旅游市场现场检查笔录

共 页,第 页

时 间:\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日\_\_\_\_时\_\_\_\_分至\_\_\_\_时\_\_\_\_分

地 点:\_\_\_\_\_

检 查 人:\_\_\_\_\_ 记录人:\_\_\_\_\_

被检查人:姓名\_\_\_\_\_ 性别\_\_\_\_ 年龄\_\_\_\_ 电话\_\_\_\_\_

工作单位\_\_\_\_\_ 职务\_\_\_\_\_

在 场 人:\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

被检查人(单位)对检查意见:\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ 签字:\_\_\_\_\_

被邀请参加人意见:\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## 调查处理通知

\_\_\_\_\_：  
请于\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日前到\_\_\_\_\_。  
\_\_\_\_\_对你的\_\_\_\_\_行为接受调查处理。

地 址：  
联系电话：

年 月 日

## 提取物证通知书

\_\_\_\_\_：  
经查,你(单位)\_\_\_\_\_的行为,违反\_\_\_\_\_的规定,依据《中华人民共和国行政处罚法》第三十七条之规定,提取物证(明细附后),登记保存。

负责人：

年 月 日

### 提取物证明细表

年 月 日

序号	品名	单位	型号	数量
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				

物品持有人：

在场人：

执行人：



## 旅游行政案件讨论笔录

共 页,第 页

案由:\_\_\_\_\_

讨论时间:\_\_\_年\_\_\_月\_\_\_日\_\_\_时\_\_\_分至\_\_\_时\_\_\_分

地点:\_\_\_\_\_

主持人:\_\_\_\_\_职务:\_\_\_\_\_

记录人:\_\_\_\_\_职务:\_\_\_\_\_

出席人员:\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

讨论笔录:\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



## 行政处罚告知书

\_\_\_\_\_告字[\_\_\_\_\_]\_\_\_\_号

\_\_\_\_\_：

我机关依法查处的\_\_\_\_\_一案,已调查终结。根据《中华人民共和国行政处罚法》第三十一、三十二条的规定,现将拟作出的行政处罚的事实、理由和依据告知如下:

违法事实:\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_。

依据\_\_\_\_\_的规定,拟将给予\_\_\_\_\_的行政处罚。

对此,你有进行陈述、申辩的权利。如要求陈述、申辩,你应该收到本通知后及时向我机关提出。

\_\_\_\_\_年 月 日

## 行政处罚听证告知书

\_\_\_\_\_听告字[\_\_\_\_\_]\_\_\_\_号

\_\_\_\_\_：

你(单位)\_\_\_\_\_的行为,违反了\_\_\_\_\_的规定,依据\_\_\_\_\_,本机关拟对你(单位)作出\_\_\_\_\_的行政处罚。

根据《中华人民共和国行政处罚法》第四十二条规定,你(单位)有要求举行听证的权利,请在接到本告知书之日起三日内向本机关提出申请。逾期未提出申请的,视为放弃要求举行听证的权利。

本机关地址：

联系电话：

\_\_\_\_\_年 月 日

## 听证通知书

\_\_\_\_\_听字[\_\_\_\_\_]\_\_\_\_号

\_\_\_\_\_ :

应你(单位)要求,现定于\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日\_\_\_\_时\_\_\_\_分在\_\_\_\_\_就\_\_\_\_\_一案公开(不公开)举行听证会,请你(单位)法定代表人或委托代理人准时参加。

本次听证主持人:

记录人:

注意事项:

1. 如申请主持人回避,应及时告知本机关;
2. 委托代理人参加听证的,应在举行听证前向本机关提交授权委托书;
3. 未按时参加听证且事先未说明理由,视为放弃听证的权利。

\_\_\_\_\_年 月 日

## 听证笔录

共 页,第 页

案由:\_\_\_\_\_

听证时间:\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日地点:\_\_\_\_\_

主持人:\_\_\_\_\_记录人:\_\_\_\_\_

案件调查人:\_\_\_\_\_单位:\_\_\_\_\_职务:\_\_\_\_\_

当事人:\_\_\_\_\_单位:\_\_\_\_\_职务:\_\_\_\_\_

法定代表人:\_\_\_\_\_单位:\_\_\_\_\_职务:\_\_\_\_\_

委托代理人:\_\_\_\_\_单位:\_\_\_\_\_职务:\_\_\_\_\_

委托代理人:\_\_\_\_\_单位:\_\_\_\_\_职务:\_\_\_\_\_

听证主持人宣布听证会开始:\_\_\_\_\_

---

---

---

---

---

---

### 笔录的内容说明:

1. 调查人陈述事实、理由和行政处罚建议;
2. 当事人陈述、申辩;
3. 主持人调查案情、双方质证;
4. 双方辩论;
5. 当事人最后陈述;
6. 主持人及听证参加人员签字;
7. 证据附后。



## 行政处罚决定书

\_\_\_\_\_罚字[\_\_\_\_\_]\_\_\_\_号

被处罚(人)单位:\_\_\_\_\_

法定代表人或负责人:\_\_\_\_\_

地址:\_\_\_\_\_

经查实:\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_根据\_\_\_\_\_的规定,给予你\_\_\_\_\_的行政处罚。

若对本处罚决定不服,可在收到本处罚决定之日起\_\_\_\_\_  
\_\_ 日内向\_\_\_\_\_ 或\_\_\_\_\_ 政  
府申请复议;也可向\_\_\_\_\_ 人民法院提起诉讼。

年 月 日

## 行政处罚决定书

\_\_\_\_\_ 罚字[\_\_\_\_\_]\_\_\_\_ 号

\_\_\_\_\_ :

经查实:\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_,根据\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ 的规定,给予你  
\_\_\_\_\_ 的行政处罚。

若对本处罚决定不服,可在收到本处罚决定之日起\_\_\_\_\_  
日内向\_\_\_\_\_ 或\_\_\_\_\_ 政府申请  
复议;也可向\_\_\_\_\_ 人民法院提起诉讼。

## 强制执行申请书

\_\_\_\_\_罚字[\_\_\_\_\_]\_\_\_\_号

\_\_\_\_\_ 人民法院：

我机关于\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日以\_\_\_\_\_罚字[\_\_\_\_\_]\_\_\_\_号的行政处罚决定书对\_\_\_\_\_作出行政处罚决定,但当事人在规定的期限内拒不履行。根据《中华人民共和国行政处罚法》第五十一条的规定,特申请你院强制执行。

附：

1. \_\_\_\_\_ 行政处罚决定书；
2. \_\_\_\_\_《行政处罚决定书》送达回证。

年 月 日

## 送达回证

送达文书名称：
受送达人：
送达地点：
送达方式：
受送达人签字：  年 月 日
代收人签字：  年 月 日
代收原因：
送达人：  年 月 日
备注：

旅游行政复议案件处理文书

行政复议申请书

申请人:姓名\_\_\_\_\_ 年龄\_\_\_\_\_ 性别\_\_\_\_\_ 住址\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (法人或者其他组织名称\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ 住址\_\_\_\_\_ 法定代表人或

者主要负责人姓名\_\_\_\_\_ )。

委托代理人:姓名\_\_\_\_\_ 住址\_\_\_\_\_

被申请人:名称\_\_\_\_\_ 住址\_\_\_\_\_

行政复议请求:\_\_\_\_\_

事实和理由:\_\_\_\_\_

此致

\_\_\_\_\_ (行政复议机关)

申请人:\_\_\_\_\_

年 月 日

## 附件：

### 申请书收到凭证

申请书收到存根	申请书收到凭据
申请人：	申请人：
被申请人：	被申请人：
收到时间：	收到时间：
签收人：	收到方式：
备注：	收到地点：
注：口头申请的，以申请人在口头申请笔录上签字的日期为收到日期	签收人：
	备注：
	注：口头申请的，以申请人在口头申请笔录上签字的日期为收到日期

收  
字  
号

## 补正申请书通知书

\_\_\_\_\_补字[\_\_\_\_\_]\_\_\_\_号

申请人：

你(你单位)不服(被申请人的具体行政行为)提出的行政复议申请,我们已收悉。经审查,该行政复议申请欠缺(需要补正的内容),请你(你单位)自收到本通知之日起7日内予以补正。你(你单位)递交行政复议申请书的日期,视为申请日期。过期不补正,视为未申请。

特此通知。

\_\_\_\_年 月  
(行政复议机构印章)

## 受理通知书

\_\_\_\_\_受字[\_\_\_\_\_]\_\_\_\_\_号

申请人：

你(你单位)不服(被申请人的具体行政行为)提出的行政复议申请,经审查,符合《中华人民共和国行政复议法》的有关规定,我们依法已予受理。如需委托代理人代为参加行政复议,应提交授权委托书。

特此通知。

年 月 日

(行政复议机构印章)

## 提出答复通知书

\_\_\_\_\_ [\_\_\_\_\_ ] \_\_\_\_\_ 号

(被申请人):

(申请人)(申请人)不服你机关的(具体行政行为)提出的行政复议申请,我们依法已予受理。依照《中华人民共和国行政复议法》第二十三条的规定,现将行政复议申请书副本(口头申请笔录复印件)发送你机关,请你机关自收到申请书副本(口头申请笔录复印件)之日起 10 日内,对该行政复议申请提出书面答辩,并提交当初作出该具体行政行为的证据、依据和其他有关材料。

特此通知。

年 月 日

(行政复议专用章或者法制工作机构印章)

### 第三人参加行政复议通知书

\_\_\_\_\_参字[\_\_\_\_\_]\_\_\_\_号

(第三人):

(申请人)不服(被申请人的具体行政行为)提出的行政复议申请,我们依法已予受理。经审查,你(你单位)与申请行政复议的具体行政行为有利害关系。根据《中华人民共和国行政复议法》第十条的规定,你(你单位)可以作为第三人参加行政复议,对行政复议申请书提出书面意见。如需委托代理人代为参加行政复议,应提交授权委托书。

特此通知。

年 月 日

(行政复议专用章或行政复议机构印章)

## 行政复议告知书

\_\_\_\_\_ [\_\_\_\_\_ ] \_\_\_\_\_号

(申请人)：

你(你单位)\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日对(被申请人的具体行政行为)不服提出的行政复议申请,依法应当向(行政复议机关)提出。

接到本告知书后请按照《中华人民共和国行政复议法》第九条规定的行政复议申请期限,向(行政复议机关)申请行政复议(自提出行政复议申请之日起至受到本告知书之日止的时间,不计入法定申请期限)。

特此告知。

年 月 日

(行政复议专用章或者法制工作机构印章)

## 申请转送函

(供县级人民政府用)

\_\_\_\_\_ [ \_\_\_\_\_ ] \_\_\_\_\_ 号

(接受转送的行政复议机关):

(申请人)不服(被申请人的具体行政行为),于 \_\_\_\_\_ 年 \_\_\_\_\_ 月 \_\_\_\_\_ 日提出行政复议申请。根据《中华人民共和国行政复议法》第十五条、第十八条的规定,现将该行政复议申请转送你机关。

\_\_\_\_\_ 年 \_\_\_\_\_ 月 \_\_\_\_\_ 日

(行政复议专用章或者法制工作机构印章)

附:(行政复议申请书和相关材料)

抄送:(申请人)

## 不予受理决定书

\_\_\_\_\_ [\_\_\_\_\_] \_\_\_\_\_号

申请人:姓名\_\_\_\_\_ 年龄\_\_\_\_ 性别\_\_\_\_ 住址\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (法人或者其他组织名称\_\_\_\_\_ 住址\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ 法定代表人或者主要负责人姓名\_\_\_\_\_)

被申请人:名称\_\_\_\_\_ 住址\_\_\_\_\_

申请人对被申请人的(具体行政行为)不服提出的行政复议申请,经审查,本机关认为:\_\_\_\_\_。根据《中华人民共和国行政复议法》第十七条和第\_\_\_\_\_条的规定,决定不予受理。

(法律、法规规定应当先向行政复议机关申请行政复议,对行政复议不服再向人民法院提起诉讼的,写明:不服本决定,可以根据《中华人民共和国行政复议法》第十九条的规定自收到本决定书之日起15日内向\_\_\_\_\_人民法院提起行政诉讼。)

年 月 日

(行政复议机关印章或者行政复议专用章)

## 责令受理通知书

\_\_\_\_\_ [\_\_\_\_\_ ] \_\_\_\_\_ 号

(被责令受理的机关):

(申请人)不服(被申请人的具体行政行为)于\_\_\_\_\_年  
\_\_\_\_月\_\_\_\_日向你机关提出行政复议申请,你机关于\_\_\_\_\_年  
\_\_\_\_月\_\_\_\_日作出不予受理的决定,经审查,该行政复议符合  
《中华人民共和国行政复议法》的规定,应当予以受理。根据《中  
华人民共和国行政复议法》第二十条的规定,请你机关自收到本  
通知之日起5日内受理该行政复议申请。

特此通知。

\_\_\_\_\_年 月 日

(行政复议机关印章或者行政复议专用章)

---

抄送:(申请人)

## 直接受理通知书

\_\_\_\_\_直受字[\_\_\_\_\_]\_\_\_\_号

(申请人):

你(你单位)不服(被申请人的具体行政行为)向(下级行政复议机关)提出的行政复议申请,该机关未予受理。经审查,(直接受理的事由)。根据《中华人民共和国行政复议法》第二十条之规定,本机关决定直接受理。如需委托代理人代为参加行政复议,应提交授权委托书。

特此通知。

年 月 日

(上级行政机关印章或行政复议专用章)

## 规范性文件转送函

\_\_\_\_\_ [\_\_\_\_\_] \_\_\_\_号

(接受转送机关):

(申请人)不服(被申请人的具体行政行为)提出的行政复议申请,我们依法已予受理。我们认为,被申请人作出具体行政行为的依据(不合法的具体情况),根据《中华人民共和国行政复议法》第二十七条和其他有关规定,现将有关材料转去,请予审查处理,并望回复。

年 月 日

(行政复议机关印章或者行政复议专用章)

## 行政复议中止通知书

\_\_\_\_\_ [\_\_\_\_\_] \_\_\_\_\_号

(申请人):

你(你单位)不服(被申请人的具体行政行为)提出的行政复议申请,我们依法已予受理。(中止审查的事由)。根据《中华人民共和国行政复议法》和其他有关规定,决定中止行政复议。

特此通知。

年 月 日

(行政复议机关印章或者行政复议专用章)

---

抄送:(被申请人)

## 行政复议恢复审查通知书

\_\_\_\_\_恢字[\_\_\_\_\_]\_\_\_\_号

(申请人):

你(你单位)不服(被申请人具体行政行为)提出的行政复议申请,我们已于\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日受理。因(中止行政复议审查的理由),遂依法于\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日中止行政复议。现(恢复行政复议审查的理由),中止事由消失,故依法恢复对该具体行政行为的审查。

特此通知。

年 月 日

(行政复议专用章或行政复议机构印章)

## 行政复议终止通知书

\_\_\_\_\_ [\_\_\_\_\_] \_\_\_\_\_号

(申请人):

你(你单位)不服(被申请人的具体行政行为)提出的行政复议申请,我们依法已予受理。(终止审查的事由)。根据《中华人民共和国行政复议法》和其他有关规定,决定终止行政复议。

特此通知。

年 月 日

(行政复议机关印章或者行政复议专用章)

---

抄送:(被申请人)

## 决定延期通知书

\_\_\_\_\_ [\_\_\_\_\_] \_\_\_\_\_号

(申请人):

你(你单位)不服(被申请人的具体行政行为)提出的行政复议申请,我们已于\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日依法受理。因情况复杂,不能在法定期限内作出行政复议决定。根据《中华人民共和国行政复议法》第三十一条的规定,行政复议决定延期至\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日前作出。

特此通知。

年 月 日

(行政复议机关印章或者行政复议专用章)

---

抄送:(被申请人)

(行政复议机关名称)行政复议决定书

\_\_\_\_\_ [\_\_\_\_\_] \_\_\_\_\_ 号

申请人:姓名\_\_\_\_\_ 年龄\_\_\_\_\_ 性别\_\_\_\_\_ 住址\_\_\_\_\_ (法人  
或者其他组织名称\_\_\_\_\_ 住址\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ 法定代表人或者主要负责人姓名\_\_\_\_\_)

委托代理人:姓名\_\_\_\_\_ 住址\_\_\_\_\_

被申请人:名称\_\_\_\_\_ 住址\_\_\_\_\_

第三人:姓名\_\_\_\_\_ 住址\_\_\_\_\_

委托代理人:姓名\_\_\_\_\_ 住址\_\_\_\_\_

申请人不服被申请人的(具体行政行为),于\_\_\_\_\_ 年\_\_\_\_  
月\_\_\_\_ 日提起行政复议申请,本机关依法已予受理。

申请人请求:\_\_\_\_\_

申请人称:\_\_\_\_\_

被申请人称:\_\_\_\_\_

经查:\_\_\_\_\_

本机关认为:(具体行政行为认定事实是否清楚,证据是否  
确凿,使用法律依据是否正确,程序是否合法,内容是否适当)。  
根据《中华人民共和国行政复议法》地二十八条规定,本机关决  
定如下:\_\_\_\_\_

(符合行政诉讼受案范围的,写明:对本决定不服,可以自接  
到本决定之日起 15 日内向\_\_\_\_\_)

人民法院提起行政诉讼。)

(法律规定行政复议决定为最终裁决的,写明:本决定为最终裁决,申请人、被申请人或者第三人应于\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日前履行。)

年 月 日

(行政复议机关印章或者行政复议专用章)

### 责令履行通知书

\_\_\_\_\_ [\_\_\_\_\_ ] \_\_\_\_\_号

(被责令履行的机关):

(申请人)不服你机关的(具体行政行为)申请行政复议一案,本机关已作出行政复议决定(\_\_\_\_\_ [\_\_\_\_\_ ]号),并于\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日送达你机关,你机关至今仍未履行。

根据《中华人民共和国行政复议法》第三十二条的规定,请你机关于\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日前履行该行政复议决定,并将履行结果书面报告本机关。

特此通知。

年 月 日

(行政复议机关印章或者行政复议专用章)

---

抄送:(申请人)

1. 作出具体行政行为的行政机关是申请执行人的

强制执行申请书(一)

\_\_\_\_\_强字[\_\_\_\_\_]\_\_\_\_号

申请执行人:名称\_\_\_\_\_住址\_\_\_\_\_  
(法定代表人或主要负责人姓名\_\_\_\_\_)

被申请人:姓名\_\_\_\_\_性别\_\_\_\_年龄\_\_\_\_民族\_\_\_\_住  
址\_\_\_\_\_ (法人或其他组织的名称\_\_\_\_\_住址\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ 法定代表人或主要负责人姓名\_\_\_\_\_)

(被申请人)不服(申请执行人的具体行政行为)申请行  
政复议一案,(行政复议机关)已于\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日作出  
《行政复议决定书》(\_\_\_\_决字[\_\_\_\_\_]\_\_\_\_号),依法维持了  
本机关的(具体行政行为)。根据《中华人民共和国行政诉讼法》  
第六十六条和《中华人民共和国行政复议法》第三十三条第(一)  
项之规定,现申请人民法院强制执行以下内容:

一、\_\_\_\_\_

二、\_\_\_\_\_

此致

\_\_\_\_\_ 人民法院

年 月 日

(申请执行的行政机关印章)

附:1. 行政复议决定书副本\_\_\_\_\_份;2. 其他材料\_\_\_\_\_份

2. 行政复议机关是申请执行人的

强制执行申请书(二)

\_\_\_\_\_强字[\_\_\_\_\_]\_\_\_\_号

申请执行人:名称\_\_\_\_\_住址\_\_\_\_\_  
(法定代表人或主要负责人姓名\_\_\_\_\_)

被申请人:姓名\_\_\_\_\_性别\_\_\_\_年龄\_\_\_\_民族\_\_\_\_  
\_\_住址\_\_\_\_\_(法人或其他组织的名称\_\_\_\_\_住  
址\_\_\_\_\_法定代表人或主要负责人姓名\_\_\_\_\_)

(被申请人)不服(申请执行人的具体行政行为)申请行  
政复议一案,本机关已于\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日作出《行政复  
议决定书》(\_\_\_\_决字[\_\_\_\_\_]\_\_\_\_号),并于\_\_\_\_年\_\_\_\_月  
\_\_\_\_日送达被申请人,依法维持了本机关的(具体行政行  
为)。被申请人在法定期限内不起诉又不履行行政复议决  
定。根据《中华人民共和国行政诉讼法》第六十六条和《中华人  
民共和国行政复议法》第三十三条第(二)项之规定,现申请人民  
法院强制执行以下内容:

- 一、\_\_\_\_\_
- 二、\_\_\_\_\_

此致

\_\_\_\_\_人民法院

年 月 日

附:1. 行政复议决定书副本\_\_\_\_份;2. 其他材料\_\_\_\_份

## 处理建议书

\_\_\_\_\_建字[\_\_\_\_\_]\_\_\_\_号

(接收处理建议的机关):

(行政机关及其工作人员)在处理(申请人)不服(被申请人具体行政行为)申请行政复议一案过程中,具有(违反行政复议法和其他有关法规的行为),根据《中华人民共和国行政复议法》第三十八条之规定,建议你机关依照行政复议法和有关规定予以查处,并望将处理结果书面回复我机关。

年 月 日

(行政复议机构印章)

## 授权委托书

委托人:姓名\_\_\_\_\_性别\_\_\_\_\_年龄\_\_\_\_\_住址\_\_\_\_\_  
(法人或者其他组织名称\_\_\_\_\_住址\_\_\_\_\_  
法定代表人或者主要负责人姓名\_\_\_\_\_)

受委托人:姓名\_\_\_\_\_性别\_\_\_\_\_工作单位\_\_\_\_\_  
住址\_\_\_\_\_联系电话\_\_\_\_\_

现委托(受委托人)在我(我单位)与\_\_\_\_\_一案中,  
作为我方参加行政复议的委托代理人。委托事项和委托权限如下:

委托人:

(签名或盖章)

年 月 日

## 法定代表人(主要负责人)身份证明书

\_\_\_\_\_同志在我单位任\_\_\_\_\_职务,是我单位的法定代表人(主要负责人)。

特此证明。

(单位盖章)

年 月 日

附:单位住址:

邮 编:

联系电话:

法定代表人(主要负责人)住址:

联系电话:

### 送达回证

送达文书 名称及编号	
送达地点	
送达日期	
送达方式	
受送达人	
受送达人签名 或盖章	
代收人签名 或盖章	
送达人签名	
备注	

## 第三章 旅游合同

### 山东省旅游合同(国内)

LTP—2001—003

合同编号：

甲方：\_\_\_\_\_

乙方(旅行社)：\_\_\_\_\_

根据《中华人民共和国合同法》和《旅行社管理条例》的有关规定,甲乙双方为明确权利义务,确保服务质量,经平等协商达成如下旅游协议:

#### 第一条 报名与成团

甲方应详细了解咨询有关旅游事宜,乙方应全面详实告之。

#### 第二条 收费标准

成人应交旅游费\_\_\_\_\_元/人,\_\_\_\_\_人计\_\_\_\_\_元。

高于1.1米的儿童按成人收费标准收费;低于1.1(含1.1)米的儿童由甲乙双方协商收费\_\_\_\_\_元/人,\_\_\_\_\_人计\_\_\_\_\_元。对未按成人标准交纳旅游费的儿童不提供\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_。

以上旅游费总额为\_\_\_\_\_元。

甲方在报名时支付预付款为\_\_\_\_\_元(预付款一般不高于旅游费总额的30%),余款于\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日一次性付清。

#### 第三条 旅游费用

##### 一、旅游费包含的项目

1. 代办证件的手续费。
2. 《旅游行程表》所列的交通费。
3. 《旅游行程表》所列的酒店或同等级酒店的房费;单身报名或不能与其他人同住者所需单间费。
4. 《旅游行程表》所列的游览景点的第一门票。

5. 《旅游行程表》所列的餐饮费(不含酒水)。
6. 导游服务费。
7. 机场建设费。
8. 甲乙双方约定的其他费用。

## 二、旅游费不包含的项目

1. 旅途中火车、轮船等城市间交通工具上的餐费。
2. 行李托运费。
3. 酒店内除房费以外的个人消费。
4. 甲方自行投保的保险费。
5. 寻回个人遗失物品的费用与报酬。
6. 个人行为造成的赔偿费用。
7. 《旅游行程表》以外的活动项目所需的一切费用。

## 第四条 旅游行程与标准

### 一、主要事项：

团员与团体人数：\_\_\_\_\_。

行程观光景点：见《旅游行程表》

交通工具及标准：\_\_\_\_\_。

餐饮标准：\_\_\_\_\_。

住宿标准：\_\_\_\_\_。

购物娱乐(次数/天)安排：\_\_\_\_\_。

导游人员及服务内容：\_\_\_\_\_。

特别说明：\_\_\_\_\_。

二、《旅游行程表》经甲乙双方签字视为合同组成部分。

## 第五条 出发时间和地点

本次旅游活动\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日至  
\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日,共计\_\_\_\_\_天\_\_\_\_\_夜。

出发时间、地点\_\_\_\_\_。甲方未准时到约定地点集合、  
也未能中途加入旅游团的,视为甲方出发当日单方解除合同,适  
用本合同第八条之规定。

目的地接站时间、地点和方式\_\_\_\_\_。乙方未在约定时间、地点或未采取约定方式接站的,视为乙方出发当日单方解除合同,适用本合同第八条之规定。

#### 第六条 合同变更和转让

一、甲乙双方协商一致,以书面形式变更本合同。

二、经乙方同意,甲方可将其在本旅游合同中的权利义务转让给具有参加本次旅游条件的第三人,由此增减的费用由双方协商。

三、本团不能成行的,乙方应及时通知甲方。乙方在征得甲方书面同意并不改变服务内容、不降低标准的条件下,可将甲方交由其他旅游社拼团,由此增加的费用由乙方承担。

#### 第七条 双方义务

一、甲方的义务:

1. 甲方应当按照本次旅游的要求真实有效的提供相关证件及资料。

2. 甲方应保证自身身体条件适合参加本次旅游,并有义务在签订合同时将自己健康状况如实告知乙方。

3. 甲方应妥善保管随身携带的行李物品,未委托乙方代管而丢失的,自行承担 responsibility。

4. 甲方应当遵守团队纪律,配合导游完成旅游活动。

5. 甲方应尊重旅游地的宗教信仰、民族习俗和风土人情。

二、乙方的义务

1. 乙方应当按照《旅行社国内旅游服务质量要求》规定及合同的约定为甲方提供服务。

2. 乙方应当为甲方提供全陪导游服务。

3. 乙方应严格按照合同约定次数安排甲方到定点单位购物、娱乐。

4. 乙方必须投保《旅行社责任保险》,并提醒甲方自愿投保其他旅游保险。

5. 未经本团全体游客同意,乙方不得接纳第三方游客。

## 第八条 违约和赔偿

### 一、甲方违约和赔偿

1. 甲方在出发当日的7天(含当天)前解除合同的,应赔偿乙方本合同金额\_\_\_\_\_‰的违约金;

出发当日的6~4天(含当天)前解除合同的,应赔乙方本合同金额\_\_\_\_\_‰的违约金;

出发当日的3~2天(含当天)前解除合同的,应赔乙方本合同金额\_\_\_\_\_‰的违约金;

出发当日解除合同的,应赔乙方本合同金额\_\_\_\_\_‰的违约金。

2. 甲方未在约定时间交齐旅游费的,每延迟一日须向乙方支付本合同金额\_\_\_\_\_‰的滞纳金。

3. 甲方非因第九条规定的情形自行离团或无故不参加旅游行程表中的某项活动的,给乙方造成经济损失的,甲方应赔偿本合同金额\_\_\_\_\_‰的违约金。

### 二、乙方违约和赔偿

1. 乙方在出发当日的7天(含当天)前解除合同的,应赔偿甲方本合同金额\_\_\_\_\_‰的违约金;

出发当日的6~4天(含当天)前解除合同的,应赔甲方本合同金额\_\_\_\_\_‰的违约金;

出发当日的3~2天(含当天)前解除合同的,应赔甲方本合同金额\_\_\_\_\_‰的违约金;

出发当日解除合同的,应赔甲方本合同金额\_\_\_\_\_‰的违约金。

2. 乙方非因第九条原因造成行程延误,并造成服务项目减少和服务质量降低的,应承担因服务项目减少和服务质量降低给甲方造成损失的费用,支付本合同金额的\_\_\_\_\_‰的违约金。

3. 行程中,乙方无正当理由弃置甲方的,应退还未完成的旅游项目的费用,并承担未完成的旅游项目的费用一倍的违约金,还应承担甲方遭弃置期间支出的必要费用。

4. 因乙方原因致使甲方疾病而不能继续旅游的,乙方应退还甲方旅游费余额;疾病情况处理依据《旅行社投保旅行社责任保险》有关规定。

#### 第九条 不可抗力因素

甲乙双方因不可抗力不能履行合同的,全部或部分免除责任,但应及时通知对方,并提供有效的证明材料。法律另行规定的除外。

#### 第十条 免责条款

1. \_\_\_\_\_。

2. \_\_\_\_\_。

3. \_\_\_\_\_。

.....

第十一条 本合同在履行中如发生争议,双方可协商解决;协商不成的,可向乙方所在地旅游投诉中心(旅游质量监督管理所)申诉;也可就争议申请\_\_\_\_\_仲裁或向人民法院起诉。

#### 第十二条 未尽事宜和解决方式

未尽事宜:\_\_\_\_\_。

解决方式:\_\_\_\_\_。

附:旅游行程表

甲方:

电话:

身份证(其他有效证件)号:

通讯地址:

乙方:

法定代表人:

委托代理人:

电话:

通讯地址:

签订合同时间: 年 月 日

山东省旅游局  
山东省工商行政管理局 监制

山东省旅游投诉中心投诉电话:0531-2963423

E-mail:zj@sdta.gov.cn

山东省消费者协会投诉电话:0531-12315

## 山东省旅游团委托接待合同

LTP-2001-004

合同编号：

甲方(委托旅行社)：\_\_\_\_\_

乙方(受委托旅行社)：\_\_\_\_\_

为明确权利义务,甲乙双方经平等协商,按照《旅行社国内旅游服务质量要求》的规定,就组织接待旅游团的有关事宜达成如下协议：

**第一条** 甲方应将本次组织接待的旅游团的具体情况书面通知乙方,乙方应在\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日前予以书面答复。

### 第二条 接待项目与标准

团号与团体人数：\_\_\_\_\_。

行程观光景点：见《旅游行程表》

交通工具及标准：\_\_\_\_\_。

餐饮标准：\_\_\_\_\_。

住宿标准：\_\_\_\_\_。

购物娱乐(次数/天)安排：\_\_\_\_\_。

导游人员及服务的内容：\_\_\_\_\_。

特别说明：\_\_\_\_\_。

双方确定的委托接待项目与标准须和甲方与游客签订的《山东省旅游合同》(国内)内容一致。

### 第三条 委托报酬与付酬方式

委托报酬：\_\_\_\_\_元。

付酬方式及时间：\_\_\_\_\_。

### 第四条 违约责任与赔偿

#### 一、甲方违约与赔偿

1. 甲方非因本合同第五条所规定的情形而变更、延误或取消行程给乙方造成经济损失的,应向乙方支付委托报酬\_\_\_\_\_ %的违约金。

2. 游客非因本合同第五条所规定的情形自行离团或不参加某项活动的,甲方不得要求乙方退还自行离团期间或不参加某项活动的旅游费;如给乙方造成经济损失的,甲方应向乙方承担赔偿责任。

游客因自身原因致病无法继续旅游的,乙方扣除游客已花费的旅游费后将剩余旅游费退还甲方;致病系由乙方原因造成的,按照《旅行社投保旅行社责任险规定》处理。

## 二、乙方违约和赔偿

1. 乙方非因第五条规定的情形致使行程延误给甲方造成经济损失的,应向甲方支付委托报酬\_\_\_\_\_‰的违约金;乙方在征得甲方及游客书面同意后,可继续履行本合同,由此支出的费用,由乙方承担;甲方要求终止旅游解除合同的,乙方应安排游客返回,退还未履行合同部分的旅游费,承担相关费用,并向甲方支付委托报酬\_\_\_\_\_‰的违约金。

2. 乙方无故弃置游客的,应退还未履行合同部分的旅游费,并支付该费用一倍的违约金,同时应承担游客在被弃置期间支出的必要费用。

3. 乙方安排游客到旅游管理部门指定的商店购买的物品经鉴定系假冒伪劣商品或经核定明显超出正常价格的,乙方应无偿协助游客退货及索赔高出部分购物款;乙方擅自安排游客购买或在非旅游管理部门指定的商店购买的商品经鉴定系假冒伪劣商品的,乙方应当退还游客购物款,并向游客支付该购物款一倍的赔偿金;所购商品经核定明显高出正常价格的,乙方应退还游客高出部分购物款,并向游客支付该高出部分一倍的赔偿金。

乙方强迫或诱导游客购物的,乙方应当退还游客购物款,向游客支付该购物款一倍的赔偿金,并向甲方承担该购物款\_\_\_\_\_‰的赔偿金。

## 第五条 不可抗力

甲乙双方因不可抗力不能履行合同的,部分或全部免除责

任,但应及时通知对方,并提供有效的证明材料,法律另行规定的除外。

迟延履行合同后发生不可抗力的,不能免除迟延履行合同的责任。

#### 第六条 免责条款

1. \_\_\_\_\_。
  2. \_\_\_\_\_。
  3. \_\_\_\_\_。
  4. \_\_\_\_\_。
- .....

甲乙双方约定的免责条款不得损害游客的利益。

**第七条** 本合同在履行中发生争议,双方可协商解决;协商不成的,可向旅游投诉中心(旅游质量监督管理局)申诉;也可就争议申请\_\_\_\_\_仲裁或向人民法院起诉。

#### 第八条 未尽事宜与解决方式

未尽事宜:\_\_\_\_\_。

解决方式:\_\_\_\_\_。

甲方:

法定代表人:

委托代理人:

电话:

传真电话:

通讯地址:

乙方:

法定代表人:

委托代理人:

电话:

传真电话:

通讯地址:

签订合同时间: 年 月 日

山东省旅游局  
山东省工商行政管理局 监制

山东省旅游投诉中心投诉电话:0531-2963423

E-mail:zj@sdta.gov.cn

山东省消费者协会投诉电话:0531-12315

## 第四部分 法律法规

DISBUFEN FALV FAGU I

### 第一章 旅游法律法规

#### 山东省旅游管理条例

(1996年10月14日山东省第八届人民代表大会常务委员会第二十四次会议通过,根据1997年10月15日山东省第八届人民代表大会常务委员会第三十次会议《关于修改〈山东省农业机械管理条例〉等十一件地方性法规的决定》第一次修正,根据2002年3月19日山东省第九届人民代表大会常务委员会第二十六次会议《关于修改〈山东省旅游管理条例〉的决定》第二次修正)

#### 第一章 总 则

**第一条** 为加强旅游管理,合理开发利用和保护旅游资源,建立良好的旅游市场秩序,维护旅游者和旅游经营者的合法权益,促进旅游业的发展,根据国家的有关法律、法规,结合本省实际,制定本条例。

**第二条** 本条例所称旅游业,是指利用旅游资源和设施,为旅游者提供游览、住宿、餐饮、交通、购物、文化娱乐等综合性服务的行业。

**第三条** 本省行政区域内的旅游管理部门、旅游经营者和旅游者,均应遵守本条例。

**第四条** 发展旅游业实行社会效益、经济效益和环境效益

相统一的原则,积极创建文明旅游区,利用旅游景点进行爱国主义宣传教育,充分发挥旅游业在社会主义物质文明和精神文明建设中的作用。

**第五条** 各级人民政府应当把旅游业纳入国民经济和社会发展规划,加大旅游投入,加强旅游基础设施建设,改善旅游环境,鼓励和扶持旅游业发展。

**第六条** 各级旅游行政管理部门是旅游行业的主管部门,依照法定职责对本行政区域内的旅游业实行行业管理。

**第七条** 计划、建设、工商、环保、林业、公安、交通、文化、卫生、宗教等有关部门应当依法履行各自职责,支持、配合旅游行政管理部门做好旅游行业管理工作。

## 第二章 旅游资源管理

**第八条** 本条例所称旅游资源,是指可以为发展旅游业开发利用,并能产生经济效益和社会效益的自然景观和人文景观。

**第九条** 旅游资源的开发坚持利用与保护相结合的原则,旅游行政管理部门和各有有关部门应当采取措施做好旅游资源的利用和保护工作。

禁止任何单位和个人破坏旅游资源。

**第十条** 旅游行政管理部门在国民经济和社会发展规划的指导下,制定旅游业发展总体规划并组织实施;做好旅游资源的普查规划,统一协调旅游资源的开发利用和保护工作。

旅游行政管理部门制定旅游业发展总体规划和旅游资源开发规划,应当征求有关部门的意见。

**第十一条** 新建、改建、扩建旅游景区、景点项目,应当征得旅游行政管理部门同意后,按照国家 and 省的有关规定审批立项。

有关部门审批新建、改建、扩建旅游景区、景点项目,应当充分论证,注意合理布局,避免盲目建设、重复建设。不得破坏自然景观、人文景观和历史文化遗产。

禁止兴建宣扬封建迷信和有害公民身心健康的旅游景点。

**第十二条** 旅游行政管理部门对旅游度假区实施宏观指导和检查。

新建国家旅游度假区,由省人民政府报国务院批准。新建省级旅游度假区,由所在地设区的市人民政府报省旅游行政管理部门审核,由省人民政府批准。

### 第三章 旅游经营管理

**第十三条** 从事旅游经营活动的单位和个人,必须遵守有关法律、法规和规章,遵守职业道德,诚实信用,公平竞争,为旅游者提供优质服务。

**第十四条** 旅游经营者应当公开服务项目,按照物价部门规定的收费标准,实行明码标价、公平计价,不得欺诈和勒索旅游者。

**第十五条** 开办旅行社实行经营许可证制度。

开办旅行社,应当按照规定程序向旅游行政管理部门提出申请,经审核合格,领取《旅行社业务经营许可证》后,到工商行政管理部门领取营业执照,方可开业。

旅行社应当按照《旅行社业务经营许可证》和营业执照核定的业务范围和质量标准经营。

《旅行社业务经营许可证》不得转让。

**第十六条** 对旅行社实行质量保证金制度。旅行社质量保证金的征收、管理按照国家和省的有关规定执行。

**第十七条** 从事导游业务,必须经国家统一组织的导游资格考试,并取得旅游行政管理部门颁发的《导游证》后,方可执业。

旅行社不得招用无法定资格证书的人员从事导游业务。

**第十八条** 导游人员从事导游业务,应当持证上岗,佩戴胸卡,严格按照规定职责和标准提供服务,不得利用工作之便,谋

取不正当收入。

**第十九条** 对旅游饭店实行星级评定制度。星级饭店的评定按照国家有关规定办理。

星级饭店必须按照星级标准提供服务。

未被评定星级的饭店,不得使用星级称谓进行经营活动。

## 第四章 旅游者的权利义务

**第二十条** 旅游者的合法权益受法律保护,任何单位和个人不得侵犯。

**第二十一条** 旅游者享有宗教信仰和民族风俗习惯受到尊重的权利。

**第二十二条** 旅游者享有知悉旅游服务真实情况的权利,有权要求旅游经营者如实提供服务的内容、档次、费用等情况。

**第二十三条** 旅游者享有自主选择旅游服务的权利,有权拒绝旅游经营者的强制交易行为。

**第二十四条** 人身、财产受到损害或者旅游经营者未向其提供标准服务的旅游者,依法享有下列权利:

(一) 向损害其合法权益的旅游经营者要求赔偿或者补偿;

(二) 向损害其合法权益的旅游经营者所在地或者损害行为发生地的旅游行政管理部门或者有关部门和组织投诉;

(三) 向人民法院起诉。

**第二十五条** 旅游者应当遵守国家法律、法规和社会公德,尊重当地民族风俗习惯和宗教信仰。

**第二十六条** 旅游者在旅游活动中,应当保护旅游资源,爱护旅游设施,自觉遵守旅游秩序和旅游景区、景点的安全规定和卫生规定。

## 第五章 旅游保障

**第二十七条** 旅游行政管理部门应当加强对旅游行业的管

理和监督检查。任何单位和个人不得妨碍和拒绝旅游行政管理部门依法管理和监督检查。

旅游行政管理部门的工作人员应当忠于职守,尽职尽责,秉公执法。

**第二十八条** 旅游行政管理部门和旅游经营单位应当加强对旅游从业人员的业务培训和职业道德教育。未经培训或者培训不合格的,不得上岗从业。

旅游从业人员必须遵守职业道德,不得损害国家利益、集体利益和旅游者利益。

**第二十九条** 旅游行政管理部门应当会同有关部门,加强对旅游服务行业的管理,严禁利用旅游活动场所进行违法活动。

**第三十条** 旅游经营者必须执行国家有关旅游安全管理规定,建立健全旅游安全管理制度,配备旅游安全设施,保障旅游者人身、财产安全。

**第三十一条** 对旅游安全事故,旅游行政管理部门应当协调有关部门和单位,按照规定及时、妥善处理。

**第三十二条** 旅游行政管理部门应当建立健全旅游投诉制度。对旅游者的投诉,受理部门应当认真及时处理,并自收到投诉之日起七日内予以答复。

## 第六章 法律责任

**第三十三条** 对违反本条例行为的处罚,法律、法规已有明确规定的,按规定处理。

**第三十四条** 违反本条例第十一条第三款规定的,由旅游行政管理部门或者有关行政管理部门责令限期关闭或者拆除。

**第三十五条** 违反本条例第十五条规定的,由旅游行政管理部门责令停止非法经营,没收违法所得,并处人民币一万元以上五万元以下的罚款。

**第三十六条** 对违反本条例第十七条规定的无证导游人

员,由旅游行政管理部门没收其违法所得,可并处违法所得一至三倍的罚款;对招用无证导游人员的旅行社由旅游行政管理部门处以五千元以上一万元以下罚款;情节严重的,吊销其《旅行社业务经营许可证》。

**第三十七条** 违反本条例第二十条第二款规定的,由旅游行政管理部门给予警告,可并处一千元以上五千元以下罚款;情节严重的,降低或者取消星级。

**第三十八条** 旅游行政管理部门的工作人员玩忽职守、滥用职权、徇私舞弊的,由其所在单位或者上级主管机关给予行政处分;构成犯罪的,依法追究刑事责任。

**第三十九条** 罚款必须使用财政部门统一制发的罚没款票据。罚没款一律缴同级财政。

对当事人的同一个违法行为,不得给予两次以上罚款的行政处罚。

**第四十条** 当事人对行政处罚决定不服的,可以在接到处罚通知之日起六十日内提出行政复议;当事人也可以在接到处罚通知之日起十五日内直接向人民法院起诉。

当事人逾期不申请复议,也不向人民法院起诉,又不履行行政处罚决定的,由作出行政处罚决定的机关申请人民法院强制执行。

## 第七章 附 则

**第四十一条** 本条例自公布之日起施行。

### 旅行社管理条例

(1996年10月15日中华人民共和国国务院令第205号发布 根据2001年12月11日《国务院关于修改〈旅行社管理条例〉的决定》修订)

## 第一章 总 则

**第一条** 为了加强对旅行社的管理,保障旅游者和旅行社的合法权益,维护旅游市场秩序,促进旅游业的健康发展,制定本条例。

**第二条** 本条例适用于中华人民共和国境内设立的旅行社和外国旅行社在中华人民共和国境内设立的常驻机构(以下简称外国旅行社常驻机构)。

**第三条** 本条例所称旅行社,是指有营利目的,从事旅游业务的企业。

本条例所称旅游业务,是指为旅游者代办出境、入境和签证手续,招徕、接待旅游者,为旅游者安排食宿等有偿服务的经营活动。

**第四条** 国务院旅游行政主管部门负责全国旅行社的监督管理工作。

县级以上地方人民政府管理旅游工作的部门按照职责负责本行政区域内的旅行社的监督管理工作。

本条第一款、第二款规定的部门统称旅游行政管理部门。

**第五条** 旅行社按照经营业务范围,分为国际旅行社和国内旅行社。本条例另有特别规定的,依照其规定。

国际旅行社的经营范围包括入境旅游业务、出境旅游业务、国内旅游业务。

国内旅行社的经营范围仅限于国内旅游业务。

## 第二章 旅行社设立

**第六条** 设立旅行社,应当具备下列条件:

- (一) 有固定的营业场所;
- (二) 有必要的营业设施;
- (三) 有经培训并持有省、自治区、直辖市以上人民政府旅

游行政管理部门颁发的资格证书的经营人员；

(四) 有符合本条例第七条、第八条规定的注册资本和质量保证金。

**第七条** 旅行社的注册资本,应当符合下列要求:

(一) 国际旅行社,注册资本不得少于 150 万元人民币;

(二) 国内旅行社,注册资本不得少于 30 万元人民币。

**第八条** 申请设立旅行社,应当按照下列标准向旅游行政管理部门交纳质量保证金:

(一) 国际旅行社经营入境旅游业务的,交纳 60 万元人民币;经营出境旅游业务的,交纳 100 万元人民币。

(二) 国内旅行社,交纳 10 万元人民币。

质量保证金及其在旅游行政管理部门负责管理期间产生的利息,属于旅行社所有;旅游行政管理部门按照国家有关规定,可以从利息中提取一定比例的管理费。

**第九条** 申请设立国际旅行社,应当向所在地的省、自治区、直辖市人民政府管理旅游工作的部门提出申请;省、自治区、直辖市人民政府管理旅游工作的部门审查同意后,报国务院旅游行政主管部门审核批准。

申请设立国内旅行社,应当向所在地的省、自治区、直辖市管理旅游工作的部门申请批准。

**第十条** 申请设立旅行社,应当提交下列文件:

(一) 设立申请书;

(二) 设立旅行社可行性研究报告;

(三) 旅行社章程;

(四) 旅行社经理、副经理履历表和本条例第六条第三项规定的资格证书;

(五) 开户银行出具的资金信用证明、注册会计师及其会计师事务所或者审计师事务所出具的验资报告;

- (六) 经营场所证明；
- (七) 经营设备情况证明。

**第十一条** 旅游行政管理部门收到申请书后,根据下列原则进行审核:

- (一) 符合旅游业发展规划;
- (二) 符合旅游市场需要;
- (三) 具备本条例第六条规定的条件。

旅游行政管理部门应当自收到申请书之日起 30 日内,作出批准或者不批准的决定,并通知申请人。

**第十二条** 旅游行政管理部门应当向经审核批准的申请人颁发《旅行社业务经营许可证》,申请人持《旅行社业务经营许可证》向工商行政管理机关领取营业执照。

未取得《旅行社业务经营许可证》的,不得从事旅游业务。

**第十三条** 旅行社变更经营范围的,应当经原审批的旅游行政管理部门审核批准后,到工商行政管理机关办理变更登记手续。

旅行社变更名称、经营场所、法定代表人等,或者停业、歇业的,应当到工商行政管理机关办理相应的变更登记或者注销登记,并向原审批的旅游行政管理部门备案。

**第十四条** 旅游行政管理部门对旅行社实行公告制度。公告包括开业公告、变更名称公告、变更经营范围公告、停业公告、吊销许可证公告。

**第十五条** 旅行社每年接待旅游者 10 万人次以上的,可以设立不具有法人资格的分社(以下简称分社)。

国际旅行社每设立一个分社,应当增加注册资本 75 万元人民币,增交质量保证金 30 万元人民币;国内旅行社每设立一个分社,应当增加注册资本 15 万元人民币,增交质量保证金 5 万元人民币。

旅行社同其设立的分社应当实行统一管理、统一财务、统一

招徕、统一接待。

旅行社设立的分社,应当接受所在地的县级以上地方人民政府管理旅游工作的部门的监督管理。

**第十六条** 外国旅行社在中华人民共和国境内设立常驻机构,必须经国务院旅游行政主管部门批准。

外国旅行社常驻机构只能从事旅游咨询、联络、宣传活动,不得经营旅游业务。

### 第三章 旅行社经营

**第十七条** 旅行社应当按照规定的经营范围开展经营活动。

旅行社在经营活动中应当遵循自愿、平等、公平、诚实信用的原则,遵守商业道德。

**第十八条** 旅行社不得采用下列不正当手段从事旅游业务,损害竞争对手:

- (一) 假冒其他旅行社的注册商标;
- (二) 擅自使用其他旅行社的名称;
- (三) 诋毁其他旅行社的名誉;
- (四) 委托非旅行社的单位和个人代理、经营旅游业务;
- (五) 扰乱旅游市场秩序的其他行为。

**第十九条** 旅行社与其聘用的经营人员应当签订书面合同,约定双方的权利、义务。

经营人员未经旅行社同意,不得披露、使用或者允许他人使用其所掌握的旅行社商业秘密。

**第二十条** 旅行社应当维护旅游者的合法权益。

旅行社向旅游者提供的旅游服务信息必须真实可靠,不得作虚假宣传。

**第二十一条** 旅行社组织旅游,应当为旅游者办理旅游意外保险,并保证所提供的服务符合保障旅游者人身、财物安全的

要求;对可能危及旅游者人身、财物安全的事宜,应当向旅游者作出真实的说明和明确的警示,并采取防止危害发生的措施。

**第二十二条** 旅行社对旅游者提供的旅行服务项目,按照国家规定收费;旅行中增加服务项目需要加收费用的,应当事先征得旅游者的同意。

旅行社提供有偿服务,应当按照国家有关规定向旅游者出具服务单据。

**第二十三条** 因下列情形之一,给旅游者造成损失的,旅游者有权向旅游行政管理部门投诉:

(一)旅行社因自身过错未达到合同约定的服务质量标准的;

(二)旅行社服务未达到国家标准或者行业标准的;

(三)旅行社破产造成旅游者预交旅行费损失的。

旅游行政管理部门受理旅游者的投诉,应当依照本条例的规定处理。

**第二十四条** 旅行社为接待旅游者聘用的导游和为组织旅游者出境旅游聘用的领队,应当持有省、自治区、直辖市以上人民政府旅游行政管理部门颁发的资格证书。

**第二十五条** 旅行社组织旅游者出境旅游,应当选择有关国家和地区的依法设立的、信誉良好的旅行社,并与其签订书面协议后,方可委托其承担接待工作。

因境外旅行社违约,使旅游者权益受到损害的,组织出境旅游的境内旅行社应当承担赔偿责任,然后再向违约的境外旅行社追偿。

**第二十六条** 旅行社招徕、接待旅游者,应当制作完整记录,保存有关文件、资料,以备旅游行政管理部门核查。

## 第四章 外商投资旅行社的特别规定

**第二十七条** 外商投资旅行社适用本章规定;本章没有规

定的,适用本条例其他有关规定。

前款所称外商投资旅行社,包括外国旅游经营者同中国投资者依法共同投资设立的中外合资经营旅行社和中外合作经营旅行社。

**第二十八条** 中外合资经营旅行社的注册资本最低限额为人民币 400 万元。中外合资经营旅行社的注册资本最低限额可以进行调整,调整期限由国务院旅游行政主管部门会同国务院对外经济贸易主管部门确定。

中外合资经营旅行社各方投资者的出资比例,由国务院旅游行政主管部门会同国务院对外经济贸易主管部门按照有关规定确定。

中外合作经营旅行社的注册资本最低限额、各方出资比例,比照适用本条第一款、第二款的规定。

**第二十九条** 外商投资旅行社的中国投资者应当符合下列条件:

- (一) 是依法设立的公司;
- (二) 最近 3 年无违法或者重大违规记录;
- (三) 符合国务院旅游行政主管部门规定的审慎的和特定行业的要求。

**第三十条** 外商投资旅行社的外国旅游经营者应当符合下列条件:

- (一) 是旅行社或者主要从事旅游经营业务的企业;
- (二) 年旅游经营总额 4 000 万美元以上;
- (三) 是本国旅游行业协会的会员。

**第三十一条** 设立外商投资旅行社,由中国投资者向国务院旅游行政主管部门提出申请,并提交本条例第十条规定的文件和符合本条例第三十条规定条件的证明文件。国务院旅游行政主管部门应当自受理申请之日起 60 日内对申请审查完毕,作出批准或者不批准的决定。予以批准的,颁发《外商投资旅行社

业务经营许可审定意见书》;不予批准的,应当书面通知申请人并说明理由。

申请人持《外商投资旅行社业务经营许可审定意见书》以及投资各方签订的合同、章程向国务院对外经济贸易主管部门提出设立外商投资企业的申请。国务院对外经济贸易主管部门应当自受理申请之日起在有关法律、行政法规规定的时间内,对拟设立外商投资旅行社的合同、章程审查完毕,作出批准或者不批准的决定。予以批准的,颁发《外商投资企业批准证书》,并通知申请人向国务院旅游行政主管部门领取《旅行社业务经营许可证》;不予批准的,应当书面通知申请人并说明理由。

申请人凭《旅行社业务经营许可证》和《外商投资企业批准证书》向工商行政管理机关办理外商投资旅行社的注册登记手续。

**第三十二条** 外商投资旅行社可以经营入境旅游业务和国内旅游业务。

外商投资旅行社不得设立分支机构。

**第三十三条** 外商投资旅行社不得经营中国公民出国旅游业务以及中国其他地区的人赴香港特别行政区、澳门特别行政区和台湾地区旅游的业务。

## 第五章 监督检查

**第三十四条** 旅游行政管理部门应当依法加强对旅行社和外国旅行社常驻机构的监督管理,维护旅游市场秩序。

**第三十五条** 旅行社应当接受旅游行政管理部门对其服务质量、旅游安全、对外报价、财务账目、外汇收支等经营情况的监督检查。

旅游行政管理部门工作人员执行监督检查职责时,应当出示证件。

**第三十六条** 旅游行政管理部门对旅行社每年进行一次年

度检查。旅行社应当按照旅游行政管理规定的规定,提交年检报告书、资产状况表、财务报表以及其他有关文件、材料。

**第三十七条** 旅游行政管理部门应当加强对质量保证金的财务管理,并按照国家有关规定将质量保证金用于赔偿旅游者的经济损失。任何单位和个人不得挪用质量保证金。

## 第六章 罚 则

**第三十八条** 违反本条例第十二条第二款、第十六条第二款规定的,由旅游行政管理部门责令停止非法经营,没收违法所得,并处人民币1万元以上5万元以下的罚款。

**第三十九条** 违反本条例第十七条第一款、第二十一条、第二十二条第一款、第二十四条、第二十五条第一款、第三十二条、第三十三条规定的,由旅游行政管理部门责令限期改正;有违法所得的,没收违法所得;逾期不改正的,责令停业整顿15天至30天,可以并处人民币5000元以上2万元以下的罚款;情节严重的,并可以吊销《旅行社业务经营许可证》。

**第四十条** 违反本条例第十八条、第二十条第二款规定的,依照《中华人民共和国商标法》、《中华人民共和国反不正当竞争法》的有关规定处罚。

**第四十一条** 违反本条例第二十六条、第三十五条第一款规定的,由旅游行政管理部门责令限期改正,给予警告;逾期不改正的,责令停业整顿3天至15天,可以并处人民币3000元以上1万元以下的罚款。

**第四十二条** 旅行社被吊销《旅行社业务经营许可证》的,由工商行政管理部门相应吊销营业执照。

**第四十三条** 旅游行政管理部门受理本条例第二十三条规定的投诉,经调查情况属实的,应当根据旅游者的实际损失,责令旅行社予以赔偿;旅行社拒不承担或者无力承担赔偿责任时,旅游行政管理部门可以从该旅行社的质量保证金中划拨。

**第四十四条** 旅游行政管理部门或者对外经济贸易主管部门违反本条例规定,有下列情形之一的,对负有责任的主管人员和其他直接责任人员依法给予行政处分:

(一)对符合条件的申请人应当颁发《旅行社业务经营许可证》或者《外商投资企业批准证书》而不予颁发的;

(二)对不符合条件的申请人擅自颁发《旅行社业务经营许可证》或者《外商投资企业批准证书》的。

**第四十五条** 旅游行政管理部门工作人员玩忽职守、滥用职权,触犯刑律的,依法追究刑事责任;尚不够刑事处罚的,依法给予行政处分。

## 第七章 附 则

**第四十六条** 香港特别行政区、澳门特别行政区和台湾地区的旅游经营者在内地投资设立旅行社,比照适用本条例。

**第四十七条** 本条例自发布之日起施行。1985年5月11日国务院发布的《旅行社管理暂行条例》同时废止。

### 旅行社管理条例实施细则

## 中华人民共和国旅游局第16号令

(2001年12月2日施行)

## 第一章 总 则

**第一条** 为实施《旅行社管理条例》(以下简称《条例》),现根据《条例》制定本实施细则。

**第二条** 旅行社业为许可经营行业。经营旅行社业务,应当报有权审批的旅游行政管理部门批准,领取《旅行社业务经营许可证》(以下简称许可证),并依法办理工商登记注册手续。

未经旅游行政管理部门审核批准并取得许可证的,不得从事旅游业务。

**第三条** 《条例》第二条规定的“外国旅行社在中华人民共和国境内设立的常驻机构”是指经国家旅游局审批、外国旅行社在中华人民共和国境内设立的常驻旅游办事机构。该办事机构只能从事旅游咨询、联络、宣传等非经营性活动,不得经营招徕、接待等旅游业务,包括不得从事订房、订餐和订交通客票等经营性业务。

**第四条** 国际旅行社可以经营下列业务:

(一) 招徕外国旅游者来中国,华侨与香港、澳门、台湾同胞归国及回内地旅游,为其代理交通、游览、住宿、饮食、购物、娱乐事务及提供导游、行李等相关服务,并接受旅游者委托,为旅游者代办入境手续;

(二) 招徕我国旅游者在国内旅游,为其代理交通、游览、住宿、饮食、购物、娱乐事务及提供导游、行李等相关服务;

(三) 经国家旅游局批准,组织中华人民共和国境内居民到外国和香港、澳门、台湾地区旅游,为其安排领队、委托接待及行李等相关服务,并接受旅游者委托,为旅游者代办出境及签证手续;

(四) 经国家旅游局批准,组织中华人民共和国境内居民到规定的与我国接壤国家的边境地区旅游,为其安排领队、委托接待及行李等相关服务,并接受旅游者委托,为旅游者代办出境及签证手续;

(五) 其他经国家旅游局规定的旅游业务。

未经国家旅游局批准,任何旅行社不得经营中华人民共和国境内居民出国旅游业务、港澳台旅游业务和边境旅游业务。

**第五条** 国内旅行社可以经营下列业务:

(一) 招徕我国旅游者在国内旅游,为其代理交通、游览、住宿、饮食、购物、娱乐事务及提供导游等相关服务;

(二) 为我国旅游者代购、代订国内交通客票、提供行李服务;

(三) 其他经国家旅游局规定的与国内旅游有关的业务。

**第六条** 各级旅游行政管理部门按照统一领导、分级管理的原则,对旅行社进行监督和管理:

按照《条例》规定,设立国际旅行社由国家旅游局审批,设立国内旅行社由省级旅游行政管理部门审批。

旅游行政管理部门对各类旅行社及外国旅行社常驻机构实行属地管理。

**第七条** 国际旅行社申请办理旅游签证,应当按照旅游行政管理部门规定的具体办法办理。

**第八条** 旅游行政管理部门依照国家标准对旅行社逐步实行信誉档案制度和资质等级评定制度,具体办法由国家旅游局另行制定。

## 第二章 旅行社的设立条件

**第九条** 设立旅行社,应当按照《条例》的规定交纳旅行社质量保证金(以下简称质量保证金)。

交纳质量保证金,按照国家旅游局的有关规定执行。

**第十条** 设立国际旅行社,应当具有下述任职资格的经营管理人员:

(一) 持有国家旅游局颁发的《旅行社经理资格证书》的总经理 1 名;

(二) 持有国家旅游局颁发的《旅行社经理资格证书》的部门经理至少 3 名;

(三) 取得会计师以上职称的专职财会人员。

**第十一条** 设立国内旅行社,应当具有下述任职资格的经营管理人员:

(一) 持有国家旅游局颁发的《旅行社经理资格证书》的总经理 1 名;

(二) 持有国家旅游局颁发的《旅行社经理资格证书》的部

门经理至少 2 名；

(三) 取得助理会计师以上职称的专职财会人员。

**第十二条** 旅行社经理资格的规定,由国家旅游局另行制定。

**第十三条** 设立国际旅行社,应当具备下述规定的营业场所和经营设施:

- (一) 足够的营业用房;
- (二) 传真机、直线电话、电子计算机等办公设备;
- (三) 具备与旅游行政管理部门联网的条件;
- (四) 业务用汽车等。

**第十四条** 设立国内旅行社,应当具备下述规定的营业场所和经营设施:

- (一) 足够的营业用房;
- (二) 传真机、直线电话、电子计算机等办公设备;
- (三) 具备与旅游行政管理部门联网的条件。

**第十五条** 申请设立旅行社,应当按照本章前述各条的规定,将出资证明、交纳质量保证金承诺书、总经理和部门经理的资格证书、营业场所和经营设施等有关证明文件,报送接受申请的旅游行政管理部门审查。

### 第三章 旅行社的申报审批

**第十六条** 《条例》第十条第一项所规定的“设立申请书”应包括以下内容:

(一) 申请设立旅行社的类别、中英文名称及缩写和设立地,旅行社申报和登记的企业名称,应当符合企业名称登记管理的有关规定,并须含有“旅行社”字样;

(二) 企业形式、投资者、投资额和出资方式;

(三) 申请人、受理申请部门的全称、申请报告名称和呈报申请的时间。

《条例》第十条第二项所规定的“可行性研究报告”应包括以下内容：

- (一) 设立旅行社的市场条件；
- (二) 设立旅行社的资金条件；
- (三) 设立旅行社的人员条件。

此外,申请单位还须提供受理申请的旅游行政管理部门认为需要补充说明的其他问题。

《条例》第十条第三项所规定的“旅行社章程”应当符合有关法律、法规的规定。

**第十七条** 设立国际旅行社,应当按照《条例》的规定,直接向所在地旅游行政管理部门提出申请,省、自治区、直辖市旅游行政管理部门受理申请并签署审查意见后,报国家旅游局审批。

**第十八条** 设立国内旅行社,应当按照《条例》的规定,直接向所在地旅游行政管理部门提出申请,省、自治区、直辖市旅游行政管理部门根据《条例》的规定进行审批。

省、自治区、直辖市旅游行政管理部门授权地、市级旅游行政管理部门审批国内旅行社的,应当报国家旅游局备案。

**第十九条** 受理申请设立国际旅行社的省、自治区、直辖市旅游行政管理部门,应当自收到符合规定的旅行社“设立申请书”之日起的30个工作日内签署审查意见,报国家旅游局;国家旅游局应当自收到申请书之日起的30个工作日内作出批准或不予批准的决定,向申请者正式发出批准文件或不予批准的文件,并通知受理申请的省、自治区、直辖市旅游行政管理部门。

**第二十条** 受理申请设立国内旅行社的省、自治区、直辖市旅游行政管理部门或其授权的旅游行政管理部门,应当自收到符合规定的旅行社“设立申请书”之日起的30个工作日内作出批准或不予批准的决定,并向申请者正式发出批准文件或不予批准的文件。

**第二十一条** 已经审批同意设立旅行社的,审批部门应当

向其颁发许可证。

许可证是经营旅游业务的资格证明,由国家旅游局统一印制,由具有审批权的旅游行政管理部门颁发。

许可证分为《国际旅行社业务经营许可证》和《国内旅行社业务经营许可证》两种。许可证上应当注明旅行社的经营范围。

许可证分正、副本,旅行社应当将许可证正本与营业执照一起悬挂在营业场所的显要位置。许可证副本用于旅游行政管理部门年检和备查。

许可证有效期为3年。旅行社应当在许可证到期前的3个月内,持许可证到原颁证机关换发。许可证损坏或遗失,旅行社应当到原颁证机关申请换发或补发。

**第二十二条** 申请者应当在收到许可证的60个工作日内,持批准设立文件和许可证到工商行政管理部门领取营业执照。

## 第四章 旅行社的变更事项管理

**第二十三条** 国际旅行社申请增加出国旅游业务、港澳台旅游业务和边境旅游业务的,经所在省、自治区、直辖市旅游行政管理部门审查并签署意见后,报国家旅游局审批。

**第二十四条** 国内旅行社申请转为国际旅行社,国际旅行社申请转为国内旅行社,应当按照设立审批旅行社的有关规定办理。

**第二十五条** 旅行社需要改变登记注册地的,应当征得原负责主管该旅行社的旅游行政管理部门和改变后负责主管该旅行社的旅游行政管理部门的同意,并按有关规定办理变更登记。

旅行社变更登记注册地的,应当在办理完变更登记之日起的30个工作日内,报原审批的旅游行政管理部门备案。

**第二十六条** 旅行社组织形式、名称、法定代表人、营业场所、停业、歇业等事项变更,应当在办理完变更登记之日起的30个工作日内报原审批的旅游行政管理部门备案。其中,旅行社

改变名称或歇业的,原审批的旅游行政管理部门应当为其换发或收回其许可证。

**第二十七条** 旅游行政管理部门对旅行社经理人员建立信誉档案制度。从事旅行社工作满3年以上的业务部门经理都必须持有《旅行社经理资格证书》,对在经营过程中严重违规的经理人员应吊销其资格证书。资格证书吊销后不得继续从事旅行社业务。

持有《旅行社经理资格证书》的人员因工作变动等原因不能继续在旅行社任职的,旅行社应在30个工作日内到原审批机关办理有关变更手续。

**第二十八条** 旅行社改制之前应到原审批机关登记,改制完成后应在30个工作日内到原审批机关变更许可证。

## 第五章 旅行社分支机构的管理

**第二十九条** 旅行社根据业务经营和发展的需要,可以设立非法人分社(以下简称分社)和门市部(包括营业部)等分支机构。

旅行社不得设立办事处、代表处和联络处等办事机构。

**第三十条** 旅行社的分社是指旅行社设立的不具备独立法人资格、以设立社名义开展旅游业务经营活动的分支机构。

旅行社的分社的经营范围不得超出其设立社的经营范围。

**第三十一条** 旅行社设立分社应符合下列条件:

- (一) 年接待旅游者达到10万人次以上;
- (二) 进入全国旅行社百强排名;
- (三) 分社经理必须取得《旅行社经理资格证书》;
- (四) 符合《条例》中规定的注册资金和质量保证金的要求。

**第三十二条** 旅行社设立分社,应当向原审批的旅游行政管理部门办理核准该旅行社每年接待旅游者达到10万人次以上的证明文件,按《条例》规定的数额到设立地有质量保证金管

理权的旅游行政管理部门交纳质量保证金,并到原审批的旅游行政管理部门领取许可证,然后凭此证明文件和许可证到设立地的工商行政管理部门办理登记注册手续。

旅行社应当在办理完分社登记注册手续之日起的30个工作日内,报其主管的旅游行政管理部门和分社所在地的旅游行政管理部门备案。

旅行社的分社应当接受所在地的旅游行政管理部门的行业管理。

**第三十三条** 旅行社门市部是指旅行社在注册地的市、县行政区域以内设立的不具备独立法人资格,为设立社招徕游客并提供咨询、宣传等服务的收客网点。

旅行社设立门市部,应征得拟设地县级以上旅游行政管理部门同意,领取《旅行社门市部登记证》,并在办理完工商登记注册手续之日起的30个工作日内,报原审批的旅游行政管理部门、主管的旅游行政管理部门和门市部所在地的旅游行政管理部门备案。

旅行社的门市部应当接受所在地的旅游行政管理部门的行业管理。

**第三十四条** 由省级旅游行政管理部门负责印制和颁发《旅行社门市部登记证》。

登记证的内容主要包括证书名称、设立社,门市部名称、负责人、地址和业务范围,同意设立文号,证书颁发时间、颁发机关印章和有效期等。

门市部登记证实行一部一证,不设副本,复制无效。

## 第六章 旅游业务经营规则

**第三十五条** 旅行社应当按照核定的经营范围开展经营活动,严禁超范围经营。超范围经营包括:

(一) 国内旅行社经营国际旅行社业务;

(二) 国际旅行社未经批准经营出国旅游业务、港澳台旅游业务和边境旅游业务；

(三) 国家旅游局认定的其他超范围经营活动。

**第三十六条** 旅行社不得采用下列手段从事旅游业务：

(一) 假冒其他旅行社的注册商标、品牌和质量认证标志；

(二) 擅自使用其他旅行社的名称；

(三) 以承包、挂靠或变相承包、挂靠方式非法转让经营权或部分经营权；

(四) 与其他旅行社串通起来制定垄断价格，损害旅游者和其他旅行社的利益；

(五) 以低于正常成本价的价格参与竞销；

(六) 委托非旅行社单位或任何个人代理或变相代理旅游业务；

(七) 制造和散布有损其他旅行社的企业形象和商业信誉的虚假信息；

(八) 为招徕旅游者，向旅游者提供虚假的旅游服务信息；

(九) 其他被国家旅游局认定为扰乱旅游市场秩序的行为。

**第三十七条** 旅行社不得向旅游者介绍和提供下列旅游项目：

(一) 含有损害国家利益和民族尊严内容的；

(二) 含有民族、种族、宗教、性别歧视内容的；

(三) 含有淫秽、迷信、赌博内容的；

(四) 含有其他被法律、法规禁止的内容的。

**第三十八条** 旅行社所做广告应当符合国家有关法律、法规的规定，不得进行虚假广告宣传。

旅游广告应当具备以下内容：

(一) 旅行社名称和许可证号码、类别、地址和联系电话；

(二) 委托代理业务广告应当注明被代理旅行社的名称；

(三) 旅游业务广告应包括旅游线路、项目和主要内容、天

数、旅游服务价格和收费等。

严禁旅行社超出经营范围进行广告宣传。

旅游业务广告不得用模糊、不确定用语故意误导、欺骗旅游者和公众。

**第三十九条** 旅行社委托其他旅行社代理招徕或接待旅游者,旅行社与饭店、餐饮、交通、景点等企业以及与境外旅行社发生业务往来,应当签订合同,约定双方的权利和义务。

**第四十条** 旅行社招徕、接待旅游者,应当制作和保存完整的业务档案。其中,出境旅游档案保存期最少为3年,其他旅游档案保存期最少为2年。

**第四十一条** 旅行社应当按照国家旅游局的有关规定,向旅游行政管理部门报送统计报表,不得提供虚假数据或伪造统计报表。

## 第七章 旅行社业务年检管理

**第四十二条** 国家旅游局依据旅游业发展的状况,制定旅行社业务年检考核指标,统一组织全国旅行社业务年检工作,并由各级旅游行政管理部门负责实施。

年检的内容是旅行社本年检年度的企业基本情况、业务经营、人员管理、遵纪守法等情况。

年检方式为书面审阅和实地检查两种。

**第四十三条** 凡在年检年度内经旅游行政管理部门批准设立并领取许可证的旅行社,均应当参加年检。

**第四十四条** 旅行社应当按规定和要求完成年检准备工作,真实填报《旅行社业务年检报告书》,经法人代表签字并由审计机构审计后,按规定的时间内上报。

**第四十五条** 年检主管部门在年检年度内对旅行社作出“通过业务年检”、“暂缓通过业务年检”或“不予通过业务年检”等年检结论。

**第四十六条** 在年检年度内存在以下情形之一的旅行社,暂缓通过业务年检,并由年检主管部门依照法规、规章的规定给予警告、限期改正等处罚:

(一) 注册资本、旅行社质量保证金不足《条例》规定最低限额的;

(二) 歇业超过半年的;

(三) 以承包或挂靠等方式非法转让经营权或部分经营权的;

(四) 超范围经营的;

(五) 未按规定组织管理人员及导游、领队等从业人员教育培训或集中培训时数不够规定标准,经理资格证未达到要求的;

(六) 未按照规定投保旅行社责任险的;

(七) 经营过程中有零团费、负团费现象的;

(八) 有重大投诉尚在调查处理过程中的;

(九) 年检主管部门认定的其他违反法规、规章的行为。

按前款规定暂缓通过业务年检的旅行社,应当按法律、法规、规章的规定和年检主管部门的要求,在限期内改正其行为,并报告年检主管机关,由年检主管部门验收其纠正情况,并做出通过或不予通过业务年检的决定。

**第四十七条** 在年检年度内存在以下情形之一的旅行社,不予通过业务年检,由年检主管部门依照法规、规章的规定给予行政处罚,并可注销或建议注销其许可证:

(一) 拒不按规定补足注册资本、旅行社质量保证金的;

(二) 未经营旅游业务超过一年的;

(三) 国际旅行社连续两年未经营入境旅游业务的;

(四) 严重超范围经营的;

(五) 以承包或挂靠等方式变相转让许可证,造成严重后果的;

(六) 连续两年未按规定组织管理人员及导游、领队等从业

人员教育培训或集中培训时数不够规定标准,经理资格证未达到要求的;

(七) 发生严重侵害旅游者合法权益事件的;

(八) 拒不参加年检的;

(九) 未建立合法、公开的导游报酬机制,致使导游人员私拿回扣,造成恶劣影响的;

(十) 年检主管部门认定的其他严重违反法规、规章的行为。

在每年度年检完成前,年检主管部门将以公告的形式对通过和暂缓通过、不予通过的旅行社进行公告。

**第四十八条** 年检主管部门在每年年检后,应当发布年检通告。对没有通过业务年检的旅行社,年检主管部门可以根据有关规定注销其许可证,并通知工商行政管理部门注销其营业执照。

## 第八章 旅游者的权益保护

**第四十九条** 旅行社应当为旅游者提供约定的各项服务,所提供的服务不得低于国家标准或行业标准。

旅行社对旅游者就其服务项目和服务质量提出的询问,应作出真实、明确的答复。

**第五十条** 旅行社应当为旅游者提供符合保障旅游者人身、财物安全需要的服务,对有可能危及旅游者人身、财物安全的项目,应当向旅游者作出真实的说明和明确的警示,并采取防止危害发生的措施;对旅游地可能引起旅游者误解或产生冲突的法律规定、风俗习惯、宗教信仰等,应当事先给旅游者以明确的说明和忠告。

**第五十一条** 旅行社从事旅游业务经营活动,必须投保旅行社责任保险。

旅行社在与旅游者订立旅游合同时,应当推荐旅游者购买

相关的旅游者个人保险。

**第五十二条** 旅行社所提供的服务项目应明码标价,质价相符,不得有价格欺诈行为。

**第五十三条** 旅行社组织旅游者旅游,应当与旅游者签订合同。所签合同应就下列内容作出明确的约定:

(一) 旅游行程(包括乘坐交通工具、游览景点、住宿标准、餐饮标准、娱乐标准、购物次数等)安排;

(二) 旅游价格;

(三) 违约责任。

**第五十四条** 旅行社因不能成团,将已签约的旅游者转让给其他旅行社出团时,须征得旅游者书面同意。

未经旅游者书面同意,擅自将旅游者转让给其他旅行社的,转让的旅行社应当承担相应的法律责任。

**第五十五条** 旅行社因《条例》第二十三条规定的原因而造成旅游者合法权益损失时,旅游者有权向旅游行政管理部门或其委托的旅游质量监督机构投诉;旅游行政管理部门或其委托的旅游质量监督机构在接受旅游者投诉后,应及时查明事实,确因旅行社过错而致使旅游者合法权益受到损害的,应当根据旅游者的损失程度,责令旅行社给予赔偿。旅行社拒不承担或无力承担赔偿责任时,旅游行政管理部门应当从该旅行社的质量保证金中划拨赔偿费用。

## 第九章 对旅行社的监督检查

**第五十六条** 旅行社应当严格执行国家有关旅游工作的法规、政策,接受旅游行政管理部门的监督检查。

**第五十七条** 旅游行政管理部门对旅行社进行监督检查的内容,包括旅行社业务经营、对外报价、资产状况、服务质量、旅游安全、财务管理、资格认证等方面的情况。旅行社应当按照旅游行政管理部门的要求提供有关报表、文件和资料。

旅游行政管理部门对旅行社的检查包括日常检查、专项检查、个案检查和业务年检。

**第五十八条** 旅游行政管理部门的检查人员对旅行社进行检查时,应当出示有效证件。检查人员未出示有效证件的,旅行社有权拒绝其进行检查。

旅游行政管理部门的检查人员不得泄露旅行社的商业秘密。

## 第十章 罚 则

**第五十九条** 旅行社有下列行为之一的,由旅游行政管理部门处以警告,并责令限期改正;逾期不改的,处以3天至15天的停业整顿,可以并处人民币3千元以上1万元以下的罚款:

- (一) 招徕、接待旅游者旅游,未制作和保存业务档案;
- (二) 无理拒绝旅游行政管理部门的监督检查。

**第六十条** 旅行社有下列行为之一的,由旅游行政管理部门责令限期改正;有违法所得的,没收其违法所得;逾期不改的,处以15天至30天停业整顿,可以并处人民币5千元以上2万元以下的罚款;情节严重的,由旅游行政管理部门吊销其许可证:

- (一) 超出核定的经营范围开展旅游业务的;
- (二) 未办理旅行社责任保险的;
- (三) 以承包、挂靠或变相承包、挂靠等方式转让部分经营权的;
- (四) 提供的服务不能保证旅游者人身、财物安全的需要,致使旅游者人身、财物受到损害;
- (五) 对提供的旅游服务项目,不按照国家的有关规定收费,旅行中增加服务项目,强行向旅游者收取费用;
- (六) 聘用未经旅游行政管理部门考核、持有资格证书的导游、领队;

- (七) 选择境外未经合法登记的旅行社作为接待社；
- (八) 与境外接待社未签订约定双方的权利和义务的合同。

**第六十一条** 旅行社有下列行为之一的,由旅游行政管理部门处以警告,责令限期改正;有违法所得的,没收违法所得,并处以违法所得3倍以下的罚款,但最高不超过3万元;没有违法所得的,处以3千元以上1万元以下的罚款:

- (一) 非法转让或变相转让许可证;
- (二) 未经旅游行政管理部门审核批准,擅自设立分支机构;
- (三) 违反规定设立办事处、联络处和代表处等机构;
- (四) 改变登记注册地,变更组织形式、名称、法定代表人、营业场所、停业、歇业等事项,未按规定报旅游行政管理部门同意或备案;
- (五) 委托非旅行社单位和个人代理或变相代理、经营旅游业务;
- (六) 向旅游者介绍和提供含有损害国家利益和民族尊严,含有民族、种族、宗教、性别歧视及含有淫秽、迷信或赌博等内容的旅游项目;
- (七) 所做旅游广告不标明旅行社名称、许可证号码,委托代理业务广告不注明被代理旅行社的名称。

**第六十二条** 旅行社有下列行为之一的,由工商、旅游行政管理部门依照《中华人民共和国商标法》和《中华人民共和国反不正当竞争法》等有关法律、法规处罚:

- (一) 假冒其他旅行社的注册商标、品牌和质量认证标志;
- (二) 擅自使用其他旅行社的名称;
- (三) 诋毁其他旅行社的名誉;
- (四) 向旅游者提供虚假的旅游信息和广告宣传;
- (五) 以低于正常成本价的价格参与竞销;
- (六) 其他被工商、旅游行政管理部门认定为扰乱旅游市场

秩序的行为。

**第六十三条** 有下列行为之一的,由旅游行政管理部门责令其停止非法经营,没收其违法所得,并处以人民币1万元以上5万元以下的罚款:

- (一) 未经旅游行政管理部门审核批准,经营旅游业务的;
- (二) 外国旅行社常驻机构超越业务范围,经营旅游业务的。

**第六十四条** 旅行社被吊销许可证的,由作出处理决定的旅游行政管理部门通知工商行政管理部门吊销其营业执照。

## 第十一章 附 则

**第六十五条** 国家旅游局制定发布的《旅行社质量保证金暂行规定》、《旅行社质量保证金赔偿暂行办法》、《旅行社投保旅行社责任保险规定》、《旅行社经理资格认证管理规定》、《关于外国旅行社在中国设立旅游常驻机构的审批管理办法》与本《实施细则》共同作为《条例》的实施细则施行。

**第六十六条** 《条例》发布实施之前已经设立的旅行社,应当按照《条例》、本《实施细则》及有关规定,重新核定经营范围,更换许可证,办理工商变更登记等手续。

**第六十七条** 本《实施细则》由国家旅游局负责解释。

**第六十八条** 本《实施细则》自发布之日起施行。1988年6月1日由国家旅游局发布的《旅行社管理暂行条例实施办法》、1996年11月28日由国家旅游局发布的《旅行社管理条例实施细则》同时废止。

## 导游人员管理条例

(中华人民共和国国务院令 第263号)

**第一条** 为了规范导游活动,保障旅游者和导游人员的合法权益,促进旅游业的健康发展,制定本条例。

**第二条** 本条例所称导游人员,是指依照本条例的规定取

得导游证,接受旅行社委派,为旅游者提供向导、讲解及相关旅游服务的人员。

**第三条** 国家实行全国统一的导游人员资格考试制度。

具有高级中学、中等专业学校或者以上学历,身体健康,具有适应导游需要的基本知识和语言表达能力的中华人民共和国公民,可以参加导游人员资格考试;经考试合格的,由国务院旅游行政部门或者国务院旅游行政部门委托省、自治区、直辖市人民政府旅游行政部门颁发导游人员资格证书。

**第四条** 在中华人民共和国境内从事导游活动,必须取得导游证。

取得导游人员资格证书的,经与旅行社订立劳动合同或者在导游服务公司登记,方可持所订立的劳动合同或者登记证明材料,向省、自治区、直辖市人民政府旅游行政部门申请领取导游证。

具有特定语种语言能力的人员,虽未取得导游人员资格证书,旅行社需要聘请临时从事导游活动的,由旅行社向省、自治区、直辖市人民政府旅游行政部门申请领取临时导游证。

导游证和临时导游证的样式规格,由国务院旅游行政部门规定。

**第五条** 有下列情形之一的,不得颁发导游证:

- (一) 无民事行为能力或者限制民事行为能力的;
- (二) 患有传染性疾病的;
- (三) 受过刑事处罚的,过失犯罪的除外;
- (四) 被吊销导游证的。

**第六条** 省、自治区、直辖市人民政府旅游行政部门应当自收到申请领取导游证之日起15日内,颁发导游证;发现有本条例第五条规定情形,不予颁发导游证的,应当书面通知申请人。

**第七条** 导游人员应当不断提高自身业务素质 and 职业技能。

国家对导游人员实行等级考核制度。导游人员等级考核标准和考核办法,由国务院旅游行政部门制定。

**第八条** 导游人员进行导游活动时,应当佩戴导游证。

导游证的有效期限为3年。导游证持有人需要在有效期满后继续从事导游活动的,应当在有效期限届满3个月前,向省、自治区、直辖市人民政府旅游行政部门申请办理换发导游证手续。

临时导游证的有效期限最长不超过3个月,并不得展期。

**第九条** 导游人员进行导游活动,必须经旅行社委派。

导游人员不得私自承揽或者以其他任何方式直接承揽导游业务,进行导游活动。

**第十条** 导游人员进行导游活动时,其人格尊严应当受到尊重,其人身安全不受侵犯。

导游人员有权拒绝旅游者提出的侮辱其人格尊严或者违反其职业道德的不合理要求。

**第十一条** 导游人员进行导游活动时,应当自觉维护国家利益和民族尊严,不得有损害国家利益和民族尊严的言行。

**第十二条** 导游人员进行导游活动时,应当遵守职业道德,着装整洁,礼貌待人,尊重旅游者的宗教信仰、民族风俗和生活习惯。

导游人员进行导游活动时,应当向旅游者讲解旅游地点的人文和自然情况,介绍风土人情和习俗;但是,不得迎合个别旅游者的低级趣味,在讲解、介绍中掺杂庸俗下流的内容。

**第十三条** 导游人员应当严格按照旅行社确定的接待计划,安排旅游者的旅行、游览活动,不得擅自增加、减少旅游项目或者中止导游活动。

导游人员在引导旅游者旅行、游览过程中,遇有可能危及旅游者人身安全的紧急情形时,经征得多数旅游者的同意,可以调整或者变更接待计划,但是应当立即报告旅行社。

**第十四条** 导游人员在引导旅游者旅行、游览过程中,应当就可能发生危及旅游者人身、财物安全的情况,向旅游者作出真实说明和明确警示,并按照旅行社的要求采取防止危害发生的措施。

**第十五条** 导游人员进行导游活动,不得向旅游者兜售物品或者购买旅游者的物品,不得以明示或者暗示的方式向旅游者索要小费。

**第十六条** 导游人员进行导游活动,不得欺骗、胁迫旅游者消费或者与经营者串通欺骗、胁迫旅游者消费。

**第十七条** 旅游者对导游人员违反本条例规定的行为,有权向旅游行政部门投诉。

**第十八条** 无导游证进行导游活动的,由旅游行政部门责令改正并予以公告,处1 000元以上3万元以下的罚款;有违法所得的,并处没收违法所得。

**第十九条** 导游人员未经旅行社委派,私自承揽或者以其他任何方式直接承揽导游业务,进行导游活动的,由旅游行政部门责令改正,处1 000元以上3万元以下的罚款;有违法所得的,并处没收违法所得;情节严重的,由省、自治区、直辖市人民政府旅游行政部门吊销导游证并予以公告。

**第二十条** 导游人员进行导游活动时,有损害国家利益和民族尊严的言行的,由旅游行政部门责令改正;情节严重的,由省、自治区、直辖市人民政府旅游行政部门吊销导游证并予以公告;对该导游人员所在的旅行社给予警告直至责令停业整顿。

**第二十一条** 导游人员进行导游活动时未佩戴导游证的,由旅游行政部门责令改正;拒不改正的,处500元以下的罚款。

**第二十二条** 导游人员有下列情形之一的,由旅游行政部门责令改正,暂扣导游证3至6个月;情节严重的,由省、自治区、直辖市人民政府旅游行政部门吊销导游证并予以公告:

(一)擅自增加或者减少旅游项目的;

(二)擅自变更接待计划的;

(三)擅自中止导游活动的。

**第二十三条** 导游人员进行导游活动,向旅游者兜售物品或者购买旅游者的物品的,或者以明示或者暗示的方式向旅游者索要小费的,由旅游行政部门责令改正,处1 000元以上3万元以下的罚款;有违法所得的,并处没收违法所得;情节严重的,由省、自治区、直辖市人民政府旅游行政部门吊销导游证并予以公告;对委派该导游人员的旅行社给予警告直至责令停业整顿。

**第二十四条** 导游人员进行导游活动,欺骗、胁迫旅游者消费或者与经营者串通欺骗、胁迫旅游者消费的,由旅游行政部门责令改正,处1 000元以上3万元以下的罚款;有违法所得的,并处没收违法所得;情节严重的,由省、自治区、直辖市人民政府旅游行政部门吊销导游证并予以公告;对委派该导游人员的旅行社给予警告直至责令停业整顿;构成犯罪的,依法追究刑事责任。

**第二十五条** 旅游行政部门工作人员玩忽职守、滥用职权、徇私舞弊,构成犯罪的,依法追究刑事责任;尚不构成犯罪的,依法给予行政处分。

**第二十六条** 景点景区的导游人员管理办法,由省、自治区、直辖市人民政府参照本条例制定。

**第二十七条** 本条例自1999年10月1日起施行。1987年11月14日国务院批准、1987年12月1日国家旅游局发布的《导游人员管理暂行规定》同时废止。

## 导游人员管理实施办法

(2001年12月26日国家旅游局颁布,2002年1月1日起施行)

### 第一章 总 则

**第一条** 为了加强导游队伍建设,维护旅游市场秩序和旅游者的合法权益,依据《导游人员管理条例》和《旅行社管理条例

例》，制定本办法。

**第二条** 旅游行政管理部门对导游人员实行分级管理。

**第三条** 旅游行政管理部门对导游人员实行资格考试制度和等级考核制度。

**第四条** 旅游行政管理部门对导游人员实行计分管理制度和年度审核制度。

## 第二章 导游资格证和导游证

**第五条** 国家实行统一的导游人员资格考试制度。经考试合格者，方可取得导游资格证。

**第六条** 国务院旅游行政管理部门负责制定全国导游人员资格考试的政策、标准和对各地考试工作的监督管理。

省级旅游行政管理部门负责组织、实施本行政区域内导游人员资格考试工作。

直辖市、计划单列市、副省级城市负责本地区导游人员的考试工作。

**第七条** 坚持考试和培训分开、培训自愿的原则，不得强迫考生参加培训。

**第八条** 经考试合格的，由组织考试的旅游行政管理部门在考试结束之日起 30 个工作日内颁发《导游人员资格证》。

获得资格证 3 年未从业的，资格证自动失效。

**第九条** 获得《导游人员资格证》、并在一家旅行社或导游管理服务机构注册的，持劳动合同或导游管理服务机构登记证明材料向所在地旅游行政管理部门申请办理导游证。

所在地旅游行政管理部门是指直辖市、计划单列市、副省级旅游行政管理部门以及有相应的导游规模、有相应的导游管理服务机构、有稳定的执法队伍的地市级以上旅游行政管理部门。

**第十条** 取得《导游人员资格证》的人员申请办理导游证，须参加颁发导游证的旅游行政管理部门举办的岗前培训考核。

**第十一条** 《导游人员资格证》和导游证由国务院旅游行政管理部门统一印制,在中华人民共和国全国范围内使用。

任何单位不得另行颁发其他形式的导游证。

### 第三章 导游人员的计分管理

**第十二条** 国家对导游人员实行计分管理。

国务院旅游行政管理部门负责制定全国导游人员计分管理政策并组织实施、监督检查。

省级旅游行政管理部门负责本行政区域内导游人员计分管理的组织实施和监督检查。

所在地旅游行政管理部门在本行政区域内负责导游人员计分管理的具体执行。

**第十三条** 导游人员计分办法实行年度 10 分制。

**第十四条** 导游人员在导游活动中有下列情形之一的,扣除 10 分:

- (一) 有损害国家利益和民族尊严的言行的;
- (二) 诱导或安排旅游者参加黄、赌、毒活动项目的;
- (三) 有殴打或谩骂旅游者行为的;
- (四) 欺骗、胁迫旅游者消费的;
- (五) 未通过年审继续从事导游业务的;
- (六) 因自身原因造成旅游团重大危害和损失的。

**第十五条** 导游人员在导游活动中有下列情形之一的,扣除 8 分:

- (一) 拒绝、逃避检查,或者欺骗检查人员的;
- (二) 擅自增加或者减少旅游项目的;
- (三) 擅自终止导游活动的;
- (四) 讲解中掺杂庸俗、下流、迷信内容的;
- (五) 未经旅行社委派私自承揽或者以其他任何方式直接承揽导游业务的。

**第十六条** 导游人员在导游活动中有下列情形之一的,扣除6分:

- (一) 向旅游者兜售物品或购买旅游者物品的;
- (二) 以明示或者暗示的方式向旅游者索要小费的;
- (三) 因自身原因漏接漏送或误接误送旅游团的;
- (四) 讲解质量差或不讲解的;
- (五) 私自转借导游证供他人使用的;
- (六) 发生重大安全事故不积极配合有关部门救助的。

**第十七条** 导游人员在导游活动中有下列情形之一的,扣除4分:

- (一) 私自带人随团游览的;
- (二) 无故不随团活动的;
- (三) 在导游活动中未佩戴导游证或未携带计分卡;
- (四) 不尊重旅游者宗教信仰和民族风俗。

**第十八条** 导游人员在导游活动中有下列情形之一的,扣除2分:

- (一) 未按规定时间到岗的;
- (二) 10人以上团队未打接待社社旗的;
- (三) 未携带正规接待计划;
- (四) 接站未出示旅行社标识的;
- (五) 仪表、着装不整洁的;
- (六) 讲解中吸烟、吃东西的。

**第十九条** 导游人员10分分值被扣完后,由最后扣分的旅游行政执法单位暂时保留其导游证,并出具保留导游证证明,并于10日内通报导游人员所在地旅游行政管理部门和登记注册单位。正在带团过程中的导游人员,可持旅游执法单位出具的保留证明完成团队剩余行程。

**第二十条** 对导游人员的违法、违规行为除扣减其相应分值外,依法应予处罚的,依据有关法律给予处罚。

导游人员通过年审后,年审单位应核销其遗留分值,重新输入初始分值。

**第二十一条** 旅游行政执法人员玩忽职守、不按照规定随意进行扣分或处罚的,由上级旅游行政管理部门提出批评和通报,本级旅游行政管理部门给予行政处分。

#### 第四章 导游人员的年审管理

**第二十二条** 国家对导游人员实行年度审核制度。导游人员必须参加年审。

国务院旅游行政管理部门负责制定全国导游人员年审工作政策,组织实施并监督检查。

省级旅游行政管理部门负责组织、指导本行政区域内导游人员年审工作并监督检查。

所在地旅游行政管理部门具体负责组织实施对导游人员的年审工作。

**第二十三条** 年审以考评为主,考评的内容应包括:当年从事导游业务情况、扣分情况、接受行政处罚情况、游客反映情况等。考评等级为通过年审、暂缓通过年审和不予通过年审三种。

**第二十四条** 一次扣分达到 10 分,不予通过年审。

累计扣分达到 10 分的,暂缓通过年审。

一次被扣 8 分的,全行业通报。

一次被扣 6 分的,警告批评。

暂缓通过年审的,通过培训和整改后,方可重新上岗。

**第二十五条** 导游人员必须参加所在地旅游行政管理部门举办的年审培训。培训时间应根据导游业务需要灵活安排。每年累计培训时间不得少于 56 小时。

**第二十六条** 旅行社或导游管理服务机构应为注册的导游人员建立档案,对导游人员进行工作培训和指导,建立对导游人员工作情况的检查、考核和奖惩的内部管理机制,接受并处理对

导游人员的投诉,负责对导游人员年审的初评。

## 第五章 导游人员的等级考核

**第二十七条** 国家对导游人员实行等级考核制度。导游人员分为初级、中级、高级、特级四个等级。

**第二十八条** 初级导游和中级导游考核由省级旅游行政管理部门或其委托的地市级旅游行政管理部门组织评定;高级导游和特级导游由国务院旅游行政管理部门组织评定。

**第二十九条** 由省部级以上单位组织导游评比或竞赛获得最佳称号的导游人员,报国务院旅游行政管理部门批准后,可晋升一级导游等级。

导游等级评定标准和办法由国务院旅游行政管理部门另行制定。

## 第六章 附 则

**第三十条** 本办法自 2002 年 1 月 1 日起施行。

**第三十一条** 本办法由国家旅游局负责解释。

### 导游证管理办法

一、为进一步规范导游证管理,依据《导游人员管理条例》和《导游人员管理实施办法》(国家旅游局第 15 号局令),制定本办法。

二、导游证是持证人依法进行中华人民共和国导游注册、能够从事导游活动的法定证件。

三、导游证版式。导游证实行统一版式。新版导游证(2002 年版)为 IC 卡形式,可借助读卡机查阅卡中储存的导游基本情况和违规计分情况等内容,导游证的正面设置中英文对照的“导游证(CHINA TOUR GUIDE)”、导游证等级、编号、姓名、语种等项目,中间为持证人近期免冠 2 寸正面照片,导游证等级以 4 种不同的颜色加以区分:初级为灰色、中级为粉米色、

高级为淡黄色、特级为金黄色；背面印有注意事项和卡号。

四、导游证编号。其规则为“D-0000-000000”，英文字母“D”为“导”字的拼音字母的缩写，代表导游，前4位数字为省、城市、地区的标准国际代码，后6位数字为计数编码。不同等级的导游证卡号依各自顺序编号。

五、导游证的领取。领取人须持以下材料向所在地旅游行政管理部門提出申请。

(一) 申请人的《导游人员资格证书》及其复印件、《导游员等级证书》及其复印件(原件仅供交验)；

(二) 与旅行社订立的劳动合同及其复印件，或在导游服务中心登记的证明文件及其复印件(原件仅供交验)；

(三) 身份证及其复印件；

(四) 按规定填写的《申请导游证登记表》。

六、导游证的发放。接受申请的所在地旅游行政管理部門通过导游管理网络核查申请人“导游资格证”、所服务旅行社和导游机构的合法性；核查申请人的导游执业档案有无违规记录；核查所提供劳动合同及其他证明的合法性。

经审核，发证机关应向符合规定条件的申请人颁发导游证，对不符合颁证条件的，要当面或以书面形式通知申请人；对材料不符合条件的，要求申请人进行补充和完善。

七、导游证的变更和换发。导游跨省或跨城市调动、姓名变更、等级变更，需更换导游证，原导游证作废。其他变更需更改导游证的相关内容，原导游证可继续使用。

持证人原导游证作废，须办理变更、换发手续。

(一) 导游跨省或跨城市调动

导游跨省或跨城市调动，涉及发证机关和导游证编号的变更。原发证机关还需收回变更人原导游证，打孔作废，并在《申请导游证登记表》中注明“原证已收回”、“跨地变更、换发”字样。持原发证机关的证明和本办法第五条所要求的四项材料，到新

单位所在地旅游行政管理部门换领导游证。变更人的新导游证编号应按新单位所属地区编码和该地区导游排序重新编排、建档、登记。

#### (二) 等级调整

持原导游证和身份证、导游员等级证书(原件及其复印件)、《申请导游证登记表》(一式三份,须注明“等级变更换发”字样)到原发证机关办理换领手续。

#### (三) 调动所属单位的变更

在本地区内的所属单位变更,持原单位同意调出或解聘关系的证明材料、身份证、原导游证到原发证机关办理导游证变更手续,领取、填报《申请导游证登记表》(一式三份,须注明“单位变更”字样),同时持本办法第五条中所要求的四项材料办理导游证。

#### (四) 其他变更

其他变更程序可参照以上内容执行。

八、导游证遗失、补发。持证人发现导游证遗失须立即办理挂失、补办手续。

##### (一) 持证人带团时发生遗失

持证人发现导游证遗失,应及时与原单位或委托旅行社联系,取得其单位开具的身份及遗失证明或复印件,并凭团队计划和日程表、遗失证件简要说明等材料完成行程。

##### (二) 申请补发导游证

持证人应及时向所在单位报告、递交遗失证件简要情况,并持所属单位出具的遗失证明、身份证(原件及其复印件)、《导游人员资格证书》及其复印件、《导游员等级证书》及其复印件到发证机关办理遗失补办手续,填写《申请导游登记表》(一式三份),注明“遗失补发”字样。持证人凭此《申请导游登记表》到《中国旅游报》、省级日报联系办理登载“证件遗失作废声明”(内容包括导游证编号、姓名、卡号)事宜,自证件遗失作废声明登载之日

起的1个月后,持登报启事、导游资格证、身份证、所在单位开具的证件遗失证明,到原发证机关补办导游证。

在申请补办期间,申请人不得从事导游活动。

导游证损坏的,持证人应持身份证(原件及其复印件)、原导游证、导游资格(等级)证书和填妥的《申请导游登记表》(一式三份,须注明“损坏换发”字样),向原发证机关申请换发。

九、导游证的监督检查。持证人应接受旅游行政管理部门的检查,出示和提供有关材料。

持证人违规使用导游证,旅游行政管理部门依据《导游人员管理条例》、《导游人员管理实施办法》的规定作出相关处罚。其他组织和个人不得擅自扣留、销毁、吊销导游证。

十、本办法由国家旅游局负责解释。

十一、本办法自2002年4月1日试行,国家旅游局1999年10月1日实施的《导游证管理办法》和1999年8月27日发布的《关于改版和换发导游证的通知》到2003年4月1日废止。

## 中华人民共和国公民出境入境管理法

(1985年11月22日第六届全国人民代表大会常务委员会第十三次会议通过)

### 第一章 总 则

**第一条** 为保障中国公民出入中国国境的正当权利和利益,促进国际交往,特制定本法。

**第二条** 中国公民凭国务院主管机关及其授权的机关签发的有效护照或者其他有效证件出境、入境,无需办理签证。

**第三条** 中国公民出境、入境,从对外开放的或者指定的口岸通行,接受边防检查机关的检查。

**第四条** 中国公民出境后,不得有危害祖国安全、荣誉和利益的行为。

## 第二章 出境

**第五条** 中国公民因私事出境,向户口所在地的市、县公安机关提出申请,除本法第八条规定的情形外,都可以得到批准。

公安机关对中国公民因私事出境的申请,应当在规定的时间内作出批准或者不批准的决定,通知申请人。

**第六条** 中国公民因公务出境,由派遣部门向外交部或者外交部授权的地方外事部门申请办理出境证件。

**第七条** 海员因执行任务出境,由港务监督局或者港务监督局授权的港务监督办理出境证件。

**第八条** 有下列情形之一的,不批准出境:

(一) 刑事案件的被告人和公安机关或者人民检察院或者人民法院认定的犯罪嫌疑人;

(二) 人民法院通知有未了结民事案件不能离境的;

(三) 被判处刑罚正在服刑的;

(四) 正在被劳动教养的;

(五) 国务院有关主管机关认为出境后将对国家造成重大损失的。

**第九条** 有下列情形之一的,边防检查机关有权阻止出境,并依法处理:

(一) 持用无效出境证件的;

(二) 持用他人出境证件的;

(三) 持用伪造或者涂改的出境证件的。

## 第三章 入境

**第十条** 定居国外的中国公民要求回国定居的,应当向中国驻外国的外交代表机关、领事机关或者外交部授权的其他驻外机关办理手续,也可以向有关省、自治区、直辖市的公安机关办理手续。

**第十一条** 入境定居或者工作的中国公民,入境后应当按照户口管理规定,办理常住户口登记。入境暂住的,应当按照户口管理规定办理暂住登记。

#### 第四章 管理机关

**第十二条** 因公务出境的中国公民所使用的护照由外交部或者外交部授权的地方外事部门颁发,海员证由港务监督局或者港务监督局授权的港务监督颁发,因私事出境的中国公民所使用的护照由公安部或者公安部授权的地方公安机关颁发。

中国公民在国外申请护照、证件,由中国驻外国的外交代表机关、领事机关或者外交部授权的其他驻外机关颁发。

**第十三条** 公安部、外交部、港务监督局和原发证机关,各自对其发出的或者其授权的机关发出的护照和证件,有权吊销或者宣布作废。

#### 第五章 处罚

**第十四条** 对违反本法规定,非法出境、入境、伪造、涂改、冒用,转让出境、入境证件的,公安机关可以处以警告或者10日以下的拘留处罚;情节严重、构成犯罪的,依法追究刑事责任。

**第十五条** 受公安机关拘留处罚的公民对处罚不服的,在接到通知之日起15日内,可以向上一级公安机关提出申诉,由上一级公安机关作出最后的裁决,也可以直接向当地人民法院提起诉讼。

**第十六条** 执行本法的国家工作人员,利用职权索取、收受贿赂的,依照《中华人民共和国刑法》和全国人民代表大会常务委员会《关于严惩严重破坏经济的罪犯的决定》处罚;有其他违法失职行为,情节严重、构成犯罪的,依照《中华人民共和国刑法》有关规定追究刑事责任。

## 第六章 附 则

**第十七条** 中国公民往来香港地区或者澳门地区的管理办法,由国务院有关部门另行制定。

**第十八条** 在同中国毗邻国家接壤边境地区居住的中国公民临时出境、入境,有两国之间协议的,近照协议执行;没有协议的,按照中国政府的规定执行。

国际列车和民航国际航班乘务人员、国境铁路工作人员的出境、入境,按照协议和有关规定执行。

**第十九条** 公安部、外交部、交通部根据本法制定实施细则,报国务院批准施行。

**第二十条** 本法自1986年2月1日起施行。

### 中华人民共和国公民出境入境管理法实施细则

(1986年12月3日国务院批准,1986年12月26日公安部、外交部、交通部发布,1994年7月13日国务院批准修订,1994年7月15日公安部、外交部、交通部发布)

## 第一章 总 则

**第一条** 根据《中华人民共和国公民出境入境管理法》第十九条的规定,制定本实施细则。

**第二条** 本实施细则适用于中国公民因私事出境、入境。所称“私事”,是指:定居、探亲、访友、继承财产、留学、就业、旅游和其他非公务活动。

## 第二章 出 境

**第三条** 居住国内的公民因私事出境,须向户口所在地的市、县公安局出入境管理部门提出申请,回答有关的询问并履行下列手续:

(一)交验户口簿或者其他户籍证明;

- (二) 填写出境申请表；
- (三) 提交所在工作单位对申请人出境的意见；
- (四) 提交与出境事由相应的证明。

**第四条** 本实施细则第三条第四项所称的证明是指：

- (一) 出境定居,须提交拟定居地亲友同意去定居的证明或者前往国家的定居许可证明；
- (二) 出境探亲访友,须提交亲友邀请证明；
- (三) 出境继承财产,须提交有合法继承权的证明；
- (四) 出境留学,须提交接受学校入学许可证件和必需的经济保证证明；
- (五) 出境就业,须提交聘请、雇用单位或者雇主的聘用、雇用证明；
- (六) 出境旅游,须提交旅行所需外汇费用证明。

**第五条** 市、县公安局对出境申请应当在 30 天内,地处偏僻、交通不便的应当在 60 天内,作出批准或者不批准的决定,通知申请人。

申请人在规定时间没有接到审批结果通知的,有权查询,受理部门应当作出答复;申请人认为不批准出境不符合《中华人民共和国公民出境入境管理法》的,有权向上一级公安机关提出申诉,受理机关应当作出处理和答复。

**第六条** 居住国内的公民经批准出境的,由公安机关出入境管理部门发给中华人民共和国护照,并附发出境登记卡。

**第七条** 居住国内的公民办妥前往国家的签证或者入境许可证件后,应当在出境前办理户口手续,出境定居的,须到当地公安派出所或者户籍办公室注销户口。短期出境的,办理临时外出的户口登记,返回后凭护照在原居住地恢复常住户口。

**第八条** 中国公民回国后再出境,凭有效的中华人民共和国护照或者有效的中华人民共和国旅行证或者其他有效出境入境证件出境。

### 第三章 入 境

**第九条** 在境外的中国公民短期回国,凭有效的中华人民共和国护照或者有效的中华人民共和国旅行证或者其他有效入境出境证入境。

**第十条** 定居国外的中国公民要求回国定居的,应当在入境前向中国驻外国的外交代表机关、领事机关或者外交部授权的其他驻外机关提出申请,也可由本人或者经由国内亲属向拟定居地的市、县公安局提出申请,由省、自治区、直辖市公安厅(局)核发回国定居证明。

**第十一条** 定居国外的中国公民要求回国工作的,应当向中国劳动、人事部门或者聘请、用人单位提出申请。

**第十二条** 定居国外的中国公民回国定居或者回国工作抵达目的地后,应当在 30 天内凭回国定居证明或者经中国劳动、人事部门核准的聘请、雇用证明到当地公安局办理常住户口登记。

**第十三条** 定居国外的中国公民短期回国,要按照户口的管理规定办理暂住登记。在宾馆、饭店、旅店、招待所、学校等企业、事业单位或者机关、团体及其他机构内住宿的,应当填写临时住房登记表;住在亲友家的,由本人或者亲友在 24 小时内(农村可在 72 小时内)到住地公安派出所或者户籍办公室办理暂住登记。

### 第四章 出境入境检查

**第十四条** 中国公民应当从对外开放的或者指定的口岸出境、入境,向边防检查站出示中华人民共和国护照或者其他出境入境证件,填交出境、入境登记卡,接受检查。

**第十五条** 有下列情形之一的,边防检查站有权阻止出境、入境:

- (一) 未持有中华人民共和国护照或者其他出境入境证件的；
- (二) 持有无效护照或者其他无效出境入境证件的；
- (三) 持有伪造、涂改的护照、证件或者冒用他人护照、证件的；
- (四) 拒绝交验证件的。

具有前款第二、三项规定的情形的,并可依照本实施细则第二十三条的规定处理。

## 第五章 证件管理

**第十六条** 中国公民出境入境的主要证件——中华人民共和国护照和中华人民共和国旅行证由持证人保存、使用。除公安机关和原发证机关有权依法吊销、收缴证件以及人民检察院、人民法院有权依法扣留证件外,其他任何机关、团体和企业、事业单位或者个人不得扣留证件。

**第十七条** 中华人民共和国护照有效期5年,可以延期2次,每次不超过5年。申请延期应在护照有效期满前提出。

在国外,护照延期,由中国驻外国的外交代表机关、领事机关或者外交授权的其他驻外机关办理。在国内,定居国外的中国公民的护照延期,由省、自治区、直辖市公安厅(局)及其授权的公安机关出入境管理部门办理;居住国内的公民在出境前的护照延期,由原发证的或者户口所在地的公安机关出入境管理部门办理。

**第十八条** 中华人民共和国旅行证分一年一次有效和2年多次有效两种,由中国驻外国的外交代表机关、领事机关或者外交部授权的其他驻外机关颁发。

**第十九条** 中华人民共和国出境通行证,是出入中国国(边)境的通行证件,由省、自治区、直辖市公安厅(局)及其授权的公安机关签发。这种证件在有效期内一次或者多次出入境

有效。一次有效的,在出境时由边防检查站收缴。

**第二十条** 中华人民共和国护照和其他出境入境证件的持有人,如因情况变化,护照、证件上的记载事项需要变更或者加注时,应当分别向市、县公安局出入境管理部门或者中国驻外国的外交代表机关、领事机关或者外交部授权的其他驻外机关提出申请,提交变更、加注事项的证明或者说明材料。

**第二十一条** 中国公民持有的中华人民共和国护照和其他出境入境证件因即将期满或者签证页用完不能再延长有效期限,或者被损坏不能继续使用的,可以申请换发,同时交回原持有的护照、证件;要求保留原护照的,可以与新护照合订使用。护照、出境入境证件遗失的,应当报告中国主管机关,在登报声明或者挂失声明后申请补发。换发和补发护照、出境入境证件,在国外,由中国驻外国的外交代表机关、领事机关或者外交部授权的其他驻外机关办理;在国内,由省、自治区、直辖市公安厅(局)及授权的公安机关出入境管理部门办理。

**第二十二条** 中华人民共和国护照和其他出境入境证件的持有人有下列情形之一的,其护照、出境入境证件予以吊销或者宣布作废:

- (一) 持证人在非法进入前往国或者非法居留被关回国内的;
- (二) 公民持护照、证件招摇撞骗的;
- (三) 从事危害国家安全、荣誉和利益的活动的。

护照和其他出境入境证件的吊销和宣布作废,由原发证机关或者其上级机关作出。

## 第六章 处 罚

**第二十三条** 持用伪造、涂改等无效证件或者冒用他人证件出境入境的,除收缴证件外,处以警告或者5日以下拘留;情节严重、构成犯罪的,依照《全国人民代表大会常务委员会关于

严惩组织、运送他人偷越国(边)境犯罪的补充规定》的有关条款的规定追究刑事责任。

**第二十四条** 伪造、涂改、转让、买卖出境入境证件的,处10日以下拘留;情节严重、构成犯罪的,依照《中华人民共和国刑法》和《全国人民代表大会常务委员会关于严惩组织、运送他人偷越国(边)境犯罪的补充规定》的有关条款的规定追究刑事责任。

**第二十五条** 编造情况,提供假证明,或者以行贿等手段,获取出境入境证件,情节较轻的,处以警告或者5日以下拘留;情节严重、构成犯罪的,依照《中华人民共和国刑法》和《全国人民代表大会常务委员会关于严惩组织、运送他人偷越国(边)境犯罪的补充规定》的有关条款的规定追究刑事责任。

**第二十六条** 公安机关的工作人员在执行《中华人民共和国出境入境管理法》和本实施细则时,如有利用职权索取、收受贿赂或者有其他违法失职行为,情节轻微的,由主管部门酌情予以行政处分;情节严重,构成犯罪的,依照《中华人民共和国刑法》和《全国人民代表大会常务委员会关于严惩组织、运送他人偷越国(边)境犯罪的补充规定》的有关条款的规定追究刑事责任。

## 第七章 附 则

**第二十七条** 中国公民因公务出境和中国海员因执行任务出境管理办法,另行制定。

**第二十八条** 本实施细则自发布之日起施行。

### 中国公民出国旅游管理办法

**第一条** 为了规范旅行社组织中国公民出国旅游活动,保障出国旅游者和出国旅游经营者的合法权益,制定本办法。

**第二条** 出国旅游的目的地国家,由国务院旅游行政主管部门会同国务院有关部门提出,报国务院批准后,由国务院旅游行政

部门公布。

任何单位和个人不得组织中国公民到国务院旅游行政部门公布的出国旅游的目的地国家以外的国家旅游；组织中国公民到国务院旅游行政部门公布的出国旅游的目的地国家以外的国家进行涉及体育活动、文化活动等临时性专项旅游的，须经国务院旅游行政部门批准。

**第三条** 旅行社经营出国旅游业务，应当具备下列条件：

- (一) 取得国际旅行社资格满1年；
- (二) 经营入境旅游业务有突出业绩；
- (三) 经营期间无重大违法行为和重大服务质量问题。

**第四条** 申请经营出国旅游业务的旅行社，应当向省、自治区、直辖市旅游行政部门提出申请。省、自治区、直辖市旅游行政部门应当自受理申请之日起30个工作日内，依据本办法第三条规定的条件对申请审查完毕，经审查同意的，报国务院旅游行政部门批准；经审查不同意的，应当书面通知申请人并说明理由。

国务院旅游行政部门批准旅行社经营出国旅游业务，应当符合旅游业发展规划及合理布局的要求。

未经国务院旅游行政部门批准取得出国旅游业务经营资格的，任何单位和个人不得擅自经营或者以商务、考察、培训等方式变相经营出国旅游业务。

**第五条** 国务院旅游行政部门应当将取得出国旅游业务经营资格的旅行社(以下简称组团社)名单予以公布，并通报国务院有关部门。

**第六条** 国务院旅游行政部门根据上年度全国入境旅游的业绩、出国旅游目的地的增加情况和出国旅游的发展趋势，在每年的2月底以前确定本年度组织出国旅游的人数安排总量，并下达省、自治区、直辖市旅游行政部门。

省、自治区、直辖市旅游行政部门根据本行政区域内各组团

社上年度经营入境旅游的业绩、经营能力、服务质量,按照公平、公正、公开的原则,在每年的3月底以前核定各组团社本年度组织出国旅游的人数安排。

国务院旅游行政部门应当对省、自治区、直辖市旅游行政部门核定组团社年度出国旅游人数安排及组团社组织公民出国旅游的情况进行监督。

**第七条** 国务院旅游行政部门统一印制《中国公民出国旅游团队名单表》(以下简称《名单表》),在下达本年度出国旅游人数安排时编号发放给省、自治区、直辖市旅游行政部门,由省、自治区、直辖市旅游行政部门核发给组团社。

组团社应当按照核定的出国旅游人数安排组织出国旅游团队,填写《名单表》。旅游者及领队首次出境或者再次出境,均应当填写在《名单表》中,经审核后的《名单表》不得增添人员。

**第八条** 《名单表》一式四联,分为:出境边防检查专用联、入境边防检查专用联、旅游行政部门审验专用联、旅行社自留专用联。

组团社应当按照有关规定,在旅游团队出境、入境时及旅游团队入境后,将《名单表》分别交有关部门查验、留存。

出国旅游兑换外汇,由旅游者个人按照国家有关规定办理。

**第九条** 旅游者持有有效普通护照的,可以直接到组团社办理出国旅游手续;没有有效普通护照的,应当依照《中华人民共和国公民出境入境管理法》的有关规定办理护照后再办理出国旅游手续。

组团社应当为旅游者办理前往国签证等出境手续。

**第十条** 组团社应当为旅游团队安排专职领队。

领队应当经省、自治区、直辖市旅游行政部门考核合格,取得领队证。

领队在带团时,应当佩戴领队证,并遵守本办法及国务院旅游行政部门的有关规定。

**第十一条** 旅游团队应当从国家开放口岸整团出入境。

旅游团队出入境时,应当接受边防检查站对护照、签证、《名单表》的查验。经国务院有关部门批准,旅游团队可以到旅游目的地国家按照该国有关规定办理签证或者免签证。

旅游团队出境前已确定分团入境的,组团社应当事先向出入境边防检查总站或者省级公安边防部门备案。

旅游团队出境后因不可抗力或者其他特殊原因确需分团入境的,领队应当及时通知组团社,组团社应当立即向有关出入境边防检查总站或者省级公安边防部门备案。

**第十二条** 组团社应当维护旅游者的合法权益。

组团社向旅游者提供的出国旅游服务信息必须真实可靠,不得作虚假宣传,报价不得低于成本。

**第十三条** 组团社经营出国旅游业务,应当与旅游者订立书面旅游合同。

旅游合同应当包括旅游起止时间、行程路线、价格、食宿、交通以及违约责任等内容。旅游合同由组团社和旅游者各持一份。

**第十四条** 组团社应当按照旅游合同约定的条件,为旅游者提供服务。

组团社应当保证所提供的服务符合保障旅游者人身、财产安全的要求;对可能危及旅游者人身安全的情况,应当向旅游者作出真实说明和明确警示,并采取有效措施,防止危害的发生。

**第十五条** 组团社组织旅游者出国旅游,应当选择在目的地国家依法设立并具有良好的信誉的旅行社(以下简称境外接待社),并与之订立书面合同后,方可委托其承担接待工作。

**第十六条** 组团社及其旅游团队领队应当要求境外接待社按照约定的团队活动计划安排旅游活动,并要求其不得组织旅游者参与涉及色情、赌博、毒品内容的活动或者危险性活动,不得擅自改变行程、减少旅游项目,不得强迫或者变相强迫旅游者

参加额外付费项目。

境外接待社违反组团社及其旅游团队领队根据前款规定提出的要求时,组团社及其旅游团队领队应当予以制止。

**第十七条** 旅游团队领队应当向旅游者介绍旅游目的地国家的相关法律、风俗习惯以及其他有关注意事项,并尊重旅游者的人格尊严、宗教信仰、民族风俗和生活习惯。

**第十八条** 旅游团队领队在带领旅游者旅行、游览过程中,应当就可能危及旅游者人身安全的情况,向旅游者作出真实说明和明确警示,并按照组团社的要求采取有效措施,防止危害的发生。

**第十九条** 旅游团队在境外遇到特殊困难和安全问题时,领队应当及时向组团社和中国驻所在国家使领馆报告;组团社应当及时向旅游行政管理部门和公安机关报告。

**第二十条** 旅游团队领队不得与境外接待社、导游及为旅游者提供商品或者服务的其他经营者串通欺骗、胁迫旅游者消费,不得向境外接待社、导游及其他为旅游者提供商品或者服务的经营者索要回扣、提成或者收受其财物。

**第二十一条** 旅游者应当遵守旅游目的地国家的法律,尊重当地的风俗习惯,并服从旅游团队领队的统一管理。

**第二十二条** 严禁旅游者在境外滞留不归。

旅游者在境外滞留不归的,旅游团队领队应当及时向组团社和中国驻所在国家使领馆报告,组团社应当及时向公安机关和旅游行政管理部门报告。有关部门处理有关事项时,组团社有义务予以协助。

**第二十三条** 旅游者对组团社或者旅游团队领队违反本办法规定的行为,有权向旅游行政管理部门投诉。

**第二十四条** 因组团社或者其委托的境外接待社违约,使旅游者合法权益受到损害的,组团社应当依法对旅游者承担赔偿责任。

**第二十五条** 组团社有下列情形之一的,旅游行政部门可以暂停其经营出国旅游业务;情节严重的,取消其出国旅游业务经营资格:

- (一) 入境旅游业绩下降的;
- (二) 因自身原因,在1年内未能正常开展出国旅游业务的;
- (三) 因出国旅游服务质量问题被投诉并经查实的;
- (四) 有逃汇、非法套汇行为的;
- (五) 以旅游名义弄虚作假,骗取护照、签证等出入境证件或者送他人出境的;
- (六) 国务院旅游行政部门认定的影响中国公民出国旅游秩序的其他行为。

**第二十六条** 任何单位和个人违反本办法第四条的规定,未经批准擅自经营或者以商务、考察、培训等方式变相经营出国旅游业务的,由旅游行政部门责令停止非法经营,没收违法所得,并处违法所得2倍以上5倍以下的罚款。

**第二十七条** 组团社违反本办法第十条的规定,不为旅游团队安排专职领队的,由旅游行政部门责令改正,并处5000元以上2万元以下的罚款,可以暂停其出国旅游业务经营资格;多次不安排专职领队的,并取消其出国旅游业务经营资格。

**第二十八条** 组团社违反本办法第十二条的规定,向旅游者提供虚假服务信息或者低于成本报价的,由工商行政管理部门依照《中华人民共和国消费者权益保护法》、《中华人民共和国反不正当竞争法》的有关规定给予处罚。

**第二十九条** 组团社或者旅游团队领队违反本办法第十四条第二款、第十八条的规定,对可能危及人身安全的情况未向旅游者作出真实说明和明确警示,或者未采取防止危害发生的措施的,由旅游行政部门责令改正,给予警告;情节严重的,对组团社暂停其出国旅游业务经营资格,并处5000元以上2万元以

下的罚款,对旅游团队领队可以暂扣直至吊销其领队证;造成人身伤亡事故的,依法追究刑事责任,并承担赔偿责任。

**第三十条** 组团社或者旅游团队领队违反本办法第十六条的规定,未要求境外接待社不得组织旅游者参与涉及色情、赌博、毒品内容的活动或者危险性活动,未要求其不得擅自改变行程、减少旅游项目、强迫或者变相强迫旅游者参加额外付费项目,或者在境外接待社违反前述要求时未制止的,由旅游行政部门对组团社处组织该旅游团队所收取费用2倍以上5倍以下的罚款,并暂停其出国旅游业务经营资格,对旅游团队领队暂扣其领队证;造成恶劣影响的,对组团社取消其出国旅游业务经营资格,对旅游团队领队吊销其领队证。

**第三十一条** 旅游团队领队违反本办法第二十条的规定,与境外接待社、导游及为旅游者提供商品或者服务的其他经营者串通欺骗、胁迫旅游者消费或者向境外接待社、导游和其他为旅游者提供商品或者服务的经营者索要回扣、提成或者收受其财物的,由旅游行政部门责令改正,没收索要的回扣、提成或者收受的财物,并处索要的回扣、提成或者收受的财物价值2倍以上5倍以下的罚款;情节严重的,并吊销其领队证。

**第三十二条** 违反本办法第二十二条的规定,旅游者在境外滞留不归,旅游团队领队不及时向组团社和中国驻所在国家使领馆报告,或者组团社不及时向有关部门报告的,由旅游行政部门给予警告,对旅游团队领队可以暂扣其领队证,对组团社可以暂停其出国旅游业务经营资格。

旅游者因滞留不归被遣返回国的,由公安机关吊销其护照。

**第三十三条** 本办法自2002年7月1日起施行。国务院1997年3月17日批准,国家旅游局、公安部1997年7月1日发布的《中国公民自费出国旅游管理暂行办法》同时废止。

### 出境旅游领队人员管理办法

**第一条** 为了加强对出境旅游领队人员的管理,规范其从

业行为,维护出境旅游者的合法权益,促进出境旅游的健康发展,根据《中国公民出国旅游管理办法》和有关规定,制定本办法。

**第二条** 本办法所称出境旅游领队人员(以下简称“领队人员”),是指依照本办法规定取得出境旅游领队证(以下简称“领队证”),接受具有出境旅游业务经营权的国际旅行社(以下简称“组团社”)的委派,从事出境旅游领队业务的人员。

本办法所称领队业务,是指为出境旅游团提供旅途全程陪同和有关服务;作为组团社的代表,协同境外接待旅行社(以下简称“接待社”)完成旅游计划安排;以及协调处理旅游过程中相关事务等活动。

**第三条** 申请领队证的人员,应当符合下列条件:

- (一) 有完全民事行为能力的中华人民共和国公民;
- (二) 热爱祖国,遵纪守法;
- (三) 可切实负起领队责任的旅行社人员;
- (四) 掌握旅游目的地国家或地区的有关情况。

**第四条** 组团社要负责做好申请领队证人员的资格审查和业务培训。

业务培训的内容包括:思想道德教育;涉外纪律教育;旅游政策法规;旅游目的地国家的基本情况;领队人员的义务与职责。

对已经领取领队证的人员,组团社要进一步加强思想教育和业务培训,建立严格的工作制度和管理制度,并认真贯彻执行。

**第五条** 领队证由组团社向所在地的省级或经授权的地市级以上旅游行政管理部门申领,并提交下列材料:申请领队证人员登记表;组团社出具的胜任领队工作的证明;申请领队证人员业务培训证明。

旅游行政管理部门应当自收到申请材料之日起15个工作日内,对符合条件的申请领队证人员颁发领队证,并予以登记备

案。

旅游行政管理部门要根据组团社的正当业务需求合理发放领队证。

**第六条** 领队证由国家旅游局统一样式并制作,由组团社所在地的省级或经授权的地市级以上旅游行政管理部门发放。

领队证不得伪造、涂改、出借或转让。

领队证的有效期为三年。凡需要在领队证有效期届满后继续从事领队业务的,应当在届满前半年由组团社向旅游行政管理部门申请登记换发领队证。

领队人员遗失领队证的,应当及时报告旅游行政管理部门,并声明作废,然后申请补发;领队证损坏的,应及时申请换发。

被取消领队人员资格的人员,不得再次申请领队登记。

**第七条** 领队人员从事领队业务,必须经组团社正式委派。

领队人员从事领队业务时,必须佩戴领队证。

未取得领队证的人员,不得从事出境旅游领队业务。

**第八条** 领队人员应当履行下列职责:

(一) 遵守《中国公民出国旅游管理办法》中的有关规定,维护旅游者的合法权益;

(二) 协同接待社实施旅游行程计划,协助处理旅游行程中的突发事件、纠纷及其他问题;

(三) 为旅游者提供旅游行程服务;

(四) 自觉维护国家利益和民族尊严,并提醒旅游者抵制任何有损国家利益和民族尊严的言行。

**第九条** 违反本办法第四条,对申请领队证人员不进行资格审查或业务培训,或审查不严,或对领队人员、领队业务疏于管理,造成领队人员或领队业务发生问题的,由旅游行政管理部门视情节轻重,分别给予组团社警告、取消申领领队证资格、取消组团社资格等处罚。

**第十条** 违反本办法第七条第三款规定,未取得领队证从

事领队业务的,由旅游行政管理部门责令改正,有违法所得的,没收违法所得,并可处违法所得3倍以下不超过人民币3万元的罚款;没有违法所得的,可处人民币1万元以下罚款。

**第十一条** 违反本办法第六条第二款和第七条第二款规定,领队人员伪造、涂改、出借或转让领队证,或者在从事领队业务时未佩戴领队证的,由旅游行政管理部门责令改正,处人民币1万元以下的罚款;情节严重的,由旅游行政管理部门暂扣领队证3个月至1年,并不得重新换发领队证。

**第十二条** 违反本办法第八条第一项规定的,按《中国公民出国旅游管理办法》的有关规定处罚。

**第十三条** 违反本办法第八条第二、三、四项规定的,由旅游行政管理部门责令改正,并可暂扣领队证3个月至1年;造成重大影响或产生严重后果的,由旅游行政管理部门撤销其领队登记,并不得再次申请领队登记,同时要追究组团社责任。

**第十四条** 旅游行政管理部门工作人员玩忽职守、滥用职权、徇私舞弊,构成犯罪的,依法追究刑事责任;未构成犯罪的,依法给予行政处分。

**第十五条** 本办法由国家旅游局负责解释。

**第十六条** 本办法自发布之日起施行。

### 旅行社投保旅行社责任保险规定

(2001年4月25日国家旅游局发布,自2001年9月1日起施行)

## 第一章 总 则

**第一条** 为了保障旅游者和旅行社的合法权益,促进旅游业的健康发展,根据《旅行社管理条例》和《中华人民共和国保险法》的有关规定,制定本规定。

**第二条** 旅行社从事旅游业务经营活动,必须投保旅行社责任保险。

**第三条** 本规定所称旅行社责任保险,是指旅行社根据保

险合同的约定,向保险公司支付保险费,保险公司对旅行社在从事旅游业务经营活动中,致使旅游者人身、财产遭受损害应由旅行社承担的责任,承担赔偿保险金责任的行为。

**第四条** 在中华人民共和国境内的旅行社,投保旅行社责任保险时,应当遵守本规定。

## 第二章 旅行社责任保险的投保范围

**第五条** 旅行社应当对旅行社依法承担的下列责任投保旅行社责任保险:

- (一) 旅游者人身伤亡赔偿责任;
- (二) 旅游者因治疗支出的交通、医药费赔偿责任;
- (三) 旅游者死亡处理和遗体遣返费用赔偿责任;
- (四) 对旅游者必要的施救费用,包括必要时近亲属探望需支出的合理的交通、食宿费用,随行未成年人的送返费用,旅行社人员和医护人员前往处理的交通、食宿费用,行程延迟需支出的合理费用等赔偿责任;
- (五) 旅游者行李物品的丢失、损坏或被盗所引起的赔偿责任;
- (六) 由于旅行社责任争议引起的诉讼费用;
- (七) 旅行社与保险公司约定的其他赔偿责任。

**第六条** 旅游者参加旅行社组织的旅游活动,应保证自身身体条件能够完成旅游活动。旅游者在旅游行程中,由自身疾病引起的各种损失或损害,旅行社不承担赔偿责任。

**第七条** 旅游者参加旅行社组织的旅游活动,应当服从导游或领队的安排,在行程中注意保护自身和随行未成年人的安全,妥善保管所携带的行李、物品。由于旅游者个人过错导致的人身伤亡和财产损失,以及由此导致需支出的各种费用,旅行社不承担赔偿责任。

**第八条** 旅游者在自行终止旅行社安排的旅游行程后,或

在不参加双方约定的活动而自行活动的时间内,发生的人身、财产损害,旅行社不承担赔偿责任。

### 第三章 保险期限和保险金额

**第九条** 旅行社责任保险的保险期限为一年。

**第十条** 旅行社办理旅行社责任保险的保险金额不得低于下列标准:

(一) 国内旅游每人责任赔偿限额人民币 8 万元,入境旅游、出境旅游每人责任赔偿限额人民币 16 万元;

(二) 国内旅行社每次事故和每年累计责任赔偿限额人民币 200 万元,国际旅行社每次事故和每年累计责任赔偿限额人民币 400 万元。

**第十一条** 旅行社组织高风险旅游项目可另行与保险公司协商投保附加保险事宜。

### 第四章 投保和索赔

**第十二条** 旅行社投保旅行社责任保险,必须在境内经营责任保险的保险公司投保。

**第十三条** 旅行社应当按照《中华人民共和国保险法》规定的保险合同内容,与承保保险公司签订书面合同。

**第十四条** 旅行社投保旅行社责任保险采取按年度投保的方式,按照本规定第十条的规定,向保险公司办理本年度的投保手续。

**第十五条** 旅行社对保险公司请求赔偿或者给付保险金的权利,自其知道保险事故发生之日起两年不行使而消失。

**第十六条** 旅行社投保旅行社责任保险的保险费,不得在销售价格中单独列项。

**第十七条** 在保险期限内发生保险责任范围内的事故时,旅行社应及时取得事故发生地公安、医疗、承保保险公司或其

分、支公司等单位的有效凭证,向承保保险公司办理理赔事宜。

## 第五章 监督管理

**第十八条** 县级以上人民政府旅游行政管理部门按照《旅行社管理条例》等有关规定,对旅行社投保旅行社责任保险的情况进行监督检查,并将旅行社责任保险投保和理赔情况纳入旅行社年检范围。

**第十九条** 旅行社应当妥善保管旅行社责任保险投保和理赔的相关资料,接受旅游行政管理部门的检查;在理赔案件发生后,应及时将理赔情况报当地旅游行政管理部门备案。

**第二十条** 旅行社应当选择保险业务信誉良好、服务网络面广、无不良经营记录的保险公司投保。

## 第六章 罚 则

**第二十一条** 旅行社违反本规定第二条规定,未投保旅行社责任保险的,由旅游行政管理部门责令限期改正;逾期不改正的,责令停业整顿 15 天至 30 天,可以并处人民币 5 000 元以上 2 万元以下的罚款;情节严重的,还可以吊销其《旅行社业务经营许可证》。

**第二十二条** 旅行社投保旅行社责任保险的责任范围,小于本规定第五条规定要求的,或者投保旅行社责任保险的金额低于本规定第十条规定的基本标准的,由旅游行政管理部门责令限期改正,给予警告;逾期不改正的,可处以人民币 5 000 元以上 1 万元以下的罚款。

**第二十三条** 旅行社违反本规定第十八条、第十九条规定,拒不接受旅游行政管理部门的管理和监督检查的,由旅游行政管理部门责令限期改正,给予警告;逾期不改正的,责令停业整顿 3 天至 15 天,可以并处人民币 3 000 元以上 1 万元以下的罚款。

## 第七章 附 则

**第二十四条** 旅游者参加旅行社组织的团队旅游时,可以根据实际需要,从有保险代理人资格的旅行社或直接从保险公司自愿购买旅游者个人保险。旅行社在与旅游者订立旅游合同时,应当推荐旅游者购买相关的旅游者个人保险。

**第二十五条** 本规定由国家旅游局负责解释。

**第二十六条** 本规定自2001年9月1日起施行。国家旅游局1997年5月13日发布的《旅行社办理旅游意外保险暂行规定》同时废止。

### 旅游投诉暂行规定

#### 第一章 总 则

**第一条** 为了保护旅游者、旅游经营者的合法的权益,及时、公正处理旅游投诉,维护国家旅游声誉,依据中华人民共和国有关法律、法规,制定本规定。

**第二条** 本规定所称旅游投诉是指旅游者、海外旅行商、国内旅游经营者为维护自身和他人的旅游合法权益,对损害其合法权益的旅游经营者和有关服务单位,以书面或口头形式向旅游行政管理部门提出投诉,请求处理的行为。

**第三条** 本规定适用于在中华人民共和国境内旅游活动中发生的投诉。

#### 第二章 旅游投诉管理机关

**第四条** 旅游行政管理部门依法保护旅游投诉者和被投诉者的合法权益。县级(含县级)以上旅游行政管理部门设立旅游投诉管理机关。

**第五条** 国家旅游行政管理部门的旅游投诉管理机关的职责是:

- (一) 制定全国旅游投诉管理的规章制度并组织实施；
- (二) 指导、监督、检查地方旅游行政管理部門的旅游投诉管理工作；
- (三) 对收到的投诉,可以直接组织调查并作出处理,也可以转送有关部门处理；
- (四) 受理对省、自治区、直辖市旅游行政管理部門作出的投诉处理决定不服的复议申请；
- (五) 表彰或者通报地方旅游投诉处理工作,组织交流投诉管理工作的经验与信息；
- (六) 管理旅游投诉的其他事项。

**第六条** 县级(含县级)以上地方旅游行政管理部門的旅游投诉管理机关的职责是：

- (一) 贯彻执行国家的旅游投诉规章制度；
- (二) 受理本辖区内的旅游投诉；
- (三) 受理对下一级投诉管理机关作出的投诉处理决定不服的复议申请；
- (四) 协助上一级旅游投诉管理机关调查涉及本辖区的旅游投诉；
- (五) 向上一级旅游投诉管理机关报告本辖区内重大旅游投诉的调查处理情况；
- (六) 建立健全本辖区旅游投诉管理工作的表彰或通报制度；
- (七) 管理本辖区内旅游投诉的其他事项。

**第七条** 跨行政区的旅游投诉,由被投诉者所在地、损害行为发生地或者损害结果发生地的旅游投诉受理机关协商确定管理机关;或者由上一级旅游投诉受理机关协调指定管理机关。

### 第三章 旅游投诉与被投诉者

**第八条** 投诉必须符合下列条件：

(一) 投诉者是与本案有直接利害关系的旅游者、海外旅行商、国内旅游经营者和从业人员；

(二) 有明确的被投诉者、具体的投诉请求和事实根据；

(三) 属于本规定所列的旅游投诉范围。

**第九条** 投诉者对下列损害行为,可以向旅游投诉管理机关投诉:

(一) 认为旅游经营不履行合同或协议的;

(二) 认为旅游经营者没有提供价质相符的旅游服务的;

(三) 认为旅游经营者故意或过失造成投诉者行李物品破损或丢失的;

(四) 认为旅游经营者故意或过失造成投诉者人身伤害的;

(五) 认为旅游经营者欺诈投诉者,损害投诉者利益的;

(六) 旅游经营单位职工私自收受回扣和索要小费的;

(七) 其他损害投诉者利益的。

**第十条** 投诉者应当向旅游投诉管理机关递交投诉状,并按被投诉者数提出副本。

递交投诉状确有困难的,可以口诉,由旅游投诉管理机关记入笔录,并由本人签字。

**第十一条** 投诉状应当记明下列事项:

(一) 投诉者的姓名、性别、国籍、职业、年龄、单位(团队)名称及地址;

(二) 被投诉者的单位名称或姓名、所在地;

(三) 投诉请求和根据的事实与理由;

(四) 证据。

**第十二条** 投诉者有权了解投诉的处理情况;有权请求调解;有权与被投诉者自行和解;有权放弃或者变更投诉请求。

**第十三条** 被投诉者可以与投诉者自行和解,向投诉者赔礼道歉,赔偿损失;也可以依据事实,反驳投诉请求,提出申报,请求保护其合法权益。

**第十四条** 被投诉者应当协助旅游投诉管理机关调查核实旅游投诉、提供证据、不得隐情阻碍调查工作。

#### 第四章 旅游投诉处理程序

**第十五条** 旅游投诉管理机关接到投诉状或者口头投诉,经审查,符合本规定受理条件的,应当及时调查处理;不符合本规定受理条件的,应当在7日内通知投诉者不予受理,并说明理由。

**第十六条** 被投诉者接到投诉状或者口头投诉,应当调查核实,与投诉者自行协商解决纠纷;不能自行和解的,应当及时移送旅游投诉管理机关,由旅游投诉管理机关审查处理。

**第十七条** 旅游投诉管理机关作出受理决定后,应当及时通知被投诉者。被投诉者应当在接到通知之日起30日内作出书面答复。书面答复应当载明下列事项:

- (一) 被投诉事由;
- (二) 调查核实过程;
- (三) 基本事实与证据;
- (四) 责任及处理意见。

旅游投诉管理机关应当对被投诉者的书面答复进行复查。

**第十八条** 旅游投诉管理机关处理投诉案件,能够调解的,应当在查明事实、分清责任的基础上进行调解,促使投诉者与被投诉者互相谅解,达成协议。

调解达成协议,必须双方自愿,不得强迫。

**第十九条** 旅游投诉管理机关处理投诉案件,应当以事实为根据,以法律、法规为准绳。经调查核实,认为事实清楚、证据充分,可以分别作出以下处理决定:

(一) 属于投诉者自身的过错,可以决定撤销立案,通知投诉者并说明理由。对投诉者无理投诉、故意损害被投诉者权益的,可以责令投诉者向被投诉者赔礼道歉,或者依据有关法律、

法规,承担赔偿责任;

(二)属于投诉者与被投诉者的共同过错,可以决定由双方各自承担相应的责任。双方各自承担责任的方式,可以由双方当事人自行协商确定,也可以由投诉管理机关决定;

(三)属于被投诉者的过错,可以决定由被投诉者承担责任。可以责令被投诉者向投诉者赔礼道歉或赔偿损失及承担全部或部分调查处理投诉费用;

(四)属于其他部门的过错,可以决定转送有关部门处理。

旅游投诉管理机关作出的处理决定应当用旅游投诉处理决定书在15日内通知投诉者和被投诉者。

**第二十条** 旅游投诉管理机关作出投诉处理决定时,可以依据有关法律、法规、规章的规定,对损害投诉者权益的旅游经营给予行政处罚;没有规定的,由旅游投诉管理机关按照本规定单独或者合并给予以下处罚:

(一)警告;

(二)没收非法收入;

(三)罚款;

(四)限期或停业整顿;

(五)吊销旅游业务经营许可证及有关证件;

(六)建议工商行政管理部门吊销其工商营业执照。

旅游投诉管理机关作出的行政处罚决定应当载入投诉处理决定书。

凡涉及对直接责任人给予行政处分的,由其所在单位根据有关规定处理。

**第二十一条** 投诉人或者被投诉人对旅游投诉管理机关作出的处理决定或行政处罚决定有不服的,可以直接向人民法院起诉,也可以在接到处理决定通知书之日起15日内,向处理机关的上一级旅游投诉管理机关申请复议;对复议决定不服的,可以在接到复议决定之日起15日内,向人民法院起诉,逾期不申

请复议,也不向人民法院起诉,又不履行处理决定和处罚决定的,由作出决定的投诉管理机关申请人民法院强制执行或者依法强制执行。

旅游投诉管理机关复议投诉案件,依照《行政复议条例》规定办理。

## 第五章 附 则

**第二十二条** 向旅游投诉管理机关请求保护合法权益的投诉时效期限为60天。投诉时效期限从投诉知道或者应当知道权利被侵害时起算。特殊情况的,旅游投诉管理机关可以延长投诉时效期限。

**第二十三条** 本规定由中华人民共和国国家旅游局负责解释。

**第二十四条** 本规定自1991年10月1日起实施。

### 全国旅游质量监督管理所机构组织与管理暂行办法

(1997年3月27日国家旅游局颁布1997年3月27日实施)

为维护海内外旅游者和旅游经营者的合法权益,加强对全国旅游服务质量的监督管理,根据《旅行社管理条例》和国家旅游局的有关规定,制定本暂行办法。

#### 一、机构设置

旅游质量监督管理所(以下简称“质监所”)的设置遵循分级设立的原则,全国设置国家和省级质监所,地市以下的质监所设置,由省、自治区、直辖市旅游局根据旅游业发展的实际情况,提出建议,报当地人民政府决定。

质监所的机构设置和人员配备,本着适应需要和精简高效的原则,由旅游局决定。

#### 二、职责范围

各级质监所严格按照委托或授权的职责范围开展工作。

国家旅游局质监所的职责范围是:① 指导全国质监所的工作;② 受理并处理各类旅游质量投诉案件;③ 受理并处理中央各部门开办设立的国际旅行社和经营出境旅游业务国际旅行社质量保证金的赔偿案件;④ 直接处理重大的跨省、自治区、直辖市的旅游投诉案件;⑤ 协同有关司指导全国旅游市场检查工作;⑥ 协同有关司组织实施全国旅游质监员的培训与考核工作。

省、自治区、直辖市质监所的职责范围是:① 指导本省范围内的各级质监所工作;② 直接处理本地区重大的和跨地、州、市的投诉案件及省级各部门的旅游企业的投诉案件;③ 受理并处理本省(市、区)旅游局收取并管理其保证金的旅行社质量保证金赔偿案件;④ 根据委托授权开展旅游市场检查工作。

地市级以下质监所的职责范围,由省、自治区、直辖市旅游局提出意见并报当地人民政府确定。

地方各级旅游局质监所管辖同级旅游局收取并管理其保证金的旅行社的保证金赔偿案件。

### 三、基本工作制度

1. 各级质监所接受同级旅游局的领导和监督;旅游局对其质监所在委托范围内的工作承担法律责任。各级质监所同时接受上级质监所的业务指导。

2. 国家旅游局负责制定全国质监所工作的规章制度。省、自治区、直辖市旅游局根据国家旅游局制定的规章制度,制定本地区的具体规定。各级质监所根据质监工作的规章制度开展工作。

3. 各级质监所要及时处理受理的投诉;对于不属委托授权范围的投诉案件,要在7日内移交有关部门处理。

4. 各级质监所对旅行社质量保证金的赔偿决定,由旅游局负责人核准。

5. 各级质监所进行市场检查和行政执法,必须获得依法授

权或委托。

6. 各级质监所对于重大疑难案件,可以建立专家咨询制度。

7. 各级质监所要根据委托授权的职责范围,建立健全内部工作制度。

8. 各级质监所实行所长负责制。质监所所长由旅游局党组任命。各级质监所所长的任命要向上一级质监所备案。质监所配备的质监员要逐步实行资格考核认定,质监员的培训、考核和资格认定由国家旅游局有关司室会同质监所组织实施。

#### 四、其他

本办法自发布之日起施行。国家旅游局1995年7月1日下发的《全国旅游质量监督管理所机构组织与管理暂行办法》(旅管理发〔1995〕123号)同时废止。

#### 旅行社质量保证金暂行规定

(1995年1月1日国家旅游局颁布,1995年1月1日实施)

**第一条** 为加强对旅行社服务质量的监督和管理,保护旅游者的合法权益,保证旅行社规范经营,维护我国旅游业的声誉,根据《中华人民共和国消费者权益保护法》、《中华人民共和国反不正当竞争法》和《旅行社管理暂行条例》的有关规定,按照旅行社的经营特点,参照国际惯例,经国务院批准,对旅行社实行质量保证金制度。

**第二条** 本规定所称旅行社质量保证金(以下简称“保证金”)是保障旅游者权益的专用款项。当出现以下四种情形而旅行社不承担或无力承担赔偿责任时,以此款项对旅游者进行赔偿:

(一)旅行社因自身过错未达到合同约定的服务质量标准而造成旅游者的经济权益损失;

(二)旅行社的服务未达到国家或行业规定的标准而造成旅游者的经济权益损失;

(三) 旅行社破产后造成旅游者预交旅行费损失；

(四) 国家旅游局认定的其他情形。

**第三条** 各类旅行社须向旅游行政管理部门缴纳保证金，数额如下：

(一) 经营国际旅游招徕和接待业务的旅行社(含经国家旅游局许可设立的中外合资旅行社)60万元(人民币,下同)；

(二) 经营国际旅游接待业务的旅行社 30 万元；

(三) 经营国内旅游业务的旅行社 10 万元；

(四) 特许经营出国(出境)旅游业务的旅行社另缴 100 万元。

**第四条** 保证金属于缴纳的旅行社所有。旅游行政管理部门按规定比例从其利息中提取管理费。

**第五条** 保证金的管理实行“统一制度、统一标准、分级管理”的原则。国家旅游局统一制定保证金的制度、标准和具体办法。各级旅游行政管理部门按照规定的权限实施管理。

**第六条** 各级旅游行政管理部门在规定的权限内,依据有关法规、规章和程序,作出支付保证金赔偿的决定。

**第七条** 保证金须保持满额。支付赔偿后,有关的旅行社必须在规定的期限内补足。

**第八条** 旅行社终止经营,旅游行政管理部门退还保证金;旅行社破产或解散时,保证金按本规定和其他有关法律规定处置。

**第九条** 保证金的管理情况应纳入每年的财务检查或审计,并公布结果;上一级旅游行政管理部门定期检查下一级旅游行政管理部门对保证金的收支和管理情况。

**第十条** 违反本规定的旅行社,旅游行政管理部门给予以下处罚：

(一) 警告；

(二) 在一定期限内暂停其旅行社业务；

(三) 吊销其旅行社业务经营许可证。

**第十一条** 本规定由国家旅游局负责解释。实施细则由国家旅游局另行制定。

### 旅行社质量保证金暂行规定实施细则

(1995年1月1日国家旅游局颁布,1995年1月1日实施)

## 第一章 总 则

**第一条** 根据《旅行社质量保证金暂行规定》第十一条的规定,制定本实施细则。

**第二条** 本细则有关用语的含义:

1. 旅行社质量保证金(以下简称“保证金”):指由旅行社缴纳、旅游行政管理部门管理、用于保障旅游者权益的专用款项。

2. 申办单位:指申请开办旅行社的单位。

3. 经营国际旅游招徕和接待业务的旅行社:现指一类旅行社,包括特许经营出国(出境)旅游业务的旅行社和国家旅游局许可设立的中外合资旅行社。

4. 经营国际旅游接待业务的旅行社:现指二类旅行社。

5. 经营国内旅游业务的旅行社:现指三类旅行社。

6. 赔偿请求人:向旅游行政管理部门投诉,并要求旅行社给予经济赔偿的当事人。

## 第二章 质量保证金的缴纳和退还

**第三条** 旅行社须按《旅行社质量保证金暂行规定》和本实施细则及其他有关法规的规定,向有关旅游行政管理部门缴纳保证金。

缴纳保证金的金额为:

1. 经营国际旅游招徕和接待业务的旅行社 60 万元(人民币,下同)。

2. 经营国际旅游接待业务的旅行社 30 万元。

3. 经营国内旅游业务的旅行社 10 万元。

4. 特许经营出国(出境)旅游业务的旅行社另缴 100 万元。

**第四条** 旅行社类别和营业范围发生变化,应按照变更后的类别和营业范围缴纳保证金。

**第五条** 旅行社缴纳的保证金为现金形式,其他有价证券无效。

**第六条** 申办单位在申请设立旅行社时,须填写《缴纳旅行社质量保证金承诺书》;在审查合格后,一次性缴纳保证金,领取《旅行社业务经营许可证》。

**第七条** 保证金应保持规定数额。不足额部分,旅行社必须在 60 天内补足。

**第八条** 旅行社不得将缴纳保证金的有关凭证作为抵押或偿还债务的凭证。

**第九条** 旅行社发生合并、解散、转让、破产等情况时,保证金作为旅行社企业财产的一部分,按有关法律规定处置。

### 第三章 质量保证金的管理

**第十条** 各级旅游行政管理部门根据“统一制度、统一标准、分级管理”的原则,管理各类旅行社的保证金。

**第十一条** 国家旅游局的职责:

1. 制订保证金的规定及其实施细则,并组织实施。
2. 管理全国经营国际旅游招徕和接待业务旅行社的保证金,直接管理中央级一类旅行社和全国特许经营出国(出境)旅游业务的旅行社的保证金。

3. 授权省、自治区、直辖市旅游行政管理部门管理本地区区内经营国际旅游招徕和接待业务旅行社的保证金。

4. 管理全国实施保证金制度的工作。

**第十二条** 省、自治区、直辖市旅游行政管理部门的职责:

1. 执行国家旅游局关于保证金的规定、实施细则及有关制

度,管理本地区实施保证金制度的工作。

2. 经国家旅游局授权,管理本地区经营国际旅游招徕和接待业务旅行社的保证金。

3. 管理本地区经营国际旅游接待业务旅行社和经营国内旅游业务旅行社的保证金;直接管理省级直属单位所属经营国际旅游接待业务旅行社和经营国内旅游业务旅行社的保证金。

4. 授权地、州、市旅游行政管理部门管理本地区经营国际旅游接待业务旅行社的保证金;批准地、州、市旅游行政管理部门管理本地区经营国内旅游业务旅行社的保证金。

5. 地、州、市无旅游行政管理部门的,直接管理该地、州、市经营国内旅游业务旅行社的保证金。

### 第十三条 地、州、市旅游行政管理部门的职责:

1. 执行国家及省、自治区、直辖市旅游行政管理部门关于保证金的规定,实施细则及有关制度。

2. 经省、自治区、直辖市旅游行政管理部门授权,管理本地区经营国际旅游接待业务旅行社的保证金;经省、自治区、直辖市旅游行政管理部门批准,管理本地区经营国内旅游业务旅行社的保证金。

**第十四条** 国家旅游局按照《旅行社质量保证金暂行规定》及本实施细则,制定保证金财务管理办法,各级旅游行政管理部门必须将保证金纳入财务部门管理,并严格执行保证金财务管理办法,任何单位和个人无权支取挪用保证金。

**第十五条** 保证金利息按中国人民银行规定的单位活期存款利率计算,每年将三分之一的利息一次性退还旅行社,其余作为保证金管理费用,用于处理旅游投诉和理赔过程中的相关支出。

## 第四章 质量保证金理赔

**第十六条** 旅游行政管理部门分级设立精干高效的旅游质

量监督管理所(以下简称“质监所”),负责全面处理旅游投诉和旅游质量的监督与管理,并具体负责保证金理赔工作。

**第十七条** 各级质监所在实施保证金制度中的具体任务是:受理涉及所管范围内的旅行社的保证金赔偿请求,进行调查核实,依照规定的理赔原则及程序提出处理意见,报旅游行政管理部门核准。

**第十八条** 保证金赔偿的范围是:

1. 旅行社因故意或过失,未达到合同约定的服务质量标准而造成旅游者的经济权益损失;
2. 旅行社的服务未达到国家或行业规定的标准而造成旅游者的经济权益损失;
3. 因旅行社歇业、解散、破产或合并而造成预收旅行费损失;
4. 国家旅游局认定的其他应该用保证金赔偿的情形。

**第十九条** 各类质量事件支付保证金赔偿的数额标准,由质监所根据有关规定提出意见,报旅游行政管理部门决定。

**第二十条** 保证金赔偿请求必须符合《旅游投诉暂行规定》第八、十、十一条规定的条件。经审核不符合规定条件或不属于保证金赔偿范围的,质监所在接到赔偿请求之日起的7个工作日内通知请求人。

**第二十一条** 经审核属于保证金赔偿范围的请求,质监所按照《旅游投诉暂行规定》第十六、十七、十八条的规定处理。

**第二十二条** 旅游行政管理部门作出赔偿决定后,旅行社不承担或无力承担赔偿责任时,旅游行政管理部门作出使用该社保证金支付赔偿的决定,并书面通知该旅行社和赔偿请求人。

**第二十三条** 旅行社和赔偿请求人对使用保证金赔偿决定不服,可以在接到书面通知之日起15日内,向上一级旅游行政管理部门申请复议。

**第二十四条** 国家和省、自治区、直辖市旅游行政管理部门

复议保证金赔偿申请案件,依照《行政复议条例》的规定办理。

**第二十五条** 保证金赔偿请求人和被要求支付赔偿的旅行社的权利和义务,与《旅游投诉暂行规定》第十二、十三、十四条对投诉者和被投诉者的规定相同。

## 第五章 质量保证金的监督、检查和公告

**第二十六条** 各旅行社有权向旅游行政管理部门查询本社保证金的支付和管理情况。

**第二十七条** 上一级旅游行政管理部门定期检查下一级旅游行政管理部门对保证金的收支和管理情况。下一级旅游行政管理部门于每年1月31日以前,将上年保证金的有关情况,报上一级旅游行政管理部门。

**第二十八条** 保证金的收支和管理情况纳入每年的财务检查或审计,结果予以公布,并供旅行社及有关部门查询,以接受监督。

**第二十九条** 旅游行政管理部门采取公告形式,定期公布保证金的缴纳和支付情况。

## 第六章 罚 则

**第三十条** 旅行社逾期不缴纳保证金、逾期不补缴保证金差额的,旅游行政管理部门视情节轻重,分别给予警告、整顿或吊销旅行社业务经营许可证的处分。受到吊销旅行社业务经营许可证处分的,该旅行社的行政主管单位和法定代表人三年内不得再申办旅行社。

## 第七章 附 则

**第三十一条** 《旅行社质量保证金暂行规定》和本实施细则发布之前已开办的旅行社,应在规定时间内补缴保证金。

**第三十二条** 本实施细则由国家旅游局负责解释。

## 旅行社质量保证金赔偿暂行办法

### 第一章 总 则

**第一条** 为规范旅行社质量保证金赔偿工作,维护旅游者和旅行社的合法权益,提高旅行社的服务质量,根据《旅行社管理条例》及有关规定,制定本暂行办法。

**第二条** 旅游局分级设立旅游质量监督管理所(以下简称“质监所”)负责旅行社质量保证金(以下简称“保证金”)赔偿案件的审理。

**第三条** 各级质监所在审理保证金赔偿案件时应遵循以下原则:

一、以事实为依据,以法律、法规为准绳公正办案,保护双方当事人的合法权益;

二、各级质监所在办案过程中,应当先进行调解。调解无效的,应当依法进行审理;

三、各级质监所在办案过程中,不受任何组织和个人的非法干涉。

**第四条** 下列情形适用保证金赔偿案件的审理:

一、旅行社因自身过错未达到合同约定的服务质量标准的;

二、旅行社服务未达到国家标准或者行业标准的;

三、旅行社破产造成旅游者预交旅行费损失的。

**第五条** 下列情形不适用保证金赔偿案件的审理:

一、旅行社因不可抗力因素不能履行合同的;

二、旅游者在旅游期间发生人身财物意外事故的;

三、本办法第四条规定情形之外的其他经济纠纷;

四、超过规定的时效和期间的;

五、司法机关已经受理的。

## 第二章 管 辖

**第六条** 各级旅游质监所对旅行社保证金赔偿案件应先受理,后按投诉对象移送有管辖权的质监所处理。

**第七条** 国家旅游局质监所管辖下列旅行社的保证金赔偿案件:

- 一、中央部门开办设立的国际旅行社;
- 二、经营出境旅游业务国际旅行社;
- 三、在全国有重大影响的旅行社保证金赔偿案件。

**第八条** 地方各级旅游局质监所管辖本局收取并管理其保证金的旅行社的保证金赔偿案件。

在省(区、市)辖区内具有重大影响的保证金赔偿案件,由省级旅游局质监所管辖。

**第九条** 质监所发现受理的案件不属于本所管辖的,应当移送有管辖权的质监所,受移送的质监所应当受理。受移送的质监所认为受移送的案件依照规定不属于本质监所管辖的,应当报请上级质监所指定管辖,不得再自行移送。

**第十条** 上级质监所有权审理下级质监所管辖的保证金赔偿案件,也可以把本所管辖的保证金赔偿案件交下级质监所审理。

下级质监所对它所管辖的保证金赔偿案件,认为需要由上级质监所审理的,可以报请上级质监所审理。

## 第三章 审 理

**第十一条** 保证金赔偿应当符合下列条件:

- 一、属于本办法所列保证金赔偿适用范围;
- 二、请求人是旅游合法权益直接受到侵害的旅游者及其合法代理人;
- 三、有明确的被投诉旅行社、具体的要求和事实根据。

**第十二条** 请求人应当向质监所提出赔偿请求书。赔偿请求书应当写明下列事项：

- 一、被投诉旅行社的名称、导游姓名；
- 二、请求人的姓名、性别、国籍、职业、年龄及团队名称、地址、电话；
- 三、赔偿请求和根据的事实、理由与证据。

**第十三条** 质监所接到赔偿请求书，经审查，符合本办法受理条件的，应当及时作出受理决定；不符合本办法受理条件的，应当在接到赔偿请求书之日起7个工作日内通知请求人不予受理的理由。

**第十四条** 质监所作出受理决定后，应当及时将《旅游投诉受理通知书》送达被投诉旅行社。被投诉旅行社在接到通知书后，应当在30日内作出书面答复。书面答复应当写明调查核实过程、事实证据、责任及处理意见。质监所应当对被投诉旅行社的书面答复进行复查。

**第十五条** 被投诉旅行社接到质监所《旅游投诉受理通知书》，可以与请求人自行协商解决纠纷，但必须在规定的时间内将有关和解情况报送质监所。

**第十六条** 质监所处理赔偿请求案件，能够调解的，应当在查明事实、分清责任的基础上在30日内进行调解，促使请求人与被投诉旅行社互相谅解，达成协议。

**第十七条** 质监所对调解不成的案件，可以分别作出以下处理：

- 一、属于请求人自身的过错，可以决定撤销立案，通知请求人并说明理由；
- 二、属于请求人与被投诉旅行社的共同过错，可以决定由双方各自承担相应的责任。双方各自承担责任的方式，可以由双方当事人自行协商确定，也可以由质监所决定；
- 三、属于被投诉旅行社的过错，可以决定由被投诉旅行社

承担责任。可以责令被投诉旅行社向请求人赔偿损失；

四、属于其他旅游服务单位的过错,可以决定转送有关部门处理。

**第十八条** 质监所作出的处理决定应当用《旅行社质量保证金赔偿决定书》通知请求人和被投诉旅行社。

《旅行社质量保证金赔偿决定书》由所属旅游局主管负责人核准签发。

**第十九条** 当事人对赔偿决定不服的,可以在接到决定书之日起 15 日内向上一级质监所提出申诉。

## 第四章 附 则

**第二十条** 向质监所请求用保证金赔偿的时效期限为 90 天。时效期限以请求人受侵害事实发生时计算。超过时效的请求可以不予受理。

**第二十一条** 质监所受理的保证金赔偿案件,应当在受理之日起 90 天内审理终结。有特殊原因的,经上级质监所批准,可以延长审理 30 日。

**第二十二条** 本办法由国家旅游局解释。

**第二十三条** 本办法自发布之日起实施,1995 年 7 月 1 日国家旅游局第 4 号令发布的《旅行社质量保证金赔偿暂行办法》同时废止。

### 旅行社质量保证金赔偿试行标准

(1997 年 3 月 27 日国家旅游局颁布,1997 年 3 月 27 实施)

**第一条** 为了维护旅游者的合法权益,根据《旅行社管理条例》和《旅行社质量保证金赔偿暂行办法》及有关法律、法规制定本赔偿试行标准。

**第二条** 因旅行社的故意或过失未达到合同约定的服务质量标准,造成旅游者经济损失的,旅行社应承担赔偿责任。

**第三条** 由于不可抗力因素或旅游者本身原因造成旅游者

经济损失的,旅行社不承担赔偿责任。

**第四条** 旅行社收取旅游者预付款后,因旅行社的原因不能成行,应提前3天(出境旅游应提前7天)通知旅游者,否则应承担违约责任,并赔偿旅游者已交预付款10%的违约金。

**第五条** 因旅行社过错造成旅游者误机(车、船),旅行社应赔偿旅游者的直接经济损失,并赔偿经济损失10%的违约金。

**第六条** 旅行社安排的旅游活动及服务档次与协议合同不符,造成旅游者经济损失,应退还旅游者合同金额与实际花费的差额,并赔偿同额违约金。

**第七条** 导游未按照国家或旅游行业对客人服务标准的要求提供导游服务的,旅行社应赔偿旅游者所付导游服务费用的2倍。

**第八条** 导游违反旅行社与旅游者的合同约定,损害了旅游者的合法权益,旅行社应对旅游者进行赔偿。

1. 导游擅自改变活动日程,减少或变更参观项目,旅行社应退还景点门票、导游服务费并赔偿同额违约金。

2. 导游违反约定,擅自增加用餐、娱乐、医疗保健等项目,旅行社承担旅游者的全部费用。

3. 导游违反合同或旅程计划,擅自增加购物次数,每次退还旅游者购物价款的20%。

4. 导游擅自安排旅游者到非旅游部门指定商店购物,所购商品系假冒伪劣商品,旅行社应赔偿旅游者的全部损失。

5. 导游私自兜售商品,旅行社应全额退还旅游者购物价款。

6. 导游索要小费,旅行社应赔偿被索要小费的2倍。

**第九条** 导游在旅游行程期间,擅自离开旅游团队,造成旅游者无人负责,旅行社应承担旅游者滞留期间所支出的食宿费等直接费用,并赔偿全部旅游费用的30%违约金。

**第十条** 旅行社安排的餐厅,因餐厅原因发生质价不符的,

旅行社应赔偿旅游者所付餐费的 20%。

**第十一条** 旅行社安排的饭店,因饭店原因低于合同约定的等级档次,旅行社应退还旅游者所付房费与实际房费的差额,并赔偿差额 20% 的违约金。

**第十二条** 旅行社安排的交通工具,因交通部门原因低于合同约定的等级档次,旅行社退还旅游者所付交通费与实际费用的差额,并赔偿差额 20% 的违约金。

**第十三条** 旅行社安排的观光景点,因景点原因不能游览,旅行社应退还景点门票、导游费并赔偿退还费用 20% 的违约金。

**第十四条** 其他损害旅游者合法权益的,国家法律、法规已作规定的,按有关法律、法规处理。

**第十五条** 在旅游过程中发生质量问题,组团社应先行赔偿旅游者的损失。

**第十六条** 旅行社在旅游质量问题发生之前已采取以下措施的,可以减轻或免除其赔偿责任。

1. 对旅游质量和安全状况已事先对旅游者给予充分说明、提醒、劝戒、警告的。
2. 所发生的质量问题是非故意、非过失或无法预知或已采取了预防性措施的。
3. 质量问题发生后,已采取了善后处理措施的。

**第十七条** 国家旅游局负责保证金赔偿标准的发布、修订和解释。

**第十八条** 本标准自发布之日起试行。国家旅游局 1995 年 7 月 1 日下发的《旅行社质量保证金赔偿试行标准》(旅办发〔1995〕046 号)同时废止。

# 旅游安全管理暂行办法

(1990年2月20日 国家旅游局令第1号)

## 第一章 总 则

**第一条** 为加强旅游安全管理工作,保障旅游者人身、财物安全,根据有关法律、法规,制定本办法。

**第二条** 旅游安全管理工作应当贯彻“安全第一,预防为主”的方针。

**第三条** 本办法适用于从事经营旅游业务的企、事业单位。

**第四条** 各级旅游行政管理部门负责组织实施本办法。

## 第二章 安全管理

**第五条** 旅游安全管理工作应遵循“统一指导、分级管理、以基层为主”的原则。

**第六条** 各级旅游行政管理部门,必须建立和完善旅游安全管理机构。

**第七条** 各级旅游行政管理部门,在当地政府的领导下,会同有关部门,对旅游安全进行管理。

**第八条** 旅游安全管理机构的职责:

(一) 指导、督促、检查本地区旅游企、事业单位贯彻执行本办法及国家制定的涉及旅游安全的各项法规的情况;

(二) 组织、实施旅游安全教育和宣传;

(三) 会同有关部门对旅游企、事业单位进行开业前的安全设施检查验收工作;

(四) 督促、检查旅游企、事业单位落实有关旅游者人身、财物安全的保险制度;

(五) 受理旅游者有关安全问题的投诉,并会同有关部门妥善处理;

(六) 建立和健全安全检查工作制度,定期召开安全工作会议;

(七) 参与涉及旅游者人身、财物安全的事故处理。

### 第三章 事故处理

**第九条** 事故发生单位在事故发生后,应按下列程序处理:

- (一) 陪同人员应当立即上报主管部门,主管部门应当及时报告归口管理部门;
- (二) 会同事故发生地的有关单位严格保护现场;
- (三) 协同有关部门进行抢救、侦查;
- (四) 有关单位负责人应及时赶赴现场处理;
- (五) 对特别重大事故,应当严格按照国务院《特别重大事故调查程序暂行规定》进行处理。

**第十条** 处理外国旅游者重大伤亡事故时,应当注意下列事项:

- (一) 立即通过外事管理部门通知有关国家驻华使领馆和组团单位;
- (二) 为前来了解、处理事故的外国使领馆人员的组团单位及伤亡者家属提供方便;
- (三) 与有关部门协调,为国际急救组织前来参与对在国外投保的旅游者(团)的伤亡处理提供方便;
- (四) 对在华死亡的外国旅游者严格按照外交部《外国人在华死亡后的处理程序》进行处理。

**第十一条** 对于外国旅游者的赔偿,按照国家有关保险规定妥善处理。

**第十二条** 事故处理后,立即写出事故调查报告,其内容包括:

- (一) 事故经过及处理;
- (二) 事故原因及责任;
- (三) 事故教训;
- (四) 今后防范措施。

## 第四章 奖励与惩罚

**第十三条** 在旅游安全工作中作出显著成绩或有突出贡献的单位或个人,给予表彰或奖励。

**第十四条** 对违反有关安全法规而造成旅游者伤亡事故和未履行本办法的,由旅游行政管理部门会同有关部门分别给予直接责任人和责任单位以下处罚:

- (一) 警告;
- (二) 罚款;
- (三) 限期整改;
- (四) 停业整顿;
- (五) 吊销营业执照。

触犯刑律者,由司法机关依法追究。

## 第五章 附 则

**第十五条** 本办法由国家旅游局负责解释。

**第十六条** 各省、自治区、直辖市旅游局可根据本办法,结合本地区的实际情况制定实施办法,并报国家旅游局备案。

**第十七条** 本办法自1990年3月1日起施行。

### 旅游安全管理暂行办法实施细则

(1994年1月22日国家旅游局颁布,1994年3月1日实施)

## 第一章 总 则

**第一条** 为贯彻落实《旅游安全管理暂行办法》,特制定本细则。

## 第二章 安全管理

**第二条** 旅游安全管理工作实行在国家旅游管理部门的统一领导下,各级旅游行政管理部门分级管理的体制。

**第三条** 各级旅游行政管理部门依法保护旅游者的人身、财物安全。

**第四条** 国家旅游行政管理部门安全管理工作的职责是：

(一) 制定国家旅游安全管理规章,并组织实施；

(二) 会同国家有关部门对旅游安全实行综合治理,协调处理旅游安全事故和其他安全问题；

(三) 指导、检查和监督各级旅游行政管理部门和旅游企、事业单位的旅游安全管理工作；

(四) 负责全国旅游安全管理的宣传、教育工作,组织旅游安全管理人员的培训工作；

(五) 协调重大旅游安全事故的处理工作；

(六) 负责全国旅游安全管理方面的其他有关事项。

**第五条** 县级以上(含县级)地方旅游行政管理部门的职责是：

(一) 贯彻执行国家旅游安全法规；

(二) 制定本地区旅游安全管理的规章制度,并组织实施；

(三) 协同工商、公安、卫生等有关部门,对新开业的旅游企、事业单位的安全管理机构、规章制度及其消防、卫生防疫等安全设施、设备进行检查,参加开业前的验收工作；

(四) 协同公安、卫生、园林等有关部门,开展对旅游安全环境的综合治理工作,防止向旅游者敲诈、勒索、围堵等不法行为的发生；

(五) 组织和实施对旅游安全管理人员的宣传、教育和培训工作；

(六) 参与旅游安全事故的处理工作；

(七) 受理本地区涉及旅游安全问题的投诉；

(八) 负责本地区旅游安全管理的其他事项。

**第六条** 旅行社、旅游饭店、旅游汽车和游船公司、旅游购物商店、旅游娱乐场所和其他经营旅游业务的企事业单位是旅

游安全管理工作的基层单位,其安全管理工作的职责是:

(一) 设立安全管理机构,配备安全管理人员;

(二) 建立安全规章制度,并组织实施;

(三) 建立安全管理责任制,将安全管理的责任落实到每个部门、每个岗位、每个职工;

(四) 接受当地旅游行政管理部门对旅游安全管理工作的行业管理和检查、监督;

(五) 把安全教育、职工培训制度化、经常化,培养职工的安全意识,普及安全常识,提高安全技能,对新招聘的职工,必须经过安全培训,合格后才能上岗;

(六) 新开业的旅游企事业单位,在开业前必须向当地旅游行政管理部门申请对安全设施设备、安全管理机构、安全规章制度的检查验收,检查验收不合格者,不得开业;

(七) 坚持日常的安全检查工作,重点检查安全规章制度的落实情况和安全管理漏洞,及时消除安全隐患;

(八) 对用于接待旅游者的汽车、游船和其他设施,要定期进行维修和保养,使其始终处于良好的安全技术状况,在运营前进行全面的检查,严禁带故障运行;

(九) 对旅游者的行李要有完备的交接手续,明确责任,防止损坏或丢失;

(十) 在安排旅游团队的游览活动时,要认真考虑可能影响安全的诸项因素,制定周密的行程计划,并注意避免司机处于过度疲劳状态;

(十一) 负责为旅游者投保;

(十二) 直接参与处理涉及单位的旅游安全事故,包括事故处理、善后处理及赔偿事项等;

(十三) 开展登山、汽车、狩猎、探险等特殊旅游项目时,要事先制定周密的安全保护预案和急救措施,重要团队需按规定报有关部门审批。

### 第三章 事故处理

**第七条** 凡涉及旅游者人身、财物安全的事故均为旅游安全事故。

**第八条** 旅游安全事故分为轻微、一般、重大和特大事故四个等级：

(一) 轻微事故是指一次事故造成旅游者轻伤,或经济损失在1万元以下者；

(二) 一般事故是指一次事故造成旅游者重伤,或经济损失在1万至10万(含1万)元者；

(三) 重大事故是指一次事故造成旅游者死亡或旅游者重伤致残,或经济损失在10万至100万(含10万)元者；

(四) 特大事故是指一次事故造成旅游者死亡多名,或经济损失在100万元以上,或性质特别严重,产生重大影响者。

**第九条** 事故发生后,现场有关人员应立即向本单位和当地旅游行政管理部门报告。

**第十条** 地方旅游行政管理部门在接到一般、重大、特大安全事故报告后,要尽快向当地人民政府报告,对重大、特大安全事故,要同时向国家旅游行政管理部门报告。

**第十一条** 一般、重大、特大安全事故发生后,地方旅游行政管理部门和有关旅游企事业单位要积极配合有关方面,组织对旅游者进行紧急救援,并妥善处理善后事宜。

### 第四章 奖励与惩罚

**第十二条** 对在旅游安全管理工作中有下列先进事迹之一的单位,由各级旅游行政管理部门进行评比考核,给予表扬和奖励：

(一) 旅游安全管理制度健全,预防措施落实,安全教育普及,安全宣传和培训工作扎实,在防范旅游安全事故方面成绩突

出,一年内未发生一般性事故的;

(二)协助事故发生单位进行紧急救助、避免重大损失,成绩突出的;

(三)在旅游安全其他方面做出突出成绩的。

**第十三条** 对在旅游安全管理工作中有下列先进事迹之一的个人,由各级旅游行政管理部门进行评比考核,给予表扬和奖励:

(一)热爱旅游安全工作,在防范和杜绝本单位发生安全事故方面成绩突出的;

(二)见义勇为,救助旅游者,或保护旅游者财物安全不受重大损失的;

(三)及时发现事故隐患,避免重大事故发生的;

(四)在旅游安全其他方面做出突出成绩的。

**第十四条** 对在旅游安全管理工作中有下列情形之一者,由各级旅游行政管理部门检查落实,对当事人或当事单位负责人给予批评或处罚:

(一)严重违反旅游安全法规,发生一般、重大、特大安全事故者;

(二)对可能引发安全事故的隐患,长期不能发现和消除,导致重大、特大安全事故发生者;

(三)旅游安全设施、设备不符合标准和技术要求,长期无人负责,不予整改者;

(四)旅游安全管理工作混乱,造成恶劣影响者。

## 第五章 附 则

**第十五条** 本实施细则由国家旅游局负责解释。

**第十六条** 本实施细则自1994年3月1日起施行。

## 重大旅游安全事故报告制度试行办法

(1993年4月15日国家旅游局发布,1993年4月15日实施)

**第一条** 为及时了解和妥善处理好重大旅游安全事故,特制定本办法。

**第二条** 本办法所称重大旅游安全事故是指:

- (1) 造成海外旅游者人身重伤、死亡的事故;
- (2) 涉外旅游住宿、交通、游览、餐饮、娱乐、购物场所的重大火灾及其他恶性事故;
- (3) 造成其他经济损失严重的事故。

**第三条** 各省、自治区、直辖市、计划单列市旅游行政管理部门和参加“中国旅游紧急救援协调机构”联络网的单位(以下简称“报告单位”),都有责任将重大旅游安全事故上报“中国旅游紧急救援协调机构”。

**第四条** 报告单位在接到旅游景区、饭店、交通途中或其他场合发生的重大旅游安全事故的报告后,除向当地有关部门报告外,应同时以电传、电话或其他有效方式直接向“中国旅游紧急救援协调机构”报告事故发生的情况。

**第五条** 重大旅游安全事故的报告内容主要包括:

1. 事故发生后的首次报告内容:
  - (1) 事故发生的时间、地点;
  - (2) 事故发生的初步情况;
  - (3) 事故接待单位及与事故有关的其他单位;
  - (4) 报告人的姓名、单位和联系电话。
2. 事故处理过程中的报告内容:
  - (1) 伤亡情况及伤亡人员的姓名、性别、年龄、国籍、团名、护照号码;
  - (2) 事故处理的进展情况;
  - (3) 对事故原因的分析;

- (4) 有关方面的反映和要求；
- (5) 其他需要请示或报告的事项。

3. 事故处理结束后,报告单位需认真总结事故发生和处理的情况,并做出书面报告,内容包括:

- (1) 事故经过及处理;
- (2) 事故原因及责任;
- (3) 事故教训及今后防范措施;
- (4) 善后处理过程及赔偿情况;
- (5) 有关方面及事故家属的反映;
- (6) 事故遗留问题及其他。

**第六条** “中国旅游紧急救援协调机构”在接到报告单位的报告后应及时向有关方面通报情况,并对所请示的问题作出答复。

**第七条** “中国旅游紧急救援协调机构”设在国家旅游局综合司(电话:5138866—1623 传真:5122096 地址:北京建内大街甲九号邮政编码:100740)。

**第八条** 本办法自印发之日起施行,由国家旅游局负责解释和修订。

### 旅馆业治安管理办法

(1987年9月23日国务院批准,1987年11月10日公安部发布)

**第一条** 为了保障旅馆业的正常经营和旅客的生命财物安全,维护社会治安,制定本办法。

**第二条** 凡经营接待旅客住宿的旅馆、饭店、宾馆、招待所、客货栈、车马店、浴池等(以下统称旅馆),不论是国营、集体经营,还是合伙经营、个体经营、中外合资、中外合作经营,不论是专营还是兼营,不论是常年经营,还是季节性经营,都必须遵守本办法。

**第三条** 开办旅馆,其房屋建筑、消防设备、出入口和通道

等,必须符合《中华人民共和国消防条例》等有关规定,并且要具备必要的防盗安全设施。

**第四条** 申请开办旅馆,应经主管部门审查批准,经当地公安机关签署意见,向工商行政管理部门申请登记,领取营业执照后方准开业。经批准开业的旅馆,如有歇业、转业、合并、迁移、改变名称等情况,应当在工商行政管理部门办理变更登记后三日内,向当地的县、市公安局、公安分局备案。

**第五条** 经营旅馆,必须遵守国家的法律,建立各项安全管理制度,设置治安保卫组织或者指定安全保卫人员。

**第六条** 旅馆接待旅客住宿必须登记。登记时,应当查验旅客的身份证件,按规定的项目如实登记。接待境外旅客住宿,还应当在24小时内向当地公安机关报送住宿登记表。

**第七条** 旅馆应当设置旅客财物保管箱、柜或者保管室、保险柜,指定专人负责保管工作。对旅客寄存的财物,要建立登记、领取和交接制度。

**第八条** 旅馆对旅客遗留的物品,应当妥为保管,设法归还原主或揭示招领;经招领三个月后无人认领的,要登记造册,送当地公安机关以拾遗物品处理。对违禁物品和可疑物品,应当及时报告公安机关处理。

**第九条** 旅馆工作人员发现违法犯罪分子、形迹可疑的人员和被公安机关通缉的罪犯,应当立即向当地公安机关报告,不得知情不报或者隐瞒包庇。

**第十条** 在旅馆内开办舞厅、音乐茶座等娱乐、服务场所的,除执行本办法有关规定外,还应当按照国家和本地政府的有关规定管理。

**第十一条** 严禁旅客将易燃、易爆、剧毒、腐蚀性和放射性等危险物品带入旅馆。

**第十二条** 旅馆内,严禁卖淫、嫖宿、赌博、吸毒、传播淫秽物品等违法犯罪活动。

**第十三条** 旅馆内,不得酗酒滋事、大声喧哗,影响他人休息,旅客不得私自留客住宿或者转让床位。

**第十四条** 公安机关旅馆治安管理的职责是,指导、监督旅馆建立各项安全管理制度和落实安全防范措施,协助旅馆对工作人员进行安全业务知识的培训,依法惩办侵犯旅馆和旅客合法权益的违法犯罪分子。公安人员到旅馆执行公务时,应当出示证件,严格依法办事,要文明礼貌待人,维护旅馆的正常经营和旅客的合法权益。旅馆工作人员和旅客应当予以协助。

**第十五条** 违反本办法第四条规定开办旅馆的,公安机关可以酌情给予警告或者处以 200 元以下罚款;未经登记,私自开业的,公安机关应当协助工商行政管理部门依法处理。

**第十六条** 旅馆工作人员违反本办法第九条规定的,公安机关可以酌情给予警告或者处以 20 元以下罚款;情节严重构成犯罪的,依法追究刑事责任。旅馆负责人参与违法犯罪活动,其所经营的旅馆已成为犯罪活动场所的,公安机关除依法追究其责任外,对该旅馆还应当会同工商行政管理部门依法处理。

**第十七条** 违反本办法第六、十一、十二条规定的,依照《中华人民共和国治安管理处罚条例》有关条款的规定,处罚有关人员;发生重大事故、造成严重后果构成犯罪的,依法追究刑事责任。

**第十八条** 当事人对公安机关的行政处罚决定不服的,按照《中华人民共和国治安管理处罚条例》第三十九条规定的程序办理。

**第十九条** 省、自治区、直辖市公安厅(局)可根据本办法制定实施细则,报请当地人民政府批准后施行,并报公安部备案。

**第二十条** 本办法自公布之日起施行。1951 年 8 月 15 日公布的《城市旅馆业暂行管理规则》同时废止。

## 国内航空运输旅客身体损害赔偿暂行规定

(自1989年1月3日国务院第31次常务会议通过1989年2月20日国务院令第82号发布1989年5月1日起施行,根据1993年11月29日《国务院关于修改〔国内航空运输旅客身体损害赔偿暂行规定〕的决定》修改)

**第一条** 为确定国内航空运输承运人对旅客身体损害应当承担的民事责任,制定本规定。

**第二条** 本规定适用于国内航空旅客运输中发生的旅客身体损害赔偿。

前款所称国内航空旅客运输,是指根据航空运输合同,运输的始发地、约定经停地和目的地都在中华人民共和国领域内的航空旅客运输。

**第三条** 旅客在航空器内或上下航空器过程中死亡或受伤,承运人应当承担赔偿责任。

**第四条** 承运人如能证明旅客死亡或受伤是不可抗力或旅客本人健康状况造成的,不承担赔偿责任。

**第五条** 承运人如能证明旅客死亡或受伤是由旅客本人的过失或故意行为造成的,可以减轻或免除其赔偿责任。

**第六条** 承运人按照本规定应当承担赔偿责任的,对每名旅客的最高赔偿金额为人民币7万元。

**第七条** 旅客可以自行决定向保险公司投保航空运输人身意外伤害险。此项保险金额的给付,不得免除或减少承运人应当承担的赔偿金额。

**第八条** 向外国人、华侨、港澳同胞和台湾同胞给付的赔偿金,可以兑换成该外国或地区的货币,其汇率按赔偿金付之日中华人民共和国国家外汇管理部门公布的外汇牌价确定。

**第九条** 旅客或其继承人与承运人对其损害赔偿发生争议,可以向人民法院起诉。

**第十条** 本规定由中国民用航空局负责解释。

**第十一条** 本规定自1989年5月1日起施行,1951年4月24日国务院财政经济委员会发布的《飞机旅客意外伤害强制保险条例》同时废止。

## 食物中毒事故处理办法

(中华人民共和国卫生部令 第8号)

现发布《食物中毒事故处理办法》,自2000年1月1日起施行。1981年12月1日发布的《食物中毒调查报告办法》同时废止。

部长 张文康

一九九九年十二月二十四日

## 第一章 总 则

**第一条** 为了及时处理和控制食物中毒事故,保障人民身体健康,根据《中华人民共和国食品卫生法》(以下简称《食品卫生法》)的规定,制定本办法。

**第二条** 本办法所指的食物中毒,是指食用了被生物性、化学性有毒有害物质污染的食品或者食用了含有毒有害物质的食品后出现的急性、亚急性食源性疾患。

前款规定的食源性疾患已列入《中华人民共和国传染病防治法》管理的,按照该法执行。

**第三条** 县级以上地方人民政府卫生行政部门主管管辖范围内食物中毒事故的监督管理工作。

跨辖区的食物中毒事故由食物中毒发生地的人民政府卫生行政部门进行调查处理,由食物中毒肇事者所在地的人民政府卫生行政部门协助调查处理。对管辖有争议的,由共同的上级人民政府卫生行政部门管辖或者指定管辖。

**第四条** 凡在中华人民共和国领域内从事食品生产经营活动的,以及涉及食物中毒事故调查与处理的单位和个人均应遵守本办法。

## 第二章 报 告

**第五条** 发生食物中毒或者疑似食物中毒事故的单位和接收食物中毒或者疑似食物中毒病人进行治疗的单位应当及时向所在地人民政府卫生行政部门报告发生食物中毒事故的单位、地址、时间、中毒人数、可疑食物等有关内容。

**第六条** 县级以上地方人民政府卫生行政部门接到食物中毒或者疑似食物中毒事故的报告,应当及时填写《食物中毒报告登记表》,并报告同级人民政府和上级卫生行政部门。

**第七条** 县级以上地方人民政府卫生行政部门对发生在管辖范围内的下列食物中毒或者疑似食物中毒事故,实施紧急报告制度:

(一) 中毒人数超过 30 人的,当于 6 小时内报告同级人民政府和上级人民政府卫生行政部门;

(二) 中毒人数超过 100 人或者死亡 1 人以上的,应当于 6 小时内上报卫生部,并同时报告同级人民政府和上级人民政府卫生行政部门;

(三) 中毒事故发生在学校、地区性或者全国性重要活动期间的应当于 6 小时内上报卫生部,并同时报告同级人民政府和上级人民政府卫生行政部门;

(四) 其他需要实施紧急报告制度的食物中毒事故。

任何单位和个人不得干涉食物中毒或者疑似食物中毒事故的报告。

**第八条** 县级以上地方各级人民政府卫生行政部门接到跨辖区的食物中毒事故报告,应当通知有关辖区的卫生行政部门,并同时向共同的上级人民政府卫生行政部门报告。

**第九条** 县级以上地方人民政府卫生行政部门应当在每季度末,汇总和分析本地区食物中毒事故发生情况和处理结果,并及时向社会公布。

省级人民政府卫生行政部门负责汇总分析本地区全年度食物中毒事故发生情况,并于每年11月10日前上报卫生部及其指定的机构。

**第十条** 地方各级人民政府卫生行政部门应当定期向有关部门通报食物中毒事故发生的情况。

### 第三章 调查与控制

**第十一条** 县级以上地方人民政府卫生行政部门在接到食物中毒或者疑似食物中毒事故报告后,应当采取下列措施:

(一)组织卫生机构对中毒人员进行救治;

(二)对可疑中毒食物及其有关工具、设备和现场采取临时控制措施;

(三)组织调查小组进行现场卫生学和流行病学调查,填写《食物中毒个案调查登记表》和《食物中毒调查报告表》,撰写调查报告,并按规定报告有关部门。

**第十二条** 县级以上地方人民政府卫生行政部门对造成食物中毒事故的食品或者有证据证明可能导致食物中毒事故的食品可以采取下列临时控制措施:

(一)封存造成食物中毒或者可能导致食物中毒的食品及其原料;

封存被污染的食品用工具及用具,并责令进行清洗消毒。

为控制食物中毒事故扩散,责令食品生产经营者收回已售出的造成食物中毒的食品或者有证据证明可能导致食物中毒的食品。

经检验,属于被污染的食品,予以销毁或监督销毁;未被污染的食品,予以解封。

**第十三条** 造成食物中毒或者有证据证明可能导致食物中毒的食品生产经营单位、发生食物中毒或者疑似食物中毒事故的单位应当采取下列相应措施:

(一) 立即停止其生产经营活动,并向所在地人民政府卫生行政部门报告;

(二) 协助卫生机构救治病人;

(三) 保留造成食物中毒或者可能导致食物中毒的食品及其原料、工具、设备和现场;

(四) 配合卫生行政部门进行调查,按卫生行政部门的要求如实提供有关材料和样品;

(五) 落实卫生行政部门要求采取的其他措施。

**第十四条** 县级以上地方人民政府卫生行政部门应当按照《食品卫生监督程序》的有关规定对食物中毒事故进行调查处理。调查工作应当由卫生行政部门2名以上卫生监督员依法进行。

**第十五条** 食物中毒确认的内容、程序及有关技术要求,应当执行《食物中毒诊断标准及技术处理总则》(GB14938)的规定。

## 第四章 罚 则

**第十六条** 对食物中毒或者疑似食物中毒事故隐瞒、谎报、拖延、阻挠报告的单位和个人,由县级以上人民政府卫生行政部门责令改正,并可以通报批评。对直接负责的主管人员和其他直接责任人员由卫生行政部门和其他有关部门依法给予行政处分。

**第十七条** 对造成食物中毒事故的单位和个人,由县级以上地方人民政府卫生行政部门按照《食品卫生法》和《食品卫生行政处罚办法》的有关规定予以行政处罚。

**第十八条** 县级以上地方人民政府卫生行政部门在调查处理食物中毒事故时,对造成严重食物中毒事故构成犯罪的或者有投毒等犯罪嫌疑的,移送司法机关处理。

## 第五章 附 则

**第十九条** 《食物中毒事故报告登记表》、《食物中毒事故个案调查登记表》和《食物中毒事故调查报告表》由卫生部另行制定。

**第二十条** 铁道、交通行政主管部门设立的食品卫生监督机构,在其管辖范围内对食物中毒事故的监督管理,依照本办法执行。

**第二十一条** 本办法由卫生部负责解释。

**第二十二条** 本办法自2000年1月1日起施行。1981年12月1日发布的《食物中毒调查报告办法》同时废止。以往卫生部其他有关规定与本办法不一致的,以本办法为准。

### 设立外商控股、外商独资旅行社暂行规定

**第一条** 为适应中国加入世界贸易组织的新形势,进一步扩大旅游业对外开放,促进旅行社业发展,根据中国外商投资企业的相关法律、《旅行社管理条例》及有关规定,制定本《规定》。

**第二条** 在中国有关入世承诺规定期限之前的过渡期内,在中华人民共和国境内设立外商控股或外商独资的旅行社,适用本《规定》。

**第三条** 设立外商控股旅行社的境外投资方,应符合下列条件:

- (一) 是旅行社或者是主要从事旅游经营业务的企业;
- (二) 年旅游经营总额4 000万美元以上;
- (三) 是本国(地区)旅游行业协会的会员;
- (四) 具有良好的国际信誉和先进的旅行社管理经验;
- (五) 遵守中国法律及中国旅游业的有关法规。

**第四条** 设立外商独资旅行社的境外投资方,除应符合第三条第一、三、四、五款规定的条件外,第二款规定的年旅游经营总额应在5亿美元以上。

**第五条** 外商控股旅行社的中国投资者应当符合《旅行社管理条例》第二十九条规定的条件。

**第六条** 设立的外商控股或外商独资旅行社应符合下列条件：

- (一) 符合旅游业发展规划；
- (二) 符合旅游市场需要；
- (三) 投资者符合上述第三条、第四条、第五条规定的条件；
- (四) 注册资本不少于 400 万元人民币。

**第七条** 符合条件的境外投资方可在经国务院批准的国家旅游度假区及北京、上海、广州、深圳、西安 5 个城市设立控股或独资旅行社。

**第八条** 每个境外投资方申请设立外商控股或外商独资旅行社，一般只批准成立一家。

**第九条** 申请设立外商控股或外商独资旅行社，参照《旅行社管理条例》规定的外商投资旅行社的审批程序办理。

**第十条** 外商控股或独资旅行社不得经营或变相经营中国公民出国旅游业务以及中国其他地区的人赴香港、澳门特别行政区和台湾地区旅游的业务。

**第十一条** 本《规定》由国家旅游局和商务部负责解释。

**第十二条** 本《规定》自公布之日起 30 日后施行。

## 第二章 旅游相关法律法规

### 中华人民共和国行政处罚法

(1996 年 3 月 17 日第八届全国人民代表大会第四次会议通过)

### 第一章 总 则

**第一条** 为了规范行政处罚的设定和实施，保障和监督行政机关有效实施行政管理，维护公共利益和社会秩序，保护公民、法人或者其他组织的合法权益，根据宪法，制定本法。

**第二条** 行政处罚的设定和实施,适用本法。

**第三条** 公民、法人或者其他组织违反行政管理秩序的行为,应当给予行政处罚的,依照本法由法律、法规或者规章规定,并由行政机关依照本法规定的程序实施。

没有法定依据或者不遵守法定程序的,行政处罚无效。

**第四条** 行政处罚遵循公正、公开的原则。

设定和实施行政处罚必须以事实为依据,与违法行为的事实、性质、情节以及社会危害程度相当。

对违法行为给予行政处罚的规定必须公布;未经公布的,不得作为行政处罚的依据。

**第五条** 实施行政处罚,纠正违法行为,应当坚持处罚与教育相结合,教育公民、法人或者其他组织自觉守法。

**第六条** 公民、法人或者其他组织对行政机关所给予的行政处罚,享有陈述权、申辩权;对行政处罚不服的,有权依法申请行政复议或者提起行政诉讼。

公民、法人或者其他组织因行政机关违法给予行政处罚受到损害的,有权依法提出赔偿要求。

**第七条** 公民、法人或者其他组织因违法受到行政处罚,其违法行为对他人造成损害的,应当依法承担民事责任。

违法行为构成犯罪的,应当依法追究刑事责任,不得以行政处罚代替刑事处罚。

## 第二章 行政处罚的种类和设定

**第八条** 行政处罚的种类:

- (一) 警告;
- (二) 罚款;
- (三) 没收违法所得、没收非法财物;
- (四) 责令停产停业;
- (五) 暂扣或者吊销许可证、暂扣或者吊销执照;

(六) 行政拘留；

(七) 法律、行政法规规定的其他行政处罚。

**第九条** 法律可以设定各种行政处罚。

限制人身自由的行政处罚,只能由法律设定。

**第十条** 行政法规可以设定除限制人身自由以外的行政处罚。

法律对违法行为已经作出行政处罚规定,行政法规需要作出具体规定的,必须在法律规定的给予行政处罚的行为、种类和幅度的范围内规定。

**第十一条** 地方性法规可以设定除限制人身自由、吊销企业营业执照以外的行政处罚。

法律、行政法规对违法行为已经作出行政处罚规定,地方性法规需要作出具体规定的,必须在法律、行政法规规定的给予行政处罚的行为、种类和幅度的范围内规定。

**第十二条** 国务院部、委员会制定的规章可以在法律、行政法规规定的给予行政处罚的行为、种类和幅度的范围内作出具体规定。

尚未制定法律、行政法规的,前款规定的国务院部、委员会制定的规章对违反行政管理秩序的行为,可以设定警告或者一定数量罚款的行政处罚。罚款的限额由国务院规定。

国务院可以授权具有行政处罚权的直属机构依照本条第一款、第二款的规定,规定行政处罚。

**第十三条** 省、自治区、直辖市人民政府和省、自治区人民政府所在地的市人民政府以及经国务院批准的较大的市人民政府制定的规章可以在法律、法规规定的给予行政处罚的行为、种类和幅度的范围内作出具体规定。

尚未制定法律、法规的,前款规定的人民政府制定的规章对违反行政管理秩序的行为,可以设定警告或者一定数量罚款的行政处罚。罚款的限额由省、自治区、直辖市人民代表大会常务

委员会规定。

**第十四条** 除本法第九条、第十条、第十一条、第十二条以及第十三条的规定外,其他规范性文件不得设定行政处罚。

### 第三章 行政处罚的实施机关

**第十五条** 行政处罚由具有行政处罚权的行政机关在法定职权范围内实施。

**第十六条** 国务院或者经国务院授权的省、自治区、直辖市人民政府可以决定一个行政机关行使有关行政机关的行政处罚权,但限制人身自由的行政处罚权只能由公安机关行使。

**第十七条** 法律、法规授权的具有管理公共事务职能的组织可以在法定授权范围内实施行政处罚。

**第十八条** 行政机关依照法律、法规或者规章的规定,可以在其法定权限内委托符合本法第十九条规定条件的组织实施行政处罚。行政机关不得委托其他组织或者个人实施行政处罚。

委托行政机关对受委托的组织实施行政处罚的行为应当负责监督,并对该行为的后果承担法律责任。

受委托组织在委托范围内,以委托行政机关名义实施行政处罚;不得再委托其他任何组织或者个人实施行政处罚。

**第十九条** 受委托组织必须符合以下条件:

- (一) 依法成立的管理公共事务的事业组织;
- (二) 具有熟悉有关法律、法规、规章和业务的工作人员;
- (三) 对违法行为需要进行技术检查或者技术鉴定的,应当有条件组织进行相应的技术检查或者技术鉴定。

### 第四章 行政处罚的管辖和适用

**第二十条** 行政处罚由违法行为发生地的县级以上地方人民政府具有行政处罚权的行政机关管辖。法律、行政法规另有规定的除外。

**第二十一条** 对管辖发生争议的,报请共同的上一级行政机关指定管辖。

**第二十二条** 违法行为构成犯罪的,行政机关必须将案件移送司法机关,依法追究刑事责任。

**第二十三条** 行政机关实施行政处罚时,应当责令当事人改正或者限期改正违法行为。

**第二十四条** 对当事人的同一个违法行为,不得给予两次以上罚款的行政处罚。

**第二十五条** 不满十四周岁的人有违法行为的,不予行政处罚,责令监护人加以管教;已满十四周岁不满十八周岁的人有违法行为的,从轻或者减轻行政处罚。

**第二十六条** 精神病人在不能辨认或者不能控制自己行为时有违法行为的,不予行政处罚,但应当责令其监护人严加看管和治疗。间歇性精神病人在精神正常时有违法行为的,应当给予行政处罚。

**第二十七条** 当事人有下列情形之一的,应当依法从轻或者减轻行政处罚:

- (一) 主动消除或者减轻违法行为危害后果的;
- (二) 受他人胁迫有违法行为的;
- (三) 配合行政机关查处违法行为有立功表现的;
- (四) 其他依法从轻或者减轻行政处罚的。

违法行为轻微并及时纠正,没有造成危害后果的,不予行政处罚。

**第二十八条** 违法行为构成犯罪的,人民法院判处拘役或者有期徒刑时,行政机关已经给予当事人行政拘留的,应当依法折抵相应刑期。

违法行为构成犯罪的,人民法院判处罚金时,行政机关已经给予当事人罚款的,应当折抵相应罚金。

**第二十九条** 违法行为在二年内未被发现的,不再给予行

政处罚。法律另有规定的除外。

前款规定的期限,从违法行为发生之日起计算;违法行为有连续或者继续状态的,从行为终了之日起计算。

## 第五章 行政处罚的决定

**第三十条** 公民、法人或者其他组织违反行政管理秩序的行为,依法应当给予行政处罚的,行政机关必须查明事实;违法事实不清的,不得给予行政处罚。

**第三十一条** 行政机关在作出行政处罚决定之前,应当告知当事人作出行政处罚决定的事实、理由及依据,并告知当事人依法享有的权利。

**第三十二条** 当事人有权进行陈述和申辩。行政机关必须充分听取当事人的意见,对当事人提出的事实、理由和证据,应当进行复核;当事人提出的事实、理由或者证据成立的,行政机关应当采纳。

行政机关不得因当事人申辩而加重处罚。

### 第一节 简易程序

**第三十三条** 违法事实确凿并有法定依据,对公民处以五十元以下、对法人或者其他组织处以一千元以下罚款或者警告的行政处罚的,可以当场作出行政处罚决定。当事人应当依照本法第四十六条、第四十七条、第四十八条的规定履行行政处罚决定。

**第三十四条** 执法人员当场作出行政处罚决定的,应当向当事人出示执法身份证件,填写预定格式、编有号码的行政处罚决定书。行政处罚决定书应当当场交付当事人。

前款规定的行政处罚决定书应当载明当事人的违法行为、行政处罚依据、罚款数额、时间、地点以及行政机关名称,并由执法人员签名或者盖章。

执法人员当场作出的行政处罚决定,必须报所属行政机关

备案。

**第三十五条** 当事人对当场作出的行政处罚决定不服的,可以依法申请行政复议或者提起行政诉讼。

## 第二节 一般程序

**第三十六条** 除本法第三十三条规定的可以当场作出的行政处罚外,行政机关发现公民、法人或者其他组织有依法应当给予行政处罚的行为的,必须全面、客观、公正地调查,收集有关证据;必要时,依照法律、法规的规定,可以进行检查。

**第三十七条** 行政机关在调查或者进行检查时,执法人员不得少于两人,并应当向当事人或者有关人员出示证件。当事人或者有关人员应当如实回答询问,并协助调查或者检查,不得阻挠。询问或者检查应当制作笔录。

行政机关在收集证据时,可以采取抽样取证的方法;在证据可能灭失或者以后难以取得的情况下,经行政机关负责人批准,可以先行登记保存,并应当在七日内及时作出处理决定,在此期间,当事人或者有关人员不得销毁或者转移证据。

执法人员与当事人有直接利害关系的,应当回避。

**第三十八条** 调查终结,行政机关负责人应当对调查结果进行审查,根据不同情况,分别作出如下决定:

(一) 确有应受行政处罚的违法行为的,根据情节轻重及具体情况,作出行政处罚决定;

(二) 违法行为轻微,依法可以不予行政处罚的,不予行政处罚;

(三) 违法事实不能成立的,不得给予行政处罚;

(四) 违法行为已构成犯罪的,移送司法机关。

对情节复杂或者重大违法行为给予较重的行政处罚,行政机关的负责人应当集体讨论决定。

**第三十九条** 行政机关依照本法第三十八条的规定给予行政处罚,应当制作行政处罚决定书。行政处罚决定书应当载明

下列事项：

- (一) 当事人的姓名或者名称、地址；
- (二) 违反法律、法规或者规章的事实和证据；
- (三) 行政处罚的种类和依据；
- (四) 行政处罚的履行方式和期限；
- (五) 不服行政处罚决定,申请行政复议或者提起行政诉讼的途径和期限；
- (六) 作出行政处罚决定的行政机关名称和作出决定的日期。

行政处罚决定书必须盖有作出行政处罚决定的行政机关的印章。

**第四十条** 行政处罚决定书应当在宣告后当场交付当事人;当事人不在场的,行政机关应当在七日内依照民事诉讼法的有关规定,将行政处罚决定书送达当事人。

**第四十一条** 行政机关及其执法人员在作出行政处罚决定之前,不依照本法第三十一条、第三十二条的规定向当事人告知给予行政处罚的事实、理由和依据,或者拒绝听取当事人的陈述、申辩,行政处罚决定不能成立;当事人放弃陈述或者申辩权利的除外。

### 第三节 听证程序

**第四十二条** 行政机关作出责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚决定之前,应当告知当事人有要求举行听证的权利;当事人要求听证的,行政机关应当组织听证。当事人不承担行政机关组织听证的费用。听证依照以下程序组织:

- (一) 当事人要求听证的,应当在行政机关告知后三日内提出;
- (二) 行政机关应当在听证的七日前,通知当事人举行听证的时间、地点;

(三) 除涉及国家秘密、商业秘密或者个人隐私外,听证公开举行;

(四) 听证由行政机关指定的非本案调查人员主持;当事人认为主持人与本案有直接利害关系的,有权申请回避;

(五) 当事人可以亲自参加听证,也可以委托一至二人代理;

(六) 举行听证时,调查人员提出当事人违法的事实、证据和行政处罚建议;当事人进行申辩和质证;

(七) 听证应当制作笔录;笔录应当交当事人审核无误后签字或者盖章。

当事人对限制人身自由的行政处罚有异议的,依照治安管理处罚条例有关规定执行。

**第四十三条** 听证结束后,行政机关依照本法第三十八条的规定,作出决定。

## 第六章 行政处罚的执行

**第四十四条** 行政处罚决定依法作出后,当事人应当在行政处罚决定的期限内,予以履行。

**第四十五条** 当事人对行政处罚决定不服申请行政复议或者提起行政诉讼的,行政处罚不停止执行,法律另有规定的除外。

**第四十六条** 作出罚款决定的行政机关应当与收缴罚款的机构分离。

除依照本法第四十七条、第四十八条的规定当场收缴的罚款外,作出行政处罚决定的行政机关及其执法人员不得自行收缴罚款。

当事人应当自收到行政处罚决定书之日起十五日内,到指定的银行缴纳罚款。银行应当收受罚款,并将罚款直接上缴国库。

**第四十七条** 依照本法第三十三条的规定当场作出行政处罚决定,有下列情形之一的,执法人员可以当场收缴罚款:

- (一) 依法给予二十元以下的罚款;
- (二) 不当场收缴事后难以执行的。

**第四十八条** 在边远、水上、交通不便地区,行政机关及其执法人员依照本法第三十三条、第三十八条的规定作出罚款决定后,当事人向指定的银行缴纳罚款确有困难,经当事人提出,行政机关及其执法人员可以当场收缴罚款。

**第四十九条** 行政机关及其执法人员当场收缴罚款的,必须向当事人出具省、自治区、直辖市财政部门统一制发的罚款收据;不出具财政部门统一制发的罚款收据的,当事人有权拒绝缴纳罚款。

**第五十条** 执法人员当场收缴的罚款,应当自收缴罚款之日起二日内,交至行政机关;在水上当场收缴的罚款,应当自抵岸之日起二日内交至行政机关;行政机关应当在二日内将罚款缴付指定的银行。

**第五十一条** 当事人逾期不履行行政处罚决定的,作出行政处罚决定的行政机关可以采取下列措施:

- (一) 到期不缴纳罚款的,每日按罚款数额的百分之三加处罚款;
- (二) 根据法律规定,将查封、扣押的财物拍卖或者将冻结的存款划拨抵缴罚款;
- (三) 申请人民法院强制执行。

**第五十二条** 当事人确有经济困难,需要延期或者分期缴纳罚款的,经当事人申请和行政机关批准,可以暂缓或者分期缴纳。

**第五十三条** 除依法应当予以销毁的物品外,依法没收的非法财物必须按照国家规定公开拍卖或者按照国家有关规定处理。

罚款、没收违法所得或者没收非法财物拍卖的款项,必须全部上缴国库,任何行政机关或者个人不得以任何形式截留、私分或者变相私分;财政部门不得以任何形式向作出行政处罚决定的行政机关返还罚款、没收的违法所得或者返还没收非法财物的拍卖款项。

**第五十四条** 行政机关应当建立健全对行政处罚的监督制度。县级以上人民政府应当加强对行政处罚的监督检查。

公民、法人或者其他组织对行政机关作出的行政处罚,有权申诉或者检举;行政机关应当认真审查,发现行政处罚有错误的,应当主动改正。

## 第七章 法律责任

**第五十五条** 行政机关实施行政处罚,有下列情形之一的,由上级行政机关或者有关部门责令改正,可以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) 没有法定的行政处罚依据的;
- (二) 擅自改变行政处罚种类、幅度的;
- (三) 违反法定的行政处罚程序的;
- (四) 违反本法第十八条关于委托处罚的规定的。

**第五十六条** 行政机关对当事人进行处罚不使用罚款、没收财物单据或者使用非法定部门制发的罚款、没收财物单据的,当事人有权拒绝处罚,并有权予以检举。上级行政机关或者有关部门对使用的非法单据予以收缴销毁,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。

**第五十七条** 行政机关违反本法第四十六条的规定自行收缴罚款的,财政部门违反本法第五十三条的规定向行政机关返还罚款或者拍卖款项的,由上级行政机关或者有关部门责令改正,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。

**第五十八条** 行政机关将罚款、没收的违法所得或者财物截留、私分或者变相私分的,由财政部门或者有关部门予以追缴,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;情节严重构成犯罪的,依法追究刑事责任。

执法人员利用职务上的便利,索取或者收受他人财物、收缴罚款据为己有,构成犯罪的,依法追究刑事责任;情节轻微不构成犯罪的,依法给予行政处分。

**第五十九条** 行政机关使用或者损毁扣押的财物,对当事人造成损失的,应当依法予以赔偿,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。

**第六十条** 行政机关违法实行检查措施或者执行措施,给公民人身或者财产造成损害、给法人或者其他组织造成损失的,应当依法予以赔偿,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;情节严重构成犯罪的,依法追究刑事责任。

**第六十一条** 行政机关为牟取本单位私利,对应当依法移交司法机关追究刑事责任的不移交,以行政处罚代替刑罚,由上级行政机关或者有关部门责令纠正;拒不纠正的,对直接负责的主管人员给予行政处分;徇私舞弊、包庇纵容违法行为的,比照刑法第一百八十八条的规定追究刑事责任。

**第六十二条** 执法人员玩忽职守,对应当予以制止和处罚的违法行为不予制止、处罚,致使公民、法人或者其他组织的合法权益、公共利益和社会秩序遭受损害的,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;情节严重构成犯罪的,依法追究刑事责任。

## 第八章 附 则

**第六十三条** 本法第四十六条罚款决定与罚款收缴分离的规定,由国务院制定具体实施办法。

**第六十四条** 本法自1996年10月1日起施行。

本法公布前制定的法规和规章关于行政处罚的规定与本法不符合的,应当自本法公布之日起,依照本法规定予以修订,在1997年12月31日前修订完毕。

## 中华人民共和国行政诉讼法

(1989年4月4日第七届全国人民代表大会第二次会议通过)

### 第一章 总 则

**第一条** 为保证人民法院正确、及时审理行政案件,保护公民、法人和其他组织的合法权益,维护和监督行政机关依法行使行政职权,根据宪法制定本法。

**第二条** 公民、法人或者其他组织认为行政机关和行政机关工作人员的具体行政行为侵犯其合法权益,有权依照本法向人民法院提起诉讼。

**第三条** 人民法院依法对行政案件独立行使审判权,不受行政机关、社会团体和个人的干涉。

人民法院设行政审判庭,审理行政案件。

**第四条** 人民法院审理行政案件,以事实为根据,以法律为准绳。

**第五条** 人民法院审理行政案件,对具体行政行为是否合法进行审查。

**第六条** 人民法院审理行政案件,依法实行合议、回避、公开审判和两审终审制度。

**第七条** 当事人在行政诉讼中的法律地位平等。

**第八条** 各民族公民都有用本民族语言、文字进行行政诉讼的权利。

在少数民族聚居或者多民族共同居住的地区,人民法院应当用当地民族通用的语言、文字进行审理和发布法律文书。

人民法院应当对不通晓当地民族通用的语言、文字的诉讼

与人提供翻译。

**第九条** 当事人在行政诉讼中有权进行辩论。

**第十条** 人民检察院有权对行政诉讼实行法律监督。

## 第二章 受案范围

**第十一条** 人民法院受理公民、法人和其他组织对下列具体行政行为不服提起的诉讼：

(一) 对拘留、罚款、吊销许可证和执照、责令停产停业、没收财物等行政处罚不服的；

(二) 对限制人身自由或者对财产的查封、扣押、冻结等行政强制措施不服的；

(三) 认为行政机关侵犯法律规定的经营自主权的；

(四) 认为符合法定条件申请行政机关颁发许可证和执照，行政机关拒绝颁发或者不予答复的；

(五) 申请行政机关履行保护人身权、财产权的法定职责，行政机关拒绝履行或者不予答复的；

(六) 认为行政机关没有依法发给抚恤金的；

(七) 认为行政机关违法要求履行义务的；

(八) 认为行政机关侵犯其他人身权、财产权的。

除前款规定外，人民法院受理法律、法规规定可以提起诉讼的其他行政案件。

**第十二条** 人民法院不受理公民、法人或者其他组织对下列事项提起的诉讼：

(一) 国防、外交等国家行为；

(二) 行政法规、规章或者行政机关制定、发布的具有普遍约束力的决定、命令；

(三) 行政机关对行政机关工作人员的奖惩、任免等决定；

(四) 法律规定由行政机关最终裁决的具体行政行为。

### 第三章 管 辖

**第十三条** 基层人民法院管辖第一审行政案件。

**第十四条** 中级人民法院管辖下列第一审行政案件：

(一) 确认发明专利权的案件、海关处理的案件；

(二) 对国务院各部门或者省、自治区、直辖市人民政府所作的具体行政行为提起诉讼的案件；

(三) 本辖区内重大、复杂的案件。

**第十五条** 高级人民法院管辖本辖区内重大、复杂的第一审行政案件。

**第十六条** 最高人民法院管辖全国范围内重大、复杂的第一审行政案件。

**第十七条** 行政案件由最初作出具体行政行为的行政机关所在地人民法院管辖。经复议的案件,复议机关改变原具体行政行为的,也可以由复议机关所在地人民法院管辖。

**第十八条** 对限制人身自由的行政强制措施不服提起的诉讼,由被告所在地或者原告所在地人民法院管辖。

**第十九条** 因不动产提起的行政诉讼,由不动产所在地人民法院管辖。

**第二十条** 两个以上人民法院都有管辖权的案件,原告可以选择其中一个人民法院提起诉讼。原告向两个以上有管辖权的人民法院提起诉讼的,由最先收到起诉状的人民法院管辖。

**第二十一条** 人民法院发现受理的案件不属于自己管辖时,应当移送有管辖权的人民法院。受移送的人民法院不得自行移送。

**第二十二条** 有管辖权的人民法院由于特殊原因不能行使管辖权的,由上级人民法院指定管辖。

人民法院对管辖权发生争议,由争议双方协商解决。协商不成的,报它们的共同上级人民法院指定管辖。

**第二十三条** 上级人民法院有权审判下级人民法院管辖的第一审行政案件,也可以把自己管辖的第一审行政案件移交下级人民法院审判。

下级人民法院对其管辖的第一审行政案件,认为需要由上级人民法院审判的,可以报请上级人民法院决定。

## 第四章 诉讼参加人

**第二十四条** 依照本法提起诉讼的公民、法人或者其他组织是原告。

有权提起诉讼的公民死亡,其近亲属可以提起诉讼。

有权提起诉讼的法人或者其他组织终止,承受其权利的法人或者其他组织可以提起诉讼。

**第二十五条** 公民、法人或者其他组织直接向人民法院提起诉讼的,作出具体行政行为的行政机关是被告。

经复议的案件,复议机关决定维持原具体行政行为的,作出原具体行政行为的行政机关是被告;复议机关改变原具体行政行为的,复议机关是被告。

两个以上行政机关作出同一具体行政行为的,共同作出具体行政行为的行政机关是共同被告。

由法律、法规授权的组织所作的具体行政行为,该组织是被告。由行政机关委托的组织所作的具体行政行为,委托的行政机关是被告。

行政机关被撤销的,继续行使其职权的行政机关是被告。

**第二十六条** 当事人一方或者双方为二人以上,因同一具体行政行为发生的行政案件,或者因同样的具体行政行为发生的行政案件、人民法院认为可以合并审理的,为共同诉讼。

**第二十七条** 同提起诉讼的具体行政行为有利害关系的其他公民、法人或者其他组织,可以作为第三人申请参加诉讼,或者由人民法院通知参加诉讼。

**第二十八条** 没有诉讼行为能力的公民,由其法定代理人代为诉讼。法定代理人互相推诿代理责任的,由人民法院指定其中一人代为诉讼。

**第二十九条** 当事人、法定代理人,可以委托一至二人代为诉讼。

律师、社会团体、提起诉讼的公民的近亲属或者所在单位推荐的人,以及经人民法院许可的其他公民,可以受委托为诉讼代理人。

**第三十条** 代理诉讼的律师,可以依照规定查阅本案有关材料,可以向有关组织和公民调查,收集证据。对涉及国家秘密和个人隐私的材料,应当依照法律规定保密。

经人民法院许可,当事人和其他诉讼代理人可以查阅本案庭审材料,但涉及国家秘密和个人隐私的除外。

## 第五章 证 据

**第三十一条** 证据有以下几种:

- (一) 书证;
- (二) 物证;
- (三) 视听资料;
- (四) 证人证言;
- (五) 当事人的陈述;
- (六) 鉴定结论;
- (七) 勘验笔录、现场笔录。

以上证据经法庭审查属实,才能作为定案的根据。

**第三十二条** 被告对作出的具体行政行为负有举证责任,应当提供作出该具体行政行为的证据和所依据的规范性文件。

**第三十三条** 在诉讼过程中,被告不得自行向原告和证人收集证据。

**第三十四条** 人民法院有权要求当事人提供或者补充证

据。

人民法院有权向有关行政机关以及其他组织、公民调取证据。

**第三十五条** 在诉讼过程中,人民法院认为对专门性问题需要鉴定的,应当交由法定鉴定部门鉴定;没有法定鉴定部门的,由人民法院指定的鉴定部门鉴定。

**第三十六条** 在证据可能灭失或者以后难以取得的情况下,诉讼参加人可以向人民法院申请保全证据,人民法院也可以主动采取保全措施。

## 第六章 起诉和受理

**第三十七条** 对属于人民法院受案范围的行政案件,公民、法人或者其他组织可以先向上一级行政机关或者法律、法规规定的行政机关申请复议,对复议不服的,再向人民法院提起诉讼;也可以直接向人民法院提起诉讼。

法律、法规规定应当先向行政机关申请复议,对复议不服再向人民法院提起诉讼的,依照法律、法规的规定。

**第三十八条** 公民、法人或者其他组织向行政机关申请复议的,复议机关应当在收到申请书之日起两个月内作出决定。法律、法规另有规定的除外。

申请人不服复议决定的,可以在收到复议决定书之日起十五日内向人民法院提起诉讼。复议机关逾期不作决定的,申请人可以在复议期满之日起十五日内向人民法院提起诉讼。法律另有规定的除外。

**第三十九条** 公民、法人或者其他组织直接向人民法院提起诉讼的,应当在知道作出具体行政行为之日起三个月内提出。法律另有规定的除外。

**第四十条** 公民、法人或者其他组织因不可抗力或者其他特殊情况耽误法定期限的,在障碍消除后的十日内,可以申请延

长期限,由人民法院决定。

**第四十一条** 提起诉讼应当符合下列条件:

(一)原告是认为具体行政行为侵犯其合法权益的公民、法人或者其他组织;

(二)有明确的被告;

(三)有具体的诉讼请求和事实根据;

(四)属于人民法院受案范围和受诉人民法院管辖。

**第四十二条** 人民法院接到起诉状,经审查,应当在七日内立案或者作出裁定不予受理。原告对裁定不服的,可以提起上诉。

## 第七章 审理和判决

**第四十三条** 人民法院应当在立案之日起五日内,将起诉状副本发送被告。被告应当在收到起诉状副本之日起十日内向人民法院提交作出具体行政行为的有关材料,并提出答辩状。人民法院应当在收到答辩状之日起五日内,将答辩状副本发送原告。

被告不提出答辩状的,不影响人民法院审理。

**第四十四条** 诉讼期间,不停止具体行政行为的执行。但有下列情形之一的,停止具体行政行为的执行:

(一)被告认为需要停止执行的;

(二)原告申请停止执行,人民法院认为该具体行政行为的执行会造成难以弥补的损失,并且停止执行不损害社会公共利益,裁定停止执行的;

(三)法律、法规规定停止执行的。

**第四十五条** 人民法院公开审理行政案件,但涉及国家秘密、个人隐私和法律另有规定的除外。

**第四十六条** 人民法院审理行政案件,由审判员组成合议庭,或者由审判员、陪审员组成合议庭。合议庭的成员,应当是

三人以上的单数。

**第四十七条** 当事人认为审判人员与本案有利害关系或者有其他关系可能影响公正审判,有权申请审判人员回避。

审判人员认为自己与本案有利害关系或者有其他关系,应当申请回避。

前两款规定,适用于书记员、翻译人员、鉴定人、勘验人。

院长担任审判长时的回避,由审判委员会决定;审判人员的回避,由院长决定;其他人员的回避,由审判长决定。当事人对决定不服的,可以申请复议。

**第四十八条** 经人民法院两次合法传唤,原告无正当理由拒不到庭的,视为申请撤诉;被告无正当理由拒不到庭的,可以缺席判决。

**第四十九条** 诉讼参与人或者其他有下列行为之一的,人民法院可以根据情节轻重,予以训诫、责令具结悔过或者处一千元以下的罚款、十五日以下的拘留;构成犯罪的,依法追究刑事责任:

(一) 有义务协助执行的人,对人民法院的协助执行通知书,无故推脱、拒绝或者妨碍执行的;

(二) 伪造、隐藏、毁灭证据的;

(三) 指使、贿买、胁迫他人作伪证或者威胁、阻止证人作证的;

(四) 隐藏、转移、变卖、毁损已被查封、扣押、冻结的财产的;

(五) 以暴力、威胁或者其他方法阻碍人民法院工作人员执行职务或者扰乱人民法院工作秩序的;

(六) 对人民法院工作人员、诉讼参与人、协助执行人侮辱、诽谤、诬陷、殴打或者打击报复的。

罚款、拘留须经人民法院院长批准。当事人不服的,可以申请复议。

**第五十条** 人民法院审理行政案件,不适用调解。

**第五十一条** 人民法院对行政案件宣告判决或者裁定前,原告申请撤诉的,或者被告改变其所作的具体行政行为,原告同意并申请撤诉的,是否准许,由人民法院裁定。

**第五十二条** 人民法院审理行政案件,以法律和行政法规、地方性法规为依据。地方性法规适用于本行政区域内发生的行政案件。

人民法院审理民族自治地方的行政案件,并以该民族自治地方的自治条例和单行条例为依据。

**第五十三条** 人民法院审理行政案件,参照国务院部、委根据法律和国务院的行政法规、决定、命令制定、发布的规章以及省、自治区、直辖市和省、自治区的人民政府所在地的市和经国务院批准的较大的市的人民政府根据法律和国务院的行政法规制定、发布的规章。

人民法院认为地方人民政府制定、发布的规章与国务院部、委制定、发布的规章不一致的,以及国务院部、委制定、发布的规章之间不一致的,由最高人民法院送请国务院作出解释或者裁决。

**第五十四条** 人民法院经过审理,根据不同情况,分别作出以下判决:

(一) 具体行政行为证据确凿,适用法律、法规正确,符合法定程序的,判决维持。

(二) 具体行政行为有下列情形之一的,判决撤销或者部分撤销,并可以判决被告重新作出具体行政行为:

1. 主要证据不足的;
2. 适用法律、法规错误的;
3. 违反法定程序的;
4. 超越职权的;
5. 滥用职权的。

(三) 被告不履行或者拖延履行法定职责的,判决其在一定期限内履行。

(四) 行政处罚显失公正的,可以判决变更。

**第五十五条** 人民法院判决被告重新作出具体行政行为的,被告不得以同一的事实和理由作出与原具体行政行为基本相同的具体行政行为。

**第五十六条** 人民法院在审理行政案件中,认为行政机关的主管人员、直接责任人员违反政纪的,应当将有关材料移送该行政机关或者其上一级行政机关或者监察、人事机关;认为有犯罪行为的,应当将有关材料移送公安、检察机关。

**第五十七条** 人民法院应当在立案之日起三个月内作出第一审判决。有特殊情况需要延长的,由高级人民法院批准,高级人民法院审理第一审案件需要延长的,由最高人民法院批准。

**第五十八条** 当事人不服人民法院第一审判决的,有权在判决书送达之日起十五日内向上一级人民法院提起上诉。当事人不服人民法院第一审裁定的,有权在裁定书送达之日起十日内向上一级人民法院提起上诉。逾期不提起上诉的,人民法院的第一审判决或者裁定发生法律效力。

**第五十九条** 人民法院对上诉案件,认为事实清楚的,可以实行书面审理。

**第六十条** 人民法院审理上诉案件,应当在收到上诉状之日起两个月内作出终审判决。有特殊情况需要延长的,由高级人民法院批准,高级人民法院审理上诉案件需要延长的,由最高人民法院批准。

**第六十一条** 人民法院审理上诉案件,按照下列情形,分别处理:

(一) 原判决认定事实清楚,适用法律、法规正确的,判决驳回上诉,维持原判;

(二) 原判决认定事实清楚,但适用法律、法规错误的,依法

改判；

(三) 原判决认定事实不清,证据不足,或者由于违反法定程序可能影响案件正确判决的,裁定撤销原判,发回原审人民法院重审,也可以查清事实后改判。当事人对重审案件的判决、裁定,可以上诉。

**第六十二条** 当事人对已经发生法律效力判决、裁定,认为确有错误的,可以向原审人民法院或者上一级人民法院提出申诉,但判决、裁定不停止执行。

**第六十三条** 人民法院院长对本院已经发生法律效力判决、裁定,发现违反法律、法规规定认为需要再审的,应当提交审判委员会决定是否再审。

上级人民法院对下级人民法院已经发生法律效力判决、裁定,发现违反法律、法规规定的,有权提审或者指令下级人民法院再审。

**第六十四条** 人民检察院对人民法院已经发生法律效力判决、裁定,发现违反法律、法规规定的,有权按照审判监督程序提出抗诉。

## 第八章 执 行

**第六十五条** 当事人必须履行人民法院发生法律效力判决、裁定。

公民、法人或者其他组织拒绝履行判决、裁定的,行政机关可以向第一审人民法院申请强制执行,或者依法强制执行。

行政机关拒绝履行判决、裁定的,第一审人民法院可以采取以下措施:

(一) 对应当归还的罚款或者应当给付的赔偿金,通知银行从该行政机关的账户内划拨;

(二) 在规定期限内不履行的,从期满之日起,对该行政机关按日处五十元至一百元的罚款;

(三) 向该行政机关的上一级行政机关或者监察、人事机关提出司法建议。接受司法建议的机关,根据有关规定进行处理,并将处理情况告知人民法院;

(四) 拒不履行判决、裁定,情节严重构成犯罪的,依法追究主管人员和直接责任人员的刑事责任。

**第六十六条** 公民、法人或者其他组织对具体行政行为在法定期限内不提起诉讼又不履行的,行政机关可以申请人民法院强制执行,或者依法强制执行。

## 第九章 侵权赔偿责任

**第六十七条** 公民、法人或者其他组织的合法权益受到行政机关或者行政机关工作人员作出的具体行政行为侵犯造成损害的,有权请求赔偿。

公民、法人或者其他组织单独就损害赔偿提出请求,应当先由行政机关解决。对行政机关的处理不服,可以向人民法院提起诉讼。

赔偿诉讼可以适用调解。

**第六十八条** 行政机关或者行政机关工作人员作出的具体行政行为侵犯公民、法人或者其他组织的合法权益造成损害的,由该行政机关或者该行政机关工作人员所在的行政机关负责赔偿。

行政机关赔偿损失后,应当责令有故意或者重大过失的行政机关工作人员承担部分或者全部赔偿费用。

**第六十九条** 赔偿费用,从各级财政列支。各级人民政府可以责令有责任的行政机关支付部分或者全部赔偿费用。具体办法由国务院规定。

## 第十章 涉外行政诉讼

**第七十条** 外国人、无国籍人、外国组织在中华人民共和国

进行行政诉讼,适用本法。法律另有规定的除外。

**第七十一条** 外国人、无国籍人、外国组织在中华人民共和国进行行政诉讼,同中华人民共和国公民、组织有同等的诉讼权利和义务。

外国法院对中华人民共和国公民、组织的行政诉讼权利加以限制的,人民法院对该国公民、组织的行政诉讼权利,实行对等原则。

**第七十二条** 中华人民共和国缔结或者参加的国际条约同本法有不同规定的,适用该国际条约的规定。中华人民共和国声明保留的条款除外。

**第七十三条** 外国人、无国籍人、外国组织在中华人民共和国进行行政诉讼,委托律师代理诉讼的,应当委托中华人民共和国律师机构的律师。

## 第十一章 附 则

**第七十四条** 人民法院审理行政案件,应当收取诉讼费用。诉讼费用由败诉方承担,双方都有责任的由双方分担。收取诉讼费用的具体办法另行规定。

**第七十五条** 本法自1990年10月1日起施行。

## 中华人民共和国行政复议法

(一九九九年四月二十九日第九届全国人民代表大会第九次会议通过一九九九年四月二十九日中华人民共和国主席令第十六号公布,自一九九九年十月一日起施行)

## 第一章 总 则

**第一条** 为了防止和纠正违法的或者不当的具体行政行为,保护公民、法人和其他组织的合法权益,保障和监督行政机关依法行使职权,根据宪法,制定本法。

**第二条** 公民、法人或者其他组织认为具体行政行为侵犯其合法权益,向行政机关提出行政复议申请,行政机关受理行政复议申请、作出行政复议决定,适用本法。

**第三条** 依照本法履行行政复议职责的行政机关是行政复议机关。行政复议机关负责法制工作的机构具体办理行政复议事项,履行下列职责:

- (一) 受理行政复议申请;
- (二) 向有关组织和人员调查取证,查阅文件和资料;
- (三) 审查申请行政复议的具体行政行为是否合法与适当,拟订行政复议决定;
- (四) 处理或者转送对本法第七条所列有关规定的审查申请;
- (五) 对行政机关违反本法规定的行为依照规定的权限和程序提出处理建议;
- (六) 办理因不服行政复议决定提起行政诉讼的应诉事项;
- (七) 法律、法规规定的其他职责。

**第四条** 行政复议机关履行行政复议职责,应当遵循合法、公正、公开、及时、便民的原则,坚持有错必纠,保障法律、法规的正确实施。

**第五条** 公民、法人或者其他组织对行政复议决定不服的,可以依照行政诉讼法的规定向人民法院提起行政诉讼,但是法律规定行政复议决定为最终裁决的除外。

## 第二章 行政复议范围

**第六条** 有下列情形之一的,公民、法人或者其他组织可以依照本法申请行政复议:

- (一) 对行政机关作出的警告、罚款、没收违法所得、没收非法财物、责令停产停业、暂扣或者吊销许可证、暂扣或者吊销执照、行政拘留等行政处罚决定不服的;

(二)对行政机关作出的限制人身自由或者查封、扣押、冻结财产等行政强制措施决定不服的；

(三)对行政机关作出的有关许可证、执照、资质证、资格证等证书变更、中止、撤销的决定不服的；

(四)对行政机关作出的关于确认土地、矿藏、水流、森林、山岭、草原、荒地、滩涂、海域等自然资源的所有权或者使用权的决定不服的；

(五)认为行政机关侵犯合法的经营自主权的；

(六)认为行政机关变更或者废止农业承包合同，侵犯其合法权益的；

(七)认为行政机关违法集资、征收财物、摊派费用或者违法要求履行其他义务的；

(八)认为符合法定条件，申请行政机关颁发许可证、执照、资质证、资格证等证书，或者申请行政机关审批、登记有关事项，行政机关没有依法办理的；

(九)申请行政机关履行保护人身权利、财产权利、受教育权利的法定职责，行政机关没有依法履行的；

(十)申请行政机关依法发放抚恤金、社会保险金或者最低生活保障费，行政机关没有依法发放的；

(十一)认为行政机关的其他具体行政行为侵犯其合法权益的。

**第七条** 公民、法人或者其他组织认为行政机关的具体行政行为所依据的下列规定不合法，在对具体行政行为申请行政复议时，可以一并向行政复议机关提出对该规定的审查申请：

(一)国务院部门的规定；

(二)县级以上地方各级人民政府及其工作部门的规定；

(三)乡、镇人民政府的规定。

前款所列规定不含国务院部、委员会规章和地方人民政府规章。规章的审查依照法律、行政法规办理。

**第八条** 不服行政机关作出的行政处分或者其他人事处理决定的,依照有关法律、行政法规的规定提出申诉。

不服行政机关对民事纠纷作出的调解或者其他处理,依法申请仲裁或者向人民法院提起诉讼。

### 第三章 行政复议申请

**第九条** 公民、法人或者其他组织认为具体行政行为侵犯其合法权益的,可以自知道该具体行政行为之日起六十日内提出行政复议申请;但是法律规定的申请期限超过六十日的除外。

因不可抗力或者其他正当理由耽误法定申请期限的,申请期限自障碍消除之日起继续计算。

**第十条** 依照本法申请行政复议的公民、法人或者其他组织是申请人。

有权申请行政复议的公民死亡的,其近亲属可以申请行政复议。有权申请行政复议的公民为无民事行为能力人或者限制民事行为能力人的,其法定代理人可以代为申请行政复议。有权申请行政复议的法人或者其他组织终止的,承受其权利的法人或者其他组织可以申请行政复议。

同申请行政复议的具体行政行为有利害关系的其他公民、法人或者其他组织,可以作为第三人参加行政复议。

公民、法人或者其他组织对行政机关的具体行政行为不服申请行政复议的,作出具体行政行为的行政机关是被申请人。

申请人、第三人可以委托代理人代为参加行政复议。

**第十一条** 申请人申请行政复议,可以书面申请,也可以口头申请;口头申请的,行政复议机关应当当场记录申请人的基本情况、行政复议请求、申请行政复议的主要事实、理由和时间。

**第十二条** 对县级以上地方各级人民政府工作部门的具体行政行为不服的,由申请人选择,可以向该部门的本级人民政府申请行政复议,也可以向上一级主管部门申请行政复议。

对海关、金融、国税、外汇管理等实行垂直领导的行政机关和国家安全机关的具体行政行为不服的,向上一级主管部门申请行政复议。

**第十三条** 对地方各级人民政府的具体行政行为不服的,向上一级地方人民政府申请行政复议。

对省、自治区人民政府依法设立的派出机关所属的县级地方人民政府的具体行政行为不服的,向该派出机关申请行政复议。

**第十四条** 对国务院部门或者省、自治区、直辖市人民政府的具体行政行为不服的,向作出该具体行政行为的国务院部门或者省、自治区、直辖市人民政府申请行政复议。对行政复议决定不服的,可以向人民法院提起行政诉讼;也可以向国务院申请裁决,国务院依照本法的规定作出最终裁决。

**第十五条** 对本法第十二条、第十三条、第十四条规定以外的其他行政机关、组织的具体行政行为不服的,按照下列规定申请行政复议:

(一)对县级以上地方人民政府依法设立的派出机关的具体行政行为不服的,向设立该派出机关的人民政府申请行政复议;

(二)对政府工作部门依法设立的派出机构依照法律、法规或者规章规定,以自己的名义作出的具体行政行为不服的,向设立该派出机构的部门或者该部门的本级地方人民政府申请行政复议;

(三)对法律、法规授权的组织的具体行政行为不服的,分别向直接管理该组织的地方人民政府、地方人民政府工作部门或者国务院部门申请行政复议;

(四)对两个或者两个以上行政机关以共同的名义作出的具体行政行为不服的,向其共同上一级行政机关申请行政复议;

(五)对被撤销的行政机关在撤销前所作出的具体行政行

为不服的,向继续行使其职权的行政机关的上一级行政机关申请行政复议。

有前款所列情形之一的,申请人也可以向具体行政行为发生地的县级地方人民政府提出行政复议申请,由接受申请的县级地方人民政府依照本法第十八条的规定办理。

**第十六条** 公民、法人或者其他组织申请行政复议,行政复议机关已经依法受理的,或者法律、法规规定应当先向行政复议机关申请行政复议、对行政复议决定不服再向人民法院提起行政诉讼的,在法定行政复议期限内不得向人民法院提起行政诉讼。

公民、法人或者其他组织向人民法院提起行政诉讼,人民法院已经依法受理的,不得申请行政复议。

#### 第四章 行政复议受理

**第十七条** 行政复议机关收到行政复议申请后,应当在五日内进行审查,对不符合本法规定的行政复议申请,决定不予受理,并书面告知申请人;对符合本法规定,但是不属于本机关受理的行政复议申请,应当告知申请人向有关行政复议机关提出。

除前款规定外,行政复议申请自行政复议机关负责法制工作的机构收到之日起即为受理。

**第十八条** 依照本法第十五条第二款的规定接受行政复议申请的县级地方人民政府,对依照本法第十五条第一款的规定属于其他行政复议机关受理的行政复议申请,应当自接到该行政复议申请之日起七日内,转送有关行政复议机关,并告知申请人。接受转送的行政复议机关应当依照本法第十七条的规定办理。

**第十九条** 法律、法规规定应当先向行政复议机关申请行政复议、对行政复议决定不服再向人民法院提起行政诉讼的,行政复议机关决定不予受理或者受理后超过行政复议期限不作答

复的,公民、法人或者其他组织可以自收到不予受理决定书之日起或者行政复议期满之日起十五日内,依法向人民法院提起行政诉讼。

**第二十条** 公民、法人或者其他组织依法提出行政复议申请,行政复议机关无正当理由不予受理的,上级行政机关应当责令其受理;必要时,上级行政机关也可以直接受理。

**第二十一条** 行政复议期间具体行政行为不停止执行;但是,有下列情形之一的,可以停止执行:

- (一) 被申请人认为需要停止执行的;
- (二) 行政复议机关认为需要停止执行的;
- (三) 申请人申请停止执行,行政复议机关认为其要求合理,决定停止执行的;
- (四) 法律规定停止执行的。

## 第五章 行政复议决定

**第二十二条** 行政复议原则上采取书面审查的办法,但是申请人提出要求或者行政复议机关负责法制工作的机构认为有必要时,可以向有关组织和人员调查情况,听取申请人、被申请人和第三人的意见。

**第二十三条** 行政复议机关负责法制工作的机构应当自行行政复议申请受理之日起七日内,将行政复议申请书副本或者行政复议申请笔录复印件发送被申请人。被申请人应当自收到申请书副本或者申请笔录复印件之日起十日内,提出书面答复,并提交当初作出具体行政行为的证据、依据和其他有关材料。

申请人、第三人可以查阅被申请人提出的书面答复、作出具体行政行为的证据、依据和其他有关材料,除涉及国家秘密、商业秘密或者个人隐私外,行政复议机关不得拒绝。

**第二十四条** 在行政复议过程中,被申请人不得自行向申请人和其他有关组织或者个人收集证据。

**第二十五条** 行政复议决定作出前,申请人要求撤回行政复议申请的,经说明理由,可以撤回;撤回行政复议申请的,行政复议终止。

**第二十六条** 申请人在申请行政复议时,一并提出对本法第七条所列有关规定的审查申请的,行政复议机关对该规定有权处理的,应当在三十日内依法处理;无权处理的,应当在七日内按照法定程序转送有权处理的行政机关依法处理,有权处理的行政机关应当在六十日内依法处理。处理期间,中止对具体行政行为的审查。

**第二十七条** 行政复议机关在对被申请人作出的具体行政行为进行审查时,认为其依据不合法,本机关有权处理的,应当在三十日内依法处理;无权处理的,应当在七日内按照法定程序转送有权处理的国家机关依法处理。处理期间,中止对具体行政行为的审查。

**第二十八条** 行政复议机关负责法制工作的机构应当对被申请人作出的具体行政行为进行审查,提出意见,经行政复议机关的负责人同意或者集体讨论通过后,按照下列规定作出行政复议决定:

(一) 具体行政行为认定事实清楚,证据确凿,适用依据正确,程序合法,内容适当的,决定维持;

(二) 被申请人不履行法定职责的,决定其在一定期限内履行;

(三) 具体行政行为有下列情形之一的,决定撤销、变更或者确认该具体行政行为违法;决定撤销或者确认该具体行政行为违法的,可以责令被申请人在一定期限内重新作出具体行政行为:

1. 主要事实不清、证据不足的;
2. 适用依据错误的;
3. 违反法定程序的;

4. 超越或者滥用职权的；
5. 具体行政行为明显不当的。

(四) 被申请人不按照本法第二十三条的规定提出书面答复、提交当初作出具体行政行为的证据、依据和其他有关材料的,视为该具体行政行为没有证据、依据,决定撤销该具体行政行为。

行政复议机关责令被申请人重新作出具体行政行为的,被申请人不得以同一的事实和理由作出与原具体行政行为相同或者基本相同的具体行政行为。

**第二十九条** 申请人在申请行政复议时可以一并提出行政赔偿请求,行政复议机关对符合国家赔偿法的有关规定应当给予赔偿的,在决定撤销、变更具体行政行为或者确认具体行政行为为违法时,应当同时决定被申请人依法给予赔偿。

申请人在申请行政复议时没有提出行政赔偿请求的,行政复议机关在依法决定撤销或者变更罚款,撤销违法集资、没收财物、征收财物、摊派费用以及对财产的查封、扣押、冻结等具体行政行为时,应当同时责令被申请人返还财产,解除对财产的查封、扣押、冻结措施,或者赔偿相应的价款。

**第三十条** 公民、法人或者其他组织认为行政机关的具体行政行为侵犯其已经依法取得的土地、矿藏、水流、森林、山岭、草原、荒地、滩涂、海域等自然资源的所有权或者使用权的,应当先申请行政复议;对行政复议决定不服的,可以依法向人民法院提起行政诉讼。

根据国务院或者省、自治区、直辖市人民政府对行政区划的勘定、调整或者征用土地的决定,省、自治区、直辖市人民政府确认土地、矿藏、水流、森林、山岭、草原、荒地、滩涂、海域等自然资源的所有权或者使用权的行政复议决定为最终裁决。

**第三十一条** 行政复议机关应当自受理申请之日起六十日内作出行政复议决定;但是法律规定的行政复议期限少于六十

日的除外。情况复杂,不能在规定期限内作出行政复议决定的,经行政复议机关的负责人批准,可以适当延长,并告知申请人和被申请人;但是延长期限最多不超过三十日。

行政复议机关作出行政复议决定,应当制作《行政复议决定书》,并加盖印章。

行政复议决定书一经送达,即发生法律效力。

**第三十二条** 被申请人应当履行行政复议决定。

被申请人不履行或者无正当理由拖延履行行政复议决定的,行政复议机关或者有关上级行政机关应当责令其限期履行。

**第三十三条** 申请人逾期不起诉又不履行行政复议决定的,或者不履行最终裁决的行政复议决定的,按照下列规定分别处理:

(一) 维持具体行政行为的行政复议决定,由作出具体行政行为的行政机关依法强制执行,或者申请人民法院强制执行;

(二) 变更具体行政行为的行政复议决定,由行政复议机关依法强制执行,或者申请人民法院强制执行。

## 第六章 法律责任

**第三十四条** 行政复议机关违反本法规定,无正当理由不予受理依法提出的行政复议申请或者不按照规定转送行政复议申请的,或者在法定期限内不作出行政复议决定的,对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法给予警告、记过、记大过的行政处分;经责令受理仍不受理或者不按照规定转送行政复议申请,造成严重后果的,依法给予降级、撤职、开除的行政处分。

**第三十五条** 行政复议机关工作人员在行政复议活动中,徇私舞弊或者有其他渎职、失职行为的,依法给予警告、记过、记大过的行政处分;情节严重的,依法给予降级、撤职、开除的行政处分;构成犯罪的,依法追究刑事责任。

**第三十六条** 被申请人违反本法规定,不提出书面答复或

者不提交作出具体行政行为的证据、依据和其他有关材料,或者阻挠、变相阻挠公民、法人或者其他组织依法申请行政复议的,对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法给予警告、记过、记大过的行政处分;进行报复陷害的,依法给予降级、撤职、开除的行政处分;构成犯罪的,依法追究刑事责任。

**第三十七条** 被申请人不履行或者无正当理由拖延履行行政复议决定的,对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法给予警告、记过、记大过的行政处分;经责令履行仍拒不履行的,依法给予降级、撤职、开除的行政处分。

**第三十八条** 行政复议机关负责法制工作的机构发现有无正当理由不予受理行政复议申请、不按照规定的期限作出行政复议决定、徇私舞弊、对申请人打击报复或者不履行行政复议决定等情形的,应当向有关行政机关提出建议,有关行政机关应当依照本法和有关法律、行政法规的规定作出处理。

## 第七章 附 则

**第三十九条** 行政复议机关受理行政复议申请,不得向申请人收取任何费用。行政复议活动所需经费,应当列入本机关的行政经费,由本级财政予以保障。

**第四十条** 行政复议期间的计算和行政复议文书的送达,依照民事诉讼法关于期间、送达的规定执行。

本法关于行政复议期间有关“五日”、“七日”的规定是指工作日,不含节假日。

**第四十一条** 外国人、无国籍人、外国组织在中华人民共和国境内申请行政复议,适用本法。

**第四十二条** 本法施行前公布的法律有关行政复议的规定与本法的规定不一致的,以本法的规定为准。

**第四十三条** 本法自1999年10月1日起施行。1990年12月24日国务院发布、1994年10月9日国务院修订发布的

《行政复议条例》同时废止。

## 中华人民共和国行政许可法

(2003年8月27日第十届全国人民代表大会常务委员会第四次会议通过)

### 第一章 总 则

**第一条** 为了规范行政许可的设定和实施,保护公民、法人和其他组织的合法权益,维护公共利益和社会秩序,保障和监督行政机关有效实施行政管理,根据宪法,制定本法。

**第二条** 本法所称行政许可,是指行政机关根据公民、法人或者其他组织的申请,经依法审查,准予其从事特定活动的行为。

**第三条** 行政许可的设定和实施,适用本法。

有关行政机关对其他机关或者对其直接管理的事业单位的人事、财务、外事等事项的审批,不适用本法。

**第四条** 设定和实施行政许可,应当依照法定的权限、范围、条件和程序。

**第五条** 设定和实施行政许可,应当遵循公开、公平、公正的原则。

有关行政许可的规定应当公布;未经公布的,不得作为实施行政许可的依据。行政许可的实施和结果,除涉及国家秘密、商业秘密或者个人隐私的外,应当公开。

符合法定条件、标准的,申请人有依法取得行政许可的平等权利,行政机关不得歧视。

**第六条** 实施行政许可,应当遵循便民的原则,提高办事效率,提供优质服务。

**第七条** 公民、法人或者其他组织对行政机关实施行政许可,享有陈述权、申辩权;有权依法申请行政复议或者提起行政诉讼;其合法权益因行政机关违法实施行政许可受到损害的,有

权依法要求赔偿。

**第八条** 公民、法人或者其他组织依法取得的行政许可受法律保护,行政机关不得擅自改变已经生效的行政许可。

行政许可所依据的法律、法规、规章修改或者废止,或者准予行政许可所依据的客观情况发生重大变化的,为了公共利益的需要,行政机关可以依法变更或者撤回已经生效的行政许可。由此给公民、法人或者其他组织造成财产损失的,行政机关应当依法给予补偿。

**第九条** 依法取得的行政许可,除法律、法规规定依照法定条件和程序可以转让的外,不得转让。

**第十条** 县级以上人民政府应当建立健全对行政机关实施行政许可的监督制度,加强对行政机关实施行政许可的监督检查。

行政机关应当对公民、法人或者其他组织从事行政许可事项的活动实施有效监督。

## 第二章 行政许可的设定

**第十一条** 设定行政许可,应当遵循经济和社会发展规律,有利于发挥公民、法人或者其他组织的积极性、主动性,维护公共利益和社会秩序,促进经济、社会和生态环境协调发展。

**第十二条** 下列事项可以设定行政许可:

(一) 直接涉及国家安全、公共安全、经济宏观调控、生态环境保护以及直接关系人身健康、生命财产安全等特定活动,需要按照法定条件予以批准的事项;

(二) 有限自然资源开发利用、公共资源配置以及直接关系公共利益的特定行业的市场准入等,需要赋予特定权利的事项;

(三) 提供公共服务并且直接关系公共利益的职业、行业,需要确定具备特殊信誉、特殊条件或者特殊技能等资格、资质的事项;

(四) 直接关系公共安全、人身健康、生命财产安全的重要设备、设施、产品、物品,需要按照技术标准、技术规范,通过检验、检测、检疫等方式进行审定的事项;

(五) 企业或者其他组织的设立等,需要确定主体资格的事项;

(六) 法律、行政法规规定可以设定行政许可的其他事项。

**第十三条** 本法第十二条所列事项,通过下列方式能够予以规范的,可以不设行政许可:

(一) 公民、法人或者其他组织能够自主决定的;

(二) 市场竞争机制能够有效调节的;

(三) 行业组织或者中介机构能够自律管理的;

(四) 行政机关采用事后监督等其他行政管理方式能够解决的。

**第十四条** 本法第十二条所列事项,法律可以设定行政许可。尚未制定法律的,行政法规可以设定行政许可。

必要时,国务院可以采用发布决定的方式设定行政许可。实施后,除临时性行政许可事项外,国务院应当及时提请全国人民代表大会及其常务委员会制定法律,或者自行制定行政法规。

**第十五条** 本法第十二条所列事项,尚未制定法律、行政法规的,地方性法规可以设定行政许可;尚未制定法律、行政法规和地方性法规的,因行政管理的需要,确需立即实施行政许可的,省、自治区、直辖市人民政府规章可以设定临时性的行政许可。临时性的行政许可实施满一年需要继续实施的,应当提请本级人民代表大会及其常务委员会制定地方性法规。

地方性法规和省、自治区、直辖市人民政府规章,不得设定应当由国家统一确定的公民、法人或者其他组织的资格、资质的行政许可;不得设定企业或者其他组织的设立登记及其前置性行政许可。其设定的行政许可,不得限制其他地区的个人或者企业到本地区从事生产经营和提供服务,不得限制其他地区的

商品进入本地区市场。

**第十六条** 行政法规可以在法律设定的行政许可事项范围内,对实施该行政许可作出具体规定。

地方性法规可以在法律、行政法规设定的行政许可事项范围内,对实施该行政许可作出具体规定。

规章可以在上位法设定的行政许可事项范围内,对实施该行政许可作出具体规定。

法规、规章对实施上位法设定的行政许可作出的具体规定,不得增设行政许可;对行政许可条件作出的具体规定,不得增设违反上位法的其他条件。

**第十七条** 除本法第十四条、第十五条规定的外,其他规范性文件一律不得设定行政许可。

**第十八条** 设定行政许可,应当规定行政许可的实施机关、条件、程序、期限。

**第十九条** 起草法律草案、法规草案和省、自治区、直辖市人民政府规章草案,拟设定行政许可的,起草单位应当采取听证会、论证会等形式听取意见,并向制定机关说明设定该行政许可的必要性、对经济和社会可能产生的影响以及听取和采纳意见的情况。

**第二十条** 行政许可的设定机关应当定期对其设定的行政许可进行评价;对已设定的行政许可,认为通过本法第十三条所列方式能够解决的,应当对设定该行政许可的规定及时予以修改或者废止。

行政许可的实施机关可以对已设定的行政许可的实施情况及存在的必要性适时进行评价,并将意见报告该行政许可的设定机关。

公民、法人或者其他组织可以向行政许可的设定机关和实施机关就行政许可的设定和实施提出意见和建议。

**第二十一条** 省、自治区、直辖市人民政府对行政法规设定

的有关经济事务的行政许可,根据本行政区域经济和社会发展的情况,认为通过本法第十三条所列方式能够解决的,报国务院批准后,可以在本行政区域内停止实施该行政许可。

### 第三章 行政许可的实施机关

**第二十二条** 行政许可由具有行政许可权的行政机关在其法定职权范围内实施。

**第二十三条** 法律、法规授权的具有管理公共事务职能的组织,在法定授权范围内,以自己的名义实施行政许可。被授权的组织适用本法有关行政机关的规定。

**第二十四条** 行政机关在其法定职权范围内,依照法律、法规、规章的规定,可以委托其他行政机关实施行政许可。委托机关应当将受委托行政机关和受委托实施行政许可的内容予以公告。

委托行政机关对受委托行政机关实施行政许可的行为应当负责监督,并对该行为的后果承担法律责任。

受委托行政机关在委托范围内,以委托行政机关名义实施行政许可;不得再委托其他组织或者个人实施行政许可。

**第二十五条** 经国务院批准,省、自治区、直辖市人民政府根据精简、统一、效能的原则,可以决定一个行政机关行使有关行政机关的行政许可权。

**第二十六条** 行政许可需要行政机关内设的多个机构办理的,该行政机关应当确定一个机构统一受理行政许可申请,统一送达行政许可决定。

行政许可依法由地方人民政府两个以上部门分别实施的,本级人民政府可以确定一个部门受理行政许可申请并转告有关部门分别提出意见后统一办理,或者组织有关部门联合办理、集中办理。

**第二十七条** 行政机关实施行政许可,不得向申请人提出

购买指定商品、接受有偿服务等不正当要求。

行政机关工作人员办理行政许可,不得索取或者收受申请人的财物,不得谋取其他利益。

**第二十八条** 对直接关系公共安全、人身健康、生命财产安全的设备、设施、产品、物品的检验、检测、检疫,除法律、行政法规规定由行政机关实施的外,应当逐步由符合法定条件的专业技术组织实施。专业技术组织及其有关人员对所实施的检验、检测、检疫结论承担法律责任。

## 第四章 行政许可的实施程序

### 第一节 申请与受理

**第二十九条** 公民、法人或者其他组织从事特定活动,依法需要取得行政许可的,应当向行政机关提出申请。申请书需要采用格式文本的,行政机关应当向申请人提供行政许可申请书格式文本。申请书格式文本中不得包含与申请行政许可事项没有直接关系的内容。

申请人可以委托代理人提出行政许可申请。但是,依法应当由申请人到行政机关办公场所提出行政许可申请的除外。

行政许可申请可以通过信函、电报、电传、传真、电子数据交换和电子邮件等方式提出。

**第三十条** 行政机关应当将法律、法规、规章规定的有关行政许可的事项、依据、条件、数量、程序、期限以及需要提交的全部材料的目录和申请书示范文本等在办公场所公示。

申请人要求行政机关对公示内容予以说明、解释的,行政机关应当说明、解释,提供准确、可靠的信息。

**第三十一条** 申请人申请行政许可,应当如实向行政机关提交有关材料和反映真实情况,并对其申请材料实质内容的真实性负责。行政机关不得要求申请人提交与其申请的行政许可事项无关的技术资料和其他材料。

**第三十二条** 行政机关对申请人提出的行政许可申请,应当根据下列情况分别作出处理:

(一) 申请事项依法不需要取得行政许可的,应当即时告知申请人不受理;

(二) 申请事项依法不属于本行政机关职权范围的,应当即时作出不予受理的决定,并告知申请人向有关行政机关申请;

(三) 申请材料存在可以当场更正的错误的,应当允许申请人当场更正;

(四) 申请材料不齐全或者不符合法定形式的,应当当场或者在五日内一次告知申请人需要补正的全部内容,逾期不告知的,自收到申请材料之日起即为受理;

(五) 申请事项属于本行政机关职权范围,申请材料齐全、符合法定形式,或者申请人按照本行政机关的要求提交全部补正申请材料的,应当受理行政许可申请。

行政机关受理或者不予受理行政许可申请,应当出具加盖本行政机关专用印章和注明日期的书面凭证。

**第三十三条** 行政机关应当建立和完善有关制度,推行电子政务,在行政机关的网站上公布行政许可事项,方便申请人采取数据电文等方式提出行政许可申请;应当与其他行政机关共享有关行政许可信息,提高办事效率。

## 第二节 审查与决定

**第三十四条** 行政机关应当对申请人提交的申请材料进行审查。

申请人提交的申请材料齐全、符合法定形式,行政机关能够当场作出决定的,应当当场作出书面的行政许可决定。

根据法定条件和程序,需要对申请材料的实质内容进行核实的,行政机关应当指派两名以上工作人员进行核查。

**第三十五条** 依法应当先经下级行政机关审查后报上级行政机关决定的行政许可,下级行政机关应当在法定期限内将初

步审查意见和全部申请材料直接报送上级行政机关。上级行政机关不得要求申请人重复提供申请材料。

**第三十六条** 行政机关对行政许可申请进行审查时,发现行政许可事项直接关系他人重大利益的,应当告知该利害关系人。申请人、利害关系人有权进行陈述和申辩。行政机关应当听取申请人、利害关系人的意见。

**第三十七条** 行政机关对行政许可申请进行审查后,除当场作出行政许可决定的外,应当在法定期限内按照规定程序作出行政许可决定。

**第三十八条** 申请人的申请符合法定条件、标准的,行政机关应当依法作出准予行政许可的书面决定。

行政机关依法作出不予行政许可的书面决定的,应当说明理由,并告知申请人享有依法申请行政复议或者提起行政诉讼的权利。

**第三十九条** 行政机关作出准予行政许可的决定,需要颁发行政许可证件的,应当向申请人颁发加盖本行政机关印章的下列行政许可证件:

- (一) 许可证、执照或者其他许可证书;
- (二) 资格证、资质证或者其他合格证书;
- (三) 行政机关的批准文件或者证明文件;
- (四) 法律、法规规定的其他行政许可证件。

行政机关实施检验、检测、检疫的,可以在检验、检测、检疫合格的设备、设施、产品、物品上加贴标签或者加盖检验、检测、检疫印章。

**第四十条** 行政机关作出的准予行政许可决定,应当予以公开,公众有权查阅。

**第四十一条** 法律、行政法规设定的行政许可,其适用范围没有地域限制的,申请人取得的行政许可在全国范围内有效。

### 第三节 期限

**第四十二条** 除可以当场作出行政许可决定的外,行政机关应当自受理行政许可申请之日起二十日内作出行政许可决定。二十日内不能作出决定的,经本行政机关负责人批准,可以延长十日,并应当将延长期限的理由告知申请人。但是,法律、法规另有规定的,依照其规定。

依照本法第二十六条的规定,行政许可采取统一办理或者联合办理、集中办理的,办理的时间不得超过四十五日;四十五日内不能办结的,经本级人民政府负责人批准,可以延长十五日,并应当将延长期限的理由告知申请人。

**第四十三条** 依法应当先经下级行政机关审查后报上级行政机关决定的行政许可,下级行政机关应当自其受理行政许可申请之日起二十日内审查完毕。但是,法律、法规另有规定的,依照其规定。

**第四十四条** 行政机关作出准予行政许可的决定,应当自作出决定之日起十日内向申请人颁发、送达行政许可证件,或者加贴标签、加盖检验、检测、检疫印章。

**第四十五条** 行政机关作出行政许可决定,依法需要听证、招标、拍卖、检验、检测、检疫、鉴定和专家评审的,所需时间不计算在本节规定的期限内。行政机关应当将所需时间书面告知申请人。

### 第四节 听证

**第四十六条** 法律、法规、规章规定实施行政许可应当听证的事项,或者行政机关认为需要听证的其他涉及公共利益的重大行政许可事项,行政机关应当向社会公告,并举行听证。

**第四十七条** 行政许可直接涉及申请人与他人之间重大利益关系的,行政机关在作出行政许可决定前,应当告知申请人、利害关系人享有要求听证的权利;申请人、利害关系人在被告知听证权利之日起五日内提出听证申请的,行政机关应当在二十

日内组织听证。

申请人、利害关系人不承担行政机关组织听证的费用。

**第四十八条** 听证按照下列程序进行：

(一) 行政机关应当于举行听证的七日前将举行听证的时间、地点通知申请人、利害关系人，必要时予以公告；

(二) 听证应当公开举行；

(三) 行政机关应当指定审查该行政许可申请的工作人员以外的人员为听证主持人，申请人、利害关系人认为主持人与该行政许可事项有直接利害关系的，有权申请回避；

(四) 举行听证时，审查该行政许可申请的工作人员应当提供审查意见的证据、理由，申请人、利害关系人可以提出证据，并进行申辩和质证；

(五) 听证应当制作笔录，听证笔录应当交听证参加人确认无误后签字或者盖章。

行政机关应当根据听证笔录，作出行政许可决定。

### 第五节 变更与延续

**第四十九条** 被许可人要求变更行政许可事项的，应当向作出行政许可决定的行政机关提出申请；符合法定条件、标准的，行政机关应当依法办理变更手续。

**第五十条** 被许可人需要延续依法取得的行政许可的有效期的，应当在该行政许可有效期届满三十日前向作出行政许可决定的行政机关提出申请。但是，法律、法规、规章另有规定的，依照其规定。

行政机关应当根据被许可人的申请，在该行政许可有效期届满前作出是否准予延续的决定；逾期未作决定的，视为准予延续。

### 第六节 特别规定

**第五十一条** 实施行政许可的程序，本节有规定的，适用本节规定；本节没有规定的，适用本章其他有关规定。

**第五十二条** 国务院实施行政许可的程序,适用有关法律、行政法规的规定。

**第五十三条** 实施本法第十二条第二项所列事项的行政许可的,行政机关应当通过招标、拍卖等公平竞争的方式作出决定。但是,法律、行政法规另有规定的,依照其规定。

行政机关通过招标、拍卖等方式作出行政许可决定的具体程序,依照有关法律、行政法规的规定。

行政机关按照招标、拍卖程序确定中标人、买受人后,应当作出准予行政许可的决定,并依法向中标人、买受人颁发行政许可证件。

行政机关违反本条规定,不采用招标、拍卖方式,或者违反招标、拍卖程序,损害申请人合法权益的,申请人可以依法申请行政复议或者提起行政诉讼。

**第五十四条** 实施本法第十二条第三项所列事项的行政许可,赋予公民特定资格,依法应当举行国家考试的,行政机关根据考试成绩和其他法定条件作出行政许可决定;赋予法人或者其他组织特定的资格、资质的,行政机关根据申请人的专业人员构成、技术条件、经营业绩和管理水平等的考核结果作出行政许可决定。但是,法律、行政法规另有规定的,依照其规定。

公民特定资格的考试依法由行政机关或者行业组织实施,公开举行。行政机关或者行业组织应当事先公布资格考试的报名条件、报考办法、考试科目以及考试大纲。但是,不得组织强制性的资格考试的考前培训,不得指定教材或者其他助考材料。

**第五十五条** 实施本法第十二条第四项所列事项的行政许可的,应当按照技术标准、技术规范依法进行检验、检测、检疫,行政机关根据检验、检测、检疫的结果作出行政许可决定。

行政机关实施检验、检测、检疫,应当自受理申请之日起五日内指派两名以上工作人员按照技术标准、技术规范进行检验、检测、检疫。不需要对检验、检测、检疫结果作进一步技术分析

即可认定设备、设施、产品、物品是否符合技术标准、技术规范的,行政机关应当当场作出行政许可决定。

行政机关根据检验、检测、检疫结果,作出不予行政许可决定的,应当书面说明不予行政许可所依据的技术标准、技术规范。

**第五十六条** 实施本法第十二条第五项所列事项的行政许可,申请人提交的申请材料齐全、符合法定形式的,行政机关应当当场予以登记。需要对申请材料的实质内容进行核实的,行政机关依照本法第三十四条第三款的规定办理。

**第五十七条** 有数量限制的行政许可,两个或者两个以上申请人的申请均符合法定条件、标准的,行政机关应当根据受理行政许可申请的先后顺序作出准予行政许可的决定。但是,法律、行政法规另有规定的,依照其规定。

## 第五章 行政许可的费用

**第五十八条** 行政机关实施行政许可和对行政许可事项进行监督检查,不得收取任何费用。但是,法律、行政法规另有规定的,依照其规定。

行政机关提供行政许可申请书格式文本,不得收费。

行政机关实施行政许可所需经费应当列入本行政机关的预算,由本级财政予以保障,按照批准的预算予以核拨。

**第五十九条** 行政机关实施行政许可,依照法律、行政法规收取费用的,应当按照公布的法定项目和标准收费;所收取的费用必须全部上缴国库,任何机关或者个人不得以任何形式截留、挪用、私分或者变相私分。财政部门不得以任何形式向行政机关返还或者变相返还实施行政许可所收取的费用。

## 第六章 监督检查

**第六十条** 上级行政机关应当加强对下级行政机关实施行

政许可的监督检查,及时纠正行政许可实施中的违法行为。

**第六十一条** 行政机关应当建立健全监督制度,通过核查反映被许可人从事行政许可事项活动情况的有关材料,履行监督责任。

行政机关依法对被许可人从事行政许可事项的活动进行监督检查时,应当将监督检查的情况和处理结果予以记录,由监督检查人员签字后归档。公众有权查阅行政机关监督检查记录。

行政机关应当创造条件,实现与被许可人、其他有关行政机关的计算机档案系统互联,核查被许可人从事行政许可事项活动情况。

**第六十二条** 行政机关可以对被许可人生产经营的产品依法进行抽样检查、检验、检测,对其生产经营场所依法进行实地检查。检查时,行政机关可以依法查阅或者要求被许可人报送有关材料;被许可人应当如实提供有关情况和材料。

行政机关根据法律、行政法规的规定,对直接关系公共安全、人身健康、生命财产安全的重要设备、设施进行定期检验。对检验合格的,行政机关应当发给相应的证明文件。

**第六十三条** 行政机关实施监督检查,不得妨碍被许可人正常的生产经营活动,不得索取或者收受被许可人的财物,不得谋取其他利益。

**第六十四条** 被许可人在作出行政许可决定的行政机关管辖区域外违法从事行政许可事项活动的,违法行为发生地的行政机关应当依法将被许可人的违法事实、处理结果抄告作出行政许可决定的行政机关。

**第六十五条** 个人和组织发现违法从事行政许可事项的活动,有权向行政机关举报,行政机关应当及时核实、处理。

**第六十六条** 被许可人未依法履行开发利用自然资源义务或者未依法履行利用公共资源义务的,行政机关应当责令限期改正;被许可人在规定期限内不改正的,行政机关应当依照有关

法律、行政法规的规定予以处理。

**第六十七条** 取得直接关系公共利益的特定行业的市场准人行政许可的被许可人,应当按照国家规定的服务标准、资费标准和行政机关依法规定的条件,向用户提供安全、方便、稳定和价格合理的服务,并履行普遍服务的义务;未经作出行政许可决定的行政机关批准,不得擅自停业、歇业。

被许可人不履行前款规定的义务的,行政机关应当责令限期改正,或者依法采取有效措施督促其履行义务。

**第六十八条** 对直接关系公共安全、人身健康、生命财产安全的重要设备、设施,行政机关应当督促设计、建造、安装和使用单位建立相应的自检制度。

行政机关在监督检查时,发现直接关系公共安全、人身健康、生命财产安全的重要设备、设施存在安全隐患的,应当责令停止建造、安装和使用,并责令设计、建造、安装和使用单位立即改正。

**第六十九条** 有下列情形之一的,作出行政许可决定的行政机关或者其上级行政机关,根据利害关系人的请求或者依据职权,可以撤销行政许可:

(一)行政机关工作人员滥用职权、玩忽职守作出准予行政许可决定的;

(二)超越法定职权作出准予行政许可决定的;

(三)违反法定程序作出准予行政许可决定的;

(四)对不具备申请资格或者不符合法定条件的申请人准予行政许可的;

(五)依法可以撤销行政许可的其他情形。

被许可人以欺骗、贿赂等不正当手段取得行政许可的,应当予以撤销。

依照前两款的规定撤销行政许可,可能对公共利益造成重大损害的,不予撤销。

依照本条第一款的规定撤销行政许可,被许可人的合法权益受到损害的,行政机关应当依法给予赔偿。依照本条第二款的规定撤销行政许可的,被许可人基于行政许可取得的利益不受保护。

**第七十条** 有下列情形之一的,行政机关应当依法办理有关行政许可的注销手续:

- (一) 行政许可有效期届满未延续的;
- (二) 赋予公民特定资格的行政许可,该公民死亡或者丧失行为能力的;
- (三) 法人或者其他组织依法终止的;
- (四) 行政许可依法被撤销、撤回,或者行政许可证件依法被吊销的;
- (五) 因不可抗力导致行政许可事项无法实施的;
- (六) 法律、法规规定的应当注销行政许可的其他情形。

## 第七章 法律责任

**第七十一条** 违反本法第十七条规定设定的行政许可,有关机关应当责令设定该行政许可的机关改正,或者依法予以撤销。

**第七十二条** 行政机关及其工作人员违反本法的规定,有下列情形之一的,由其上级行政机关或者监察机关责令改正;情节严重的,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) 对符合法定条件的行政许可申请不予受理的;
- (二) 不在办公场所公示依法应当公示的材料的;
- (三) 在受理、审查、决定行政许可过程中,未向申请人、利害关系人履行法定告知义务的;
- (四) 申请人提交的申请材料不齐全、不符合法定形式,不一次告知申请人必须补正的全部内容的;

(五) 未依法说明不受理行政许可申请或者不予行政许可的理由的；

(六) 依法应当举行听证而不举行听证的。

**第七十三条** 行政机关工作人员办理行政许可、实施监督检查,索取或者收受他人财物或者谋取其他利益,构成犯罪的,依法追究刑事责任;尚不构成犯罪的,依法给予行政处分。

**第七十四条** 行政机关实施行政许可,有下列情形之一的,由其上级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;构成犯罪的,依法追究刑事责任:

(一) 对不符合法定条件的申请人准予行政许可或者超越法定职权作出准予行政许可决定的;

(二) 对符合法定条件的申请人不予行政许可或者不在法定期限内作出准予行政许可决定的;

(三) 依法应当根据招标、拍卖结果或者考试成绩择优作出准予行政许可决定,未经招标、拍卖或者考试,或者不根据招标、拍卖结果或者考试成绩择优作出准予行政许可决定的。

**第七十五条** 行政机关实施行政许可,擅自收费或者不按照法定项目和标准收费的,由其上级行政机关或者监察机关责令退还非法收取的费用;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。

截留、挪用、私分或者变相私分实施行政许可依法收取的费用,予以追缴;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;构成犯罪的,依法追究刑事责任。

**第七十六条** 行政机关违法实施行政许可,给当事人的合法权益造成损害的,应当依照国家赔偿法的规定给予赔偿。

**第七十七条** 行政机关不依法履行监督职责或者监督不力,造成严重后果的,由其上级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;构成犯罪的,依法追究刑事责任。

**第七十八条** 行政许可申请人隐瞒有关情况或者提供虚假材料申请行政许可的,行政机关不予受理或者不予行政许可,并给予警告;行政许可申请属于直接关系公共安全、人身健康、生命财产安全事项的,申请人在一年内不得再次申请该行政许可。

**第七十九条** 被许可人以欺骗、贿赂等不正当手段取得行政许可的,行政机关应当依法给予行政处罚;取得的行政许可属于直接关系公共安全、人身健康、生命财产安全事项的,申请人在三年内不得再次申请该行政许可;构成犯罪的,依法追究刑事责任。

**第八十条** 被许可人有下列行为之一的,行政机关应当依法给予行政处罚;构成犯罪的,依法追究刑事责任:

(一)涂改、倒卖、出租、出借行政许可证件,或者以其他形式非法转让行政许可的;

(二)超越行政许可范围进行活动的;

(三)向负责监督检查的行政机关隐瞒有关情况、提供虚假材料或者拒绝提供反映其活动情况的真实材料的;

(四)法律、法规、规章规定的其他违法行为。

**第八十一条** 公民、法人或者其他组织未经许可,擅自从事依法应当取得行政许可的活动的,行政机关应当依法采取措施予以制止,并依法给予行政处罚;构成犯罪的,依法追究刑事责任。

## 第八章 附 则

**第八十二条** 本法规定的行政机关实施行政许可的期限以工作日计算,不含法定节假日。

**第八十三条** 本法自2004年7月1日起施行。

本法施行前有关行政许可的规定,制定机关应当依照本法规定予以清理;不符合本法规定的,自本法施行之日起停止执行。

## 中华人民共和国合同法(节选)

(1999年3月15日第九届全国人民代表大会第二次会议通过)

### 总 则

#### 第一章 一般规定

**第一条** 为了保护合同当事人的合法权益,维护社会经济秩序,促进社会主义现代化建设,制定本法。

**第二条** 本法所称合同是平等主体的自然人、法人、其他组织之间设立、变更、终止民事权利义务关系的协议。

婚姻、收养、监护等有关身份关系的协议,适用其他法律的规定。

**第三条** 合同当事人的法律地位平等,一方不得将自己的意志强加给另一方。

**第四条** 当事人依法享有自愿订立合同的权利,任何单位和个人不得非法干预。

**第五条** 当事人应当遵循公平原则确定各方的权利和义务。

**第六条** 当事人行使权利、履行义务应当遵循诚实信用原则。

**第七条** 当事人订立、履行合同,应当遵守法律、行政法规,尊重社会公德,不得扰乱社会经济秩序,损害社会公共利益。

**第八条** 依法成立的合同,对当事人具有法律约束力。当事人应当按照约定履行自己的义务,不得擅自变更或者解除合同。

依法成立的合同,受法律保护。

#### 第二章 合同的订立

**第九条** 当事人订立合同,应当具有相应的民事行为能力

和民事行为能力。

当事人依法可以委托代理人订立合同。

**第十条** 当事人订立合同,有书面形式、口头形式和其他形式。

法律、行政法规规定采用书面形式的,应当采用书面形式。当事人约定采用书面形式的,应当采用书面形式。

**第十一条** 书面形式是指合同书、信件和数据电文(包括电报、电传、传真、电子数据交换和电子邮件)等可以有形地表现所载内容的形式。

**第十二条** 合同的内容由当事人约定,一般包括以下条款:

- (一) 当事人的名称或者姓名和住所;
- (二) 标的;
- (三) 数量;
- (四) 质量;
- (五) 价款或者报酬;
- (六) 履行期限、地点和方式;
- (七) 违约责任;
- (八) 解决争议的方法。

当事人可以参照各类合同的示范文本订立合同。

**第十三条** 当事人订立合同,采取要约、承诺方式。

**第十四条** 要约是希望和他人订立合同的意思表示,该意思表示应当符合下列规定:

- (一) 内容具体确定;
- (二) 表明经要约人承诺,要约人即受该意思表示约束。

**第十五条** 要约邀请是希望他人向自己发出要约的意思表示。寄送的价目表、拍卖公告、招标公告、招股说明书、商业广告等为要约邀请。

商业广告的内容符合要约规定的,视为要约。

**第十六条** 要约到达受要约人时生效。

采用数据电文形式订立合同,收件人指定特定系统接收数据电文的,该数据电文进入该特定系统的时间,视为到达时间;未指定特定系统的,该数据电文进入收件人的任何系统的首次时间,视为到达时间。

**第十七条** 要约可以撤回。撤回要约的通知应当在要约到达受要约人之前或者与要约同时到达受要约人。

**第十八条** 要约可以撤销。撤销要约的通知应当在受要约人发出承诺通知之前到达受要约人。

**第十九条** 有下列情形之一的,要约不得撤销:

(一) 要约人确定了承诺期限或者以其他形式明示要约不可撤销;

(二) 受要约人有理由认为要约是不可撤销的,并已经为履行合同作了准备工作。

**第二十条** 有下列情形之一的,要约失效:

(一) 拒绝要约的通知到达要约人;

(二) 要约人依法撤销要约;

(三) 承诺期限届满,受要约人未作出承诺;

(四) 受要约人对要约的内容作出实质性变更。

**第二十一条** 承诺是受要约人同意要约的意思表示。

**第二十二条** 承诺应当以通知的方式作出,但根据交易习惯或者要约表明可以通过行为作出承诺的除外。

**第二十三条** 承诺应当在要约确定的期限内到达要约人。

要约没有确定承诺期限的,承诺应当依照下列规定到达:

(一) 要约以对话方式作出的,应当即时作出承诺,但当事人另有约定的除外;

(二) 要约以非对话方式作出的,承诺应当在合理期限内到达。

**第二十四条** 要约以信件或者电报作出的,承诺期限自信件载明的日期或者电报交发之日开始计算。信件未载明日期

的,自投寄该信件的邮戳日期开始计算。要约以电话、传真等快速通讯方式作出的,承诺期限自要约到达受要约人时开始计算。

**第二十五条** 承诺生效时合同成立。

**第二十六条** 承诺通知到达要约人时生效。承诺不需要通知的,根据交易习惯或者要约的要求作出承诺的行为时生效。

采用数据电文形式订立合同的,承诺到达的时间适用本法第十六条第二款的规定。

**第二十七条** 承诺可以撤回。撤回承诺的通知应当在承诺通知到达要约人之前或者与承诺通知同时到达要约人。

**第二十八条** 受要约人超过承诺期限发出承诺的,除要约人及时通知受要约人该承诺有效的以外,为新要约。

**第二十九条** 受要约人在承诺期限内发出承诺,按照通常情形能够及时到达要约人,但因其他原因承诺到达要约人时超过承诺期限的,除要约人及时通知受要约人因承诺超过期限不接受该承诺的以外,该承诺有效。

**第三十条** 承诺的内容应当与要约的内容一致。受要约人对要约的内容作出实质性变更的,为新要约。有关合同标的、数量、质量、价款或者报酬、履行期限、履行地点和方式、违约责任和解决争议方法等的变更,是对要约内容的实质性变更。

**第三十一条** 承诺对要约的内容作出非实质性变更的,除要约人及时表示反对或者要约表明承诺不得对要约的内容作出任何变更的以外,该承诺有效,合同的内容以承诺的内容为准。

**第三十二条** 当事人采用合同书形式订立合同的,自双方当事人签字或者盖章时合同成立。

**第三十三条** 当事人采用信件、数据电文等形式订立合同的,可以在合同成立之前要求签订确认书。签订确认书时合同成立。

**第三十四条** 承诺生效的地点为合同成立的地点。

采用数据电文形式订立合同的,收件人的主营业地为合同

成立的地点;没有主营业地的,其经常居住地为合同成立的地点。当事人另有约定的,按照其约定。

**第三十五条** 当事人采用合同书形式订立合同的,双方当事人签字或者盖章的地点为合同成立的地点。

**第三十六条** 法律、行政法规规定或者当事人约定采用书面形式订立合同,当事人未采用书面形式但一方已经履行主要义务,对方接受的,该合同成立。

**第三十七条** 采用合同书形式订立合同,在签字或者盖章之前,当事人一方已经履行主要义务,对方接受的,该合同成立。

**第三十八条** 国家根据需要下达指令性任务或者国家订货任务的,有关法人、其他组织之间应当依照有关法律、行政法规规定的权利和义务订立合同。

**第三十九条** 采用格式条款订立合同的,提供格式条款的一方应当遵循公平原则确定当事人之间的权利和义务,并采取合理的方式提请对方注意免除或者限制其责任的条款,按照对方的要求,对该条款予以说明。

格式条款是当事人为了重复使用而预先拟定,并在订立合同时未与对方协商的条款。

**第四十条** 格式条款具有本法第五十二条和第五十三条规定情形的,或者提供格式条款一方免除其责任、加重对方责任、排除对方主要权利的,该条款无效。

**第四十一条** 对格式条款的理解发生争议的,应当按通常理解予以解释。对格式条款有两种以上解释的,应当作出不利于提供格式条款一方的解释。格式条款和非格式条款不一致的,应当采用非格式条款。

**第四十二条** 当事人在订立合同过程中有下列情形之一,给对方造成损失的,应当承担损害赔偿责任:

- (一) 假借订立合同,恶意进行磋商;
- (二) 故意隐瞒与订立合同有关的重要事实或者提供虚假

情况；

(三) 有其他违背诚实信用原则的行为。

**第四十三条** 当事人在订立合同过程中知悉的商业秘密，无论合同是否成立，不得泄露或者不正当地使用。泄露或者不正当地使用该商业秘密给对方造成损失的，应当承担赔偿责任。

### 第三章 合同的效力

**第四十四条** 依法成立的合同，自成立时生效。

法律、行政法规规定应当办理批准、登记等手续生效的，依照其规定。

**第四十五条** 当事人对合同的效力可以约定附条件。附生效条件的合同，自条件成就时生效。附解除条件的合同，自条件成就时失效。

当事人为自己的利益不正当地阻止条件成就的，视为条件已成就；不正当地促成条件成就的，视为条件不成就。

**第四十六条** 当事人对合同的效力可以约定附期限。附生效期限的合同，自期限届至时生效。附终止期限的合同，自期限届满时失效。

**第四十七条** 限制民事行为能力人订立的合同，经法定代理人追认后，该合同有效，但纯获利益的合同或者与其年龄、智力、精神健康状况相适应而订立的合同，不必经法定代理人追认。

相对人可以催告法定代理人在一个月内予以追认。法定代理人未作表示的，视为拒绝追认。合同被追认之前，善意相对人有撤销的权利。撤销应当以通知的方式作出。

**第四十八条** 行为人没有代理权、超越代理权或者代理权终止后以被代理人名义订立的合同，未经被代理人追认，对被代理人不发生效力，由行为人承担责任。

相对人可以催告被代理人在一个月内予以追认。被代理人未作表示的,视为拒绝追认。合同被追认之前,善意相对人有撤销的权利。撤销应当以通知的方式作出。

**第四十九条** 行为人没有代理权、超越代理权或者代理权终止后以被代理人名义订立合同,相对人有理由相信行为人有代理权的,该代理行为有效。

**第五十条** 法人或者其他组织的法定代表人、负责人超越权限订立的合同,除相对人知道或者应当知道其超越权限的以外,该代表行为有效。

**第五十一条** 无处分权的人处分他人财产,经权利人追认或者无处分权的人订立合同后取得处分权的,该合同有效。

**第五十二条** 有下列情形之一的,合同无效:

- (一) 一方以欺诈、胁迫的手段订立合同,损害国家利益;
- (二) 恶意串通,损害国家、集体或者第三人利益;
- (三) 以合法形式掩盖非法目的;
- (四) 损害社会公共利益;
- (五) 违反法律、行政法规的强制性规定。

**第五十三条** 合同中的下列免责条款无效:

- (一) 造成对方人身伤害的;
- (二) 因故意或者重大过失造成对方财产损失的。

**第五十四条** 下列合同,当事人一方有权请求人民法院或者仲裁机构变更或者撤销:

- (一) 因重大误解订立的;
- (二) 在订立合同时显失公平的。

一方以欺诈、胁迫的手段或者乘人之危,使对方在违背真实意思的情况下订立的合同,受损害方有权请求人民法院或者仲裁机构变更或者撤销。

当事人请求变更的,人民法院或者仲裁机构不得撤销。

**第五十五条** 有下列情形之一的,撤销权消灭:

(一) 具有撤销权的当事人自知道或者应当知道撤销事由之日起一年内没有行使撤销权；

(二) 具有撤销权的当事人知道撤销事由后明确表示或者以自己的行为放弃撤销权。

**第五十六条** 无效的合同或者被撤销的合同自始没有法律约束力。合同部分无效,不影响其他部分效力的,其他部分仍然有效。

**第五十七条** 合同无效、被撤销或者终止的,不影响合同中独立存在的有关解决争议方法的条款的效力。

**第五十八条** 合同无效或者被撤销后,因该合同取得的财产,应当予以返还;不能返还或者没有必要返还的,应当折价补偿。有过错的一方应当赔偿对方因此所受到的损失,双方都有过错的,应当各自承担相应的责任。

**第五十九条** 当事人恶意串通,损害国家、集体或者第三人利益的,因此取得的财产收归国家所有或者返还集体、第三人。

## 第四章 合同的履行

**第六十条** 当事人应当按照约定全面履行自己的义务。

当事人应当遵循诚实信用原则,根据合同的性质、目的和交易习惯履行通知、协助、保密等义务。

**第六十一条** 合同生效后,当事人就质量、价款或者报酬、履行地点等内容没有约定或者约定不明确的,可以协议补充;不能达成补充协议的,按照合同有关条款或者交易习惯确定。

**第六十二条** 当事人就有关合同内容约定不明确,依照本法第六十一条的规定仍不能确定的,适用下列规定:

(一) 质量要求不明确的,按照国家标准、行业标准履行;没有国家标准、行业标准的,按照通常标准或者符合合同目的的特定标准履行。

(二) 价款或者报酬不明确的,按照订立合同时履行地的市

场价格履行;依法应当执行政府定价或者政府指导价的,按照规定履行。

(三)履行地点不明确,给付货币的,在接受货币一方所在地履行;交付不动产的,在不动产所在地履行;其他标的,在履行义务一方所在地履行。

(四)履行期限不明确的,债务人可以随时履行,债权人也可以随时要求履行,但应当给对方必要的准备时间。

(五)履行方式不明确的,按照有利于实现合同目的的方式履行。

(六)履行费用的负担不明确的,由履行义务一方负担。

**第六十三条** 执行政府定价或者政府指导价的,在合同约定的交付期限内政府价格调整时,按照交付时的价格计价。逾期交付标的物的,遇价格上涨时,按照原价格执行;价格下降时,按照新价格执行。逾期提取标的物或者逾期付款的,遇价格上涨时,按照新价格执行;价格下降时,按照原价格执行。

**第六十四条** 当事人约定由债务人向第三人履行债务的,债务人未向第三人履行债务或者履行债务不符合约定,应当向债权人承担违约责任。

**第六十五条** 当事人约定由第三人向债权人履行债务的,第三人不履行债务或者履行债务不符合约定,债务人应当向债权人承担违约责任。

**第六十六条** 当事人互负债务,没有先后履行顺序的,应当同时履行。一方在对方履行之前有权拒绝其履行要求。一方在对方履行债务不符合约定时,有权拒绝其相应的履行要求。

**第六十七条** 当事人互负债务,有先后履行顺序,先履行一方未履行的,后履行一方有权拒绝其履行要求。先履行一方履行债务不符合约定的,后履行一方有权拒绝其相应的履行要求。

**第六十八条** 应当先履行债务的当事人,有确切证据证明对方有下列情形之一的,可以中止履行:

- (一) 经营状况严重恶化；
- (二) 转移财产、抽逃资金,以逃避债务；
- (三) 丧失商业信誉；
- (四) 有丧失或者可能丧失履行债务能力的其他情形。

当事人没有确切证据中止履行的,应当承担违约责任。

**第六十九条** 当事人依照本法第六十八条的规定中止履行的,应当及时通知对方。对方提供适当担保时,应当恢复履行。中止履行后,对方在合理期限内未恢复履行能力并且未提供适当担保的,中止履行的一方可以解除合同。

**第七十条** 债权人分立、合并或者变更住所没有通知债务人,致使履行债务发生困难的,债务人可以中止履行或者将标的物提存。

**第七十一条** 债权人可以拒绝债务人提前履行债务,但提前履行不损害债权人利益的除外。

债务人提前履行债务给债权人增加的费用,由债务人负担。

**第七十二条** 债权人可以拒绝债务人部分履行债务,但部分履行不损害债权人利益的除外。

债务人部分履行债务给债权人增加的费用,由债务人负担。

**第七十三条** 因债务人怠于行使其到期债权,对债权人造成损害的,债权人可以向人民法院请求以自己的名义代位行使债务人的债权,但该债权专属于债务人自身的除外。

代位权的行使范围以债权人的债权为限。债权人行使代位权的必要费用,由债务人负担。

**第七十四条** 因债务人放弃其到期债权或者无偿转让财产,对债权人造成损害的,债权人可以请求人民法院撤销债务人的行为。债务人以明显不合理的低价转让财产,对债权人造成损害,并且受让人知道该情形的,债权人也可以请求人民法院撤销债务人的行为。

撤销权的行使范围以债权人的债权为限。债权人行使撤销

权的必要费用,由债务人负担。

**第七十五条** 撤销权自债权人知道或者应当知道撤销事由之日起一年内行使。自债务人的行为发生之日起五年内没有行使撤销权的,该撤销权消灭。

**第七十六条** 合同生效后,当事人不得因姓名、名称的变更或者法定代表人、负责人、承办人的变动而不履行合同义务。

## 第五章 合同的变更和转让

**第七十七条** 当事人协商一致,可以变更合同。

法律、行政法规规定变更合同应当办理批准、登记等手续的,依照其规定。

**第七十八条** 当事人对合同变更的内容约定不明确的,推定为未变更。

**第七十九条** 债权人可以将合同的权利全部或者部分转让给第三人,但有下列情形之一的除外:

- (一) 根据合同性质不得转让;
- (二) 按照当事人约定不得转让;
- (三) 依照法律规定不得转让。

**第八十条** 债权人转让权利的,应当通知债务人。未经通知,该转让对债务人不发生效力。

债权人转让权利的通知不得撤销,但经受让人同意的除外。

**第八十一条** 债权人转让权利的,受让人取得与债权有关的从权利,但该从权利专属于债权人自身的除外。

**第八十二条** 债务人接到债权转让通知后,债务人对让与人的抗辩,可以向受让人主张。

**第八十三条** 债务人接到债权转让通知时,债务人对让与人享有债权,并且债务人的债权先于转让的债权到期或者同时到期的,债务人可以向受让人主张抵消。

**第八十四条** 债务人将合同的义务全部或者部分转移给第

三人的,应当经债权人同意。

**第八十五条** 债务人转移义务的,新债务人可以主张原债务人对债权人的抗辩。

**第八十六条** 债务人转移义务的,新债务人应当承担与主债务有关的从债务,但该从债务专属于原债务人自身的除外。

**第八十七条** 法律、行政法规规定转让权利或者转移义务应当办理批准、登记等手续的,依照其规定。

**第八十八条** 当事人一方经对方同意,可以将自己在合同中的权利和义务一并转让给第三人。

**第八十九条** 权利和义务一并转让的,适用本法第七十九条、第八十一条至第八十三条、第八十五条至第八十七条的规定。

**第九十条** 当事人订立合同后合并的,由合并后的法人或者其他组织行使合同权利,履行合同义务。当事人订立合同后分立的,除债权人和债务人另有约定的以外,由分立的法人或者其他组织对合同的权利和义务享有连带债权,承担连带债务。

## 第六章 合同的权利义务终止

**第九十一条** 有下列情形之一的,合同的权利义务终止:

- (一) 债务已经按照约定履行;
- (二) 合同解除;
- (三) 债务相互抵消;
- (四) 债务人依法将标的物提存;
- (五) 债权人免除债务;
- (六) 债权债务同归于一人;
- (七) 法律规定或者当事人约定终止的其他情形。

**第九十二条** 合同的权利义务终止后,当事人应当遵循诚实信用原则,根据交易习惯履行通知、协助、保密等义务。

**第九十三条** 当事人协商一致,可以解除合同。

当事人可以约定一方解除合同的条件。解除合同的条件成就时,解除权人可以解除合同。

**第九十四条** 有下列情形之一的,当事人可以解除合同:

(一) 因不可抗力致使不能实现合同目的;

(二) 在履行期限届满之前,当事人一方明确表示或者以自己的行为表明不履行主要债务;

(三) 当事人一方迟延履行主要债务,经催告后在合理期限内仍未履行;

(四) 当事人一方迟延履行债务或者有其他违约行为致使不能实现合同目的;

(五) 法律规定的其他情形。

**第九十五条** 法律规定或者当事人约定解除权行使期限,期限届满当事人不行使的,该权利消灭。

法律没有规定或者当事人没有约定解除权行使期限,经对方催告后在合理期限内不行使的,该权利消灭。

**第九十六条** 当事人一方依照本法第九十三条第二款、第九十四条的规定主张解除合同的,应当通知对方。合同自通知到达对方时解除。对方有异议的,可以请求人民法院或者仲裁机构确认解除合同的效力。

法律、行政法规规定解除合同应当办理批准、登记等手续的,依照其规定。

**第九十七条** 合同解除后,尚未履行的,终止履行;已经履行的,根据履行情况和合同性质,当事人可以要求恢复原状、采取其他补救措施,并有权要求赔偿损失。

**第九十八条** 合同的权利义务终止,不影响合同中结算和清理条款的效力。

**第九十九条** 当事人互负到期债务,该债务的标的物种类、品质相同的,任何一方可以将自己的债务与对方的债务抵消,但依照法律规定或者按照合同性质不得抵消的除外。

当事人主张抵消的,应当通知对方。通知自到达对方时生效。抵消不得附条件或者附期限。

**第一百零一条** 当事人互负债务,标的物种类、品质不相同的,经双方协商一致,也可以抵消。

**第一百零一条** 有下列情形之一的,难以履行债务的,债务人可以将标的物提存:

(一) 债权人无正当理由拒绝受领;

(二) 债权人下落不明;

(三) 债权人死亡未确定继承人或者丧失民事行为能力未确定监护人;

(四) 法律规定的其他情形。

标的物不适于提存或者提存费用过高的,债务人依法可以拍卖或者变卖标的物,提存所得的价款。

**第一百零二条** 标的物提存后,除债权人下落不明的以外,债务人应当及时通知债权人或者债权人的继承人、监护人。

**第一百零三条** 标的物提存后,毁损、灭失的风险由债权人承担。提存期间,标的物的孳息归债权人所有。提存费用由债权人负担。

**第一百零四条** 债权人可以随时领取提存物,但债权人对债务人负有到期债务的,在债权人未履行债务或者提供担保之前,提存部门根据债务人的要求应当拒绝其领取提存物。

债权人领取提存物的权利,自提存之日起五年内不行使而消灭,提存物扣除提存费用后归国家所有。

**第一百零五条** 债权人免除债务人部分或者全部债务的,合同的权利义务部分或者全部终止。

**第一百零六条** 债权和债务同归于一人的,合同的权利义务终止,但涉及第三人利益的除外。

## 第七章 违约责任

**第一百零七条** 当事人一方不履行合同义务或者履行合同

义务不符合约定的,应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。

**第一百零八条** 当事人一方明确表示或者以自己的行为表明不履行合同义务的,对方可以在履行期限届满之前要求其承担违约责任。

**第一百零九条** 当事人一方未支付价款或者报酬的,对方可以要求其支付价款或者报酬。

**第一百一十条** 当事人一方不履行非金钱债务或者履行非金钱债务不符合约定的,对方可以要求履行,但有下列情形之一的除外:

- (一) 法律上或者事实上不能履行;
- (二) 债务的标的不适于强制履行或者履行费用过高;
- (三) 债权人在合理期限内未要求履行。

**第一百一十一条** 质量不符合约定的,应当按照当事人的约定承担违约责任。对违约责任没有约定或者约定不明确,依照本法第六十一条的规定仍不能确定的,受损害方根据标的的性质以及损失的大小,可以合理选择要求对方承担修理、更换、重作、退货、减少价款或者报酬等违约责任。

**第一百一十二条** 当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的,在履行义务或者采取补救措施后,对方还有其他损失的,应当赔偿损失。

**第一百一十三条** 当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定,给对方造成损失的,损失赔偿额应当相当于因违约所造成的损失,包括合同履行后可以获得的利益,但不得超过违反合同一方订立合同时预见到或者应当预见到的因违约合同可能造成的损失。

经营者对消费者提供商品或者服务有欺诈行为的,依照《中华人民共和国消费者权益保护法》的规定承担损害赔偿责任。

**第一百一十四条** 当事人可以约定一方违约时应当根据违

约情况向对方支付一定数额的违约金,也可以约定因违约产生的损失赔偿额的计算方法。

约定的违约金低于造成的损失,当事人可以请求人民法院或者仲裁机构予以增加;约定的违约金过分高于造成的损失,当事人可以请求人民法院或者仲裁机构予以适当减少。

当事人就迟延履行约定违约金的,违约方支付违约金后,还应当履行债务。

**第一百一十五条** 当事人可以依照《中华人民共和国担保法》约定一方向对方给付定金作为债权的担保。债务人履行债务后,定金应当抵作价款或者收回。给付定金的一方不履行约定的债务的,无权要求返还定金;收受定金的一方不履行约定的债务的,应当双倍返还定金。

**第一百一十六条** 当事人既约定违约金,又约定定金的,一方违约时,对方可以选择适用违约金或者定金条款。

**第一百一十七条** 因不可抗力不能履行合同的,根据不可抗力的影响,部分或者全部免除责任,但法律另有规定的除外。当事人迟延履行后发生不可抗力的,不能免除责任。

本法所称不可抗力,是指不能预见、不能避免并不能克服的客观情况。

**第一百一十八条** 当事人一方因不可抗力不能履行合同的,应当及时通知对方,以减轻可能给对方造成的损失,并应当在合理期限内提供证明。

**第一百一十九条** 当事人一方违约后,对方应当采取适当措施防止损失的扩大;没有采取适当措施致使损失扩大的,不得就扩大的损失要求赔偿。

当事人因防止损失扩大而支出的合理费用,由违约方承担。

**第一百二十条** 当事人双方都违反合同的,应当各自承担相应的责任。

**第一百二十一条** 当事人一方因第三人的原因造成违约

的,应当向对方承担违约责任。当事人一方和第三人之间的纠纷,依照法律规定或者按照约定解决。

**第一百二十二条** 因当事人一方的违约行为,侵害对方人身、财产权益的,受损害方有权选择依照本法要求其承担违约责任或者依照其他法律要求其承担侵权责任。

## 第八章 其他规定

**第一百二十三条** 其他法律对合同另有规定的,依照其规定。

**第一百二十四条** 本法分则或者其他法律没有明文规定的合同,适用本法总则的规定,并可以参照本法分则或者其他法律最相类似的规定。

**第一百二十五条** 当事人对合同条款的理解有争议的,应当按照合同所使用的词句、合同的有关条款、合同的目的、交易习惯以及诚实信用原则,确定该条款的真实意思。

合同文本采用两种以上文字订立并约定具有同等效力的,对各文本使用的词句推定具有相同含义。各文本使用的词句不一致的,应当根据合同的目的予以解释。

**第一百二十六条** 涉外合同的当事人可以选择处理合同争议所适用的法律,但法律另有规定的除外。涉外合同的当事人没有选择的,适用与合同有最密切联系的国家的法律。

在中华人民共和国境内履行的中外合资经营企业合同、中外合作经营企业合同、中外合作勘探开发自然资源合同,适用中华人民共和国法律。

**第一百二十七条** 工商行政管理部门和其他有关行政主管部门在各自的职权范围内,依照法律、行政法规的规定,对利用合同危害国家利益、社会公共利益的违法行为,负责监督处理;构成犯罪的,依法追究刑事责任。

**第一百二十八条** 当事人可以通过和解或者调解解决合同

争议。

当事人不愿和解、调解或者和解、调解不成的,可以根据仲裁协议向仲裁机构申请仲裁。涉外合同的当事人可以根据仲裁协议向中国仲裁机构或者其他仲裁机构申请仲裁。当事人没有订立仲裁协议或者仲裁协议无效的,可以向人民法院起诉。当事人应当履行发生法律效力的判决、仲裁裁决、调解书;拒不履行的,对方可以请求人民法院执行。

**第一百二十九条** 因国际货物买卖合同和技术进出口合同争议提起诉讼或者申请仲裁的期限为四年,自当事人知道或者应当知道其权利受到侵害之日起计算。因其他合同争议提起诉讼或者申请仲裁的期限,依照有关法律的规定。

## 分 则

### 第九章 买卖合同

**第一百三十条** 买卖合同是出卖人转移标的物的所有权于买受人,买受人支付价款的合同。

**第一百三十一条** 买卖合同的内容除依照本法第十二条的规定以外,还可以包括包装方式、检验标准和方法、结算方式、合同使用的文字及其效力等条款。

**第一百三十二条** 出卖的标的物,应当属于出卖人所有或者出卖人有权处分。

法律、行政法规禁止或者限制转让的标的物,依照其规定。

**第一百三十三条** 标的物的所有权自标的物交付时起转移,但法律另有规定或者当事人另有约定的除外。

**第一百三十四条** 当事人可以在买卖合同中约定买受人未履行支付价款或者其他义务的,标的物的所有权属于出卖人。

**第一百三十五条** 出卖人应当履行向买受人交付标的物或者交付提取标的物的单证,并转移标的物所有权的义务。

**第一百三十六条** 出卖人应当按照约定或者交易习惯向买

受人交付提取标的物单证以外的有关单证和资料。

**第一百三十七条** 出卖具有知识产权的计算机软件等标的物的,除法律另有规定或者当事人另有约定的以外,该标的物的知识产权不属于买受人。

**第一百三十八条** 出卖人应当按照约定的期限交付标的物。约定交付期间的,出卖人可以在该交付期间的任何时间交付。

**第一百三十九条** 当事人没有约定标的物的交付期限或者约定不明确的,适用本法第六十一条、第六十二条第四项的规定。

**第一百四十条** 标的物在订立合同之前已为买受人占有的,合同生效的时间为交付时间。

**第一百四十一条** 出卖人应当按照约定的地点交付标的物。

当事人没有约定交付地点或者约定不明确,依照本法第六十一条的规定仍不能确定的,适用下列规定:

(一) 标的物需要运输的,出卖人应当将标的物交付给第一承运人以运交给买受人;

(二) 标的物不需要运输,出卖人和买受人订立合同时知道标的物在某一地点的,出卖人应当在该地点交付标的物;不知道标的物在某一地点的,应当在出卖人订立合同时的营业地交付标的物。

**第一百四十二条** 标的物毁损、灭失的风险,在标的物交付之前由出卖人承担,交付之后由买受人承担,但法律另有规定或者当事人另有约定的除外。

**第一百四十三条** 因买受人的原因致使标的物不能按照约定的期限交付的,买受人应当自违反约定之日起承担标的物毁损、灭失的风险。

**第一百四十四条** 出卖人出卖交由承运人运输的在途标的

物,除当事人另有约定的以外,毁损、灭失的风险自合同成立时起由买受人承担。

**第一百四十五条** 当事人没有约定交付地点或者约定不明确,依照本法第一百四十一条第二款第一项的规定标的物需要运输的,出卖人将标的物交付给第一承运人后,标的物毁损、灭失的风险由买受人承担。

**第一百四十六条** 出卖人按照约定或者依照本法第一百四十一条第二款第二项的规定将标的物置于交付地点,买受人违反约定没有收取的,标的物毁损、灭失的风险自违反约定之日起由买受人承担。

**第一百四十七条** 出卖人按照约定未交付有关标的物的单证和资料的,不影响标的物毁损、灭失风险的转移。

**第一百四十八条** 因标的物质量不符合质量要求,致使不能实现合同目的的,买受人可以拒绝接受标的物或者解除合同。买受人拒绝接受标的物或者解除合同的,标的物毁损、灭失的风险由出卖人承担。

**第一百四十九条** 标的物毁损、灭失的风险由买受人承担的,不影响因出卖人履行债务不符合约定,买受人要求其承担违约责任的权利。

**第一百五十条** 出卖人就交付的标的物,负有保证第三人不得向买受人主张任何权利的义务,但法律另有规定的除外。

**第一百五十一条** 买受人订立合同时知道或者应当知道第三人对买卖的标的物享有权利的,出卖人不承担本法第一百五十条规定的义务。

**第一百五十二条** 买受人有确切证据证明第三人可能就标的物主张权利的,可以中止支付相应的价款,但出卖人提供适当担保的除外。

**第一百五十三条** 出卖人应当按照约定的质量要求交付标的物。出卖人提供有关标的物质量说明的,交付的标的物应当

符合该说明的质量要求。

**第一百五十四条** 当事人对标的物的质量要求没有约定或者约定不明确,依照本法第六十一条的规定仍不能确定的,适用本法第六十二条第一项的规定。

**第一百五十五条** 出卖人交付的标的物不符合质量要求的,买受人可以依照本法第一百一十一条的规定要求承担违约责任。

**第一百五十六条** 出卖人应当按照约定的包装方式交付标的物。对包装方式没有约定或者约定不明确,依照本法第六十一条的规定仍不能确定的,应当按照通用的方式包装,没有通用方式的,应当采取足以保护标的物的包装方式。

**第一百五十七条** 买受人收到标的物时应当在约定的检验期间内检验。没有约定检验期间的,应当及时检验。

**第一百五十八条** 当事人约定检验期间的,买受人应当在检验期间内将标的物的数量或者质量不符合约定的情形通知出卖人。买受人怠于通知的,视为标的物的数量或者质量符合约定。

当事人没有约定检验期间的,买受人应当在发现或者应当发现标的物的数量或者质量不符合约定的合理期间内通知出卖人。买受人在合理期间内未通知或者自标的物收到之日起两年内未通知出卖人的,视为标的物的数量或者质量符合约定,但对标的物有质量保证期的,适用质量保证期,不适用该两年的规定。

出卖人知道或者应当知道提供的标的物不符合约定的,买受人不受前两款规定的通知时间的限制。

**第一百五十九条** 买受人应当按照约定的数额支付价款。对价款没有约定或者约定不明确的,适用本法第六十一条、第六十二条第二项的规定。

**第一百六十条** 买受人应当按照约定的地点支付价款。对

支付地点没有约定或者约定不明确,依照本法第六十一条的规定仍不能确定的,买受人应当在出卖人的营业地支付,但约定支付价款以交付标的物或者交付提取标的物单证为条件的,在交付标的物或者交付提取标的物单证的所在地支付。

**第一百六十一条** 买受人应当按照约定的时间支付价款。对支付时间没有约定或者约定不明确,依照本法第六十一条的规定仍不能确定的,买受人应当在收到标的物或者提取标的物单证的同时支付。

**第一百六十二条** 出卖人多交标的物的,买受人可以接收或者拒绝接收多交的部分。买受人接收多交部分的,按照合同的价格支付价款;买受人拒绝接收多交部分的,应当及时通知出卖人。

**第一百六十三条** 标的物在交付之前产生的孳息,归出卖人所有,交付之后产生的孳息,归买受人所有。

**第一百六十四条** 因标的物的主物不符合约定而解除合同的,解除合同的效力及于从物。因标的物的从物不符合约定被解除的,解除的效力不及于主物。

**第一百六十五条** 标的物为数物,其中一物不符合约定的,买受人可以就该物解除,但该物与他物分离使标的物的价值显受损害的,当事人可以就数物解除合同。

**第一百六十六条** 出卖人分批交付标的物的,出卖人对其中一批标的物不交付或者交付不符合约定,致使该批标的物不能实现合同目的的,买受人可以就该批标的物解除。

出卖人不交付其中一批标的物或者交付不符合约定,致使今后其他各批标的物的交付不能实现合同目的的,买受人可以就该批以及今后其他各批标的物解除。

买受人如果就其中一批标的物解除,该批标的物与其他各批标的物相互依存的,可以就已经交付和未交付的各批标的物解除。

**第一百六十七条** 分期付款的买受人未支付到期价款的金额达到全部价款的五分之一的,出卖人可以要求买受人支付全部价款或者解除合同。

出卖人解除合同的,可以向买受人要求支付该标的物的使用费。

**第一百六十八条** 凭样品买卖的当事人应当封存样品,并可以对样品质量予以说明。出卖人交付的标的物应当与样品及其说明的质量相同。

**第一百六十九条** 凭样品买卖的买受人不知道样品有隐蔽瑕疵的,即使交付的标的物与样品相同,出卖人交付的标的物的质量仍然应当符合同种物的通常标准。

**第一百七十条** 试用买卖的当事人可以约定标的物的试用期间。对试用期间没有约定或者约定不明确,依照本法第六十一条的规定仍不能确定的,由出卖人确定。

**第一百七十一条** 试用买卖的买受人在试用期内可以购买标的物,也可以拒绝购买。试用期间届满,买受人对是否购买标的物未作表示的,视为购买。

**第一百七十二条** 招标投标买卖的当事人的权利和义务以及招标投标程序等,依照有关法律、行政法规的规定。

**第一百七十三条** 拍卖的当事人的权利和义务以及拍卖程序等,依照有关法律、行政法规的规定。

**第一百七十四条** 法律对其他有偿合同有规定的,依照其规定;没有规定的,参照买卖合同的有关规定。

**第一百七十五条** 当事人约定易货交易,转移标的物的所有权的,参照买卖合同的有关规定。

### 第十三章 租赁合同

**第二百一十二条** 租赁合同是出租人将租赁物交付承租人使用、收益,承租人支付租金的合同。

**第二百一十三条** 租赁合同的内容包括租赁物的名称、数量、用途、租赁期限、租金及其支付期限和方式、租赁物维修等条款。

**第二百一十四条** 租赁期限不得超过二十年。超过二十年的,超过部分无效。

租赁期间届满,当事人可以续订租赁合同,但约定的租赁期限自续订之日起不得超过二十年。

**第二百一十五条** 租赁期限六个月以上的,应当采用书面形式。当事人未采用书面形式的,视为不定期租赁。

**第二百一十六条** 出租人应当按照约定将租赁物交付承租人,并在租赁期间保持租赁物符合约定的用途。

**第二百一十七条** 承租人应当按照约定的方法使用租赁物。对租赁物的使用方法没有约定或者约定不明确,依照本法第六十一条的规定仍不能确定的,应当按照租赁物的性质使用。

**第二百一十八条** 承租人按照约定的方法或者租赁物的性质使用租赁物,致使租赁物受到损耗的,不承担损害赔偿责任。

**第二百一十九条** 承租人未按照约定的方法或者租赁物的性质使用租赁物,致使租赁物受到损失的,出租人可以解除合同并要求赔偿损失。

**第二百二十条** 出租人应当履行租赁物的维修义务,但当事人另有约定的除外。

**第二百二十一条** 承租人在租赁物需要维修时可以要求出租人在合理期限内维修。出租人未履行维修义务的,承租人可以自行维修,维修费用由出租人负担。因维修租赁物影响承租人使用的,应当相应减少租金或者延长租期。

**第二百二十二条** 承租人应当妥善保管租赁物,因保管不善造成租赁物毁损、灭失的,应当承担损害赔偿责任。

**第二百二十三条** 承租人经出租人同意,可以对租赁物进

行改善或者增设他物。

承租人未经出租人同意,对租赁物进行改善或者增设他物的,出租人可以要求承租人恢复原状或者赔偿损失。

**第二百二十四条** 承租人经出租人同意,可以将租赁物转租给第三人。承租人转租的,承租人与出租人之间的租赁合同继续有效,第三人对租赁物造成损失的,承租人应当赔偿损失。

承租人未经出租人同意转租的,出租人可以解除合同。

**第二百二十五条** 在租赁期间因占有、使用租赁物获得的收益,归承租人所有,但当事人另有约定的除外。

**第二百二十六条** 承租人应当按照约定的期限支付租金。对支付期限没有约定或者约定不明确,依照本法第六十一条的规定仍不能确定,租赁期间不满一年的,应当在租赁期间届满时支付;租赁期间一年以上的,应当在每届满一年时支付,剩余期间不满一年的,应当在租赁期间届满时支付。

**第二百二十七条** 承租人无正当理由未支付或者迟延支付租金的,出租人可以要求承租人在合理期限内支付。承租人逾期不支付的,出租人可以解除合同。

**第二百二十八条** 因第三人主张权利,致使承租人不能对租赁物使用、收益的,承租人可以要求减少租金或者不支付租金。

第三人主张权利的,承租人应当及时通知出租人。

**第二百二十九条** 租赁物在租赁期间发生所有权变动的,不影响租赁合同的效力。

**第二百三十条** 出租人出卖租赁房屋的,应当在出卖之前的合理期限内通知承租人,承租人享有以同等条件优先购买的权利。

**第二百三十一条** 因不可归责于承租人的事由,致使租赁物部分或者全部毁损、灭失的,承租人可以要求减少租金或者不支付租金;因租赁物部分或者全部毁损、灭失,致使不能实现合

同目的的,承租人可以解除合同。

**第二百三十二条** 当事人对租赁期限没有约定或者约定不明确,依照本法第六十一条的规定仍不能确定的,视为不定期租赁。当事人可以随时解除合同,但出租人解除合同应当在合理期限之前通知承租人。

**第二百三十三条** 租赁物危及承租人的安全或者健康的,即使承租人订立合同时明知该租赁物质量不合格,承租人仍然可以随时解除合同。

**第二百三十四条** 承租人在房屋租赁期间死亡的,与其生前共同居住的人可以按照原租赁合同租赁该房屋。

**第二百三十五条** 租赁期间届满,承租人应当返还租赁物。返还的租赁物应当符合按照约定或者租赁物的性质使用后的状态。

**第二百三十六条** 租赁期间届满,承租人继续使用租赁物,出租人没有提出异议的,原租赁合同继续有效,但租赁期限为不定期。

## 第十七章 运输合同

### 第一节 一般规定

**第二百八十八条** 运输合同是承运人将旅客或者货物从起运地点运输到约定地点,旅客、托运人或者收货人支付票款或者运输费用的合同。

**第二百八十九条** 从事公共运输的承运人不得拒绝旅客、托运人通常、合理的运输要求。

**第二百九十条** 承运人应当在约定期间或者合理期间内将旅客、货物安全运输到约定地点。

**第二百九十一条** 承运人应当按照约定的或者通常的运输路线将旅客、货物运输到约定地点。

**第二百九十二条** 旅客、托运人或者收货人应当支付票款

或者运输费用。承运人未按照约定路线或者通常路线运输增加票款或者运输费用的,旅客、托运人或者收货人可以拒绝支付增加部分的票款或者运输费用。

## 第二节 客运合同

**第二百九十三条** 客运合同自承运人向旅客交付客票时成立,但当事人另有约定或者另有交易习惯的除外。

**第二百九十四条** 旅客应当持有效客票乘运。旅客无票乘运、超程乘运、越级乘运或者持失效客票乘运的,应当补交票款,承运人可以按照规定加收票款。旅客不交付票款的,承运人可以拒绝运输。

**第二百九十五条** 旅客因自己的原因不能按照客票记载的时间乘坐的,应当在约定的时间内办理退票或者变更手续。逾期办理的,承运人可以不退票款,并不再承担运输义务。

**第二百九十六条** 旅客在运输中应当按照约定的限量携带行李。超过限量携带行李的,应当办理托运手续。

**第二百九十七条** 旅客不得随身携带或者在行李中夹带易燃、易爆、有毒、有腐蚀性、有放射性以及有可能危及运输工具上人身和财产安全的危险物品或者其他违禁物品。

旅客违反前款规定的,承运人可以将违禁物品卸下、销毁或者送交有关部门。旅客坚持携带或者夹带违禁物品的,承运人应当拒绝运输。

**第二百九十八条** 承运人应当向旅客及时告知有关不能正常运输的重要事由和安全运输应当注意的事项。

**第二百九十九条** 承运人应当按照客票载明的时间和班次运输旅客。承运人迟延运输的,应当根据旅客的要求安排改乘其他班次或者退票。

**第三百条** 承运人擅自变更运输工具而降低服务标准的,应当根据旅客的要求退票或者减收票款;提高服务标准的,不应加收票款。

**第三百零一条** 承运人在运输过程中,应当尽力救助患有急病、分娩、遇险的旅客。

**第三百零二条** 承运人应当对运输过程中旅客的伤亡承担赔偿责任,但伤亡是旅客自身健康原因造成的或者承运人证明伤亡是旅客故意、重大过失造成的除外。

前款规定适用于按照规定免票、持优待票或者经承运人许可搭乘的无票旅客。

**第三百零三条** 在运输过程中旅客自带物品毁损、灭失,承运人有过错的,应当承担赔偿责任。

旅客托运的行李毁损、灭失的,适用货物运输的有关规定。

## 第十九章 保管合同

**第三百六十五条** 保管合同是保管人保管寄存人交付的保管物,并返还该物的合同。

**第三百六十六条** 寄存人应当按照约定向保管人支付保管费。

当事人对保管费没有约定或者约定不明确,依照本法第六十一条的规定仍不能确定的,保管是无偿的。

**第三百六十七条** 保管合同自保管物交付时成立,但当事人另有约定的除外。

**第三百六十八条** 寄存人向保管人交付保管物的,保管人应当给付保管凭证,但另有交易习惯的除外。

**第三百六十九条** 保管人应当妥善保管保管物。

当事人可以约定保管场所或者方法。除紧急情况或者为了维护寄存人利益的以外,不得擅自改变保管场所或者方法。

**第三百七十条** 寄存人交付的保管物有瑕疵或者按照保管物的性质需要采取特殊保管措施的,寄存人应当将有关情况告知保管人。寄存人未告知,致使保管物受损失的,保管人不承担赔偿责任;保管人因此受损失的,除保管人知道或者应当知

道并且未采取补救措施的以外,寄存人应当承担损害赔偿责任。

**第三百七十一条** 保管人不得将保管物转交第三人保管,但当事人另有约定的除外。

保管人违反前款规定,将保管物转交第三人保管,对保管物造成损失的,应当承担损害赔偿责任。

**第三百七十二条** 保管人不得使用或者许可第三人使用保管物,但当事人另有约定的除外。

**第三百七十三条** 第三人对保管物主张权利的,除依法对保管物采取保全或者执行的以外,保管人应当履行向寄存人返还保管物的义务。

第三人对保管人提起诉讼或者对保管物申请扣押的,保管人应当及时通知寄存人。

**第三百七十四条** 保管期间,因保管人保管不善造成保管物毁损、灭失的,保管人应当承担损害赔偿责任,但保管是无偿的,保管人证明自己没有重大过失的,不承担损害赔偿责任。

**第三百七十五条** 寄存人寄存货币、有价证券或者其他贵重物品的,应当向保管人声明,由保管人验收或者封存。寄存人未声明的,该物品毁损、灭失后,保管人可以按照一般物品予以赔偿。

**第三百七十六条** 寄存人可以随时领取保管物。

当事人对保管期间没有约定或者约定不明确的,保管人可以随时要求寄存人领取保管物;约定保管期间的,保管人无特别事由,不得要求寄存人提前领取保管物。

**第三百七十七条** 保管期间届满或者寄存人提前领取保管物的,保管人应当将原物及其孳息归还寄存人。

**第三百七十八条** 保管人保管货币的,可以返还相同种类、数量的货币。保管其他可替代物的,可以按照约定返还相同种类、品质、数量的物品。

**第三百七十九条** 有偿的保管合同,寄存人应当按照约定

的期限向保管人支付保管费。

当事人对支付期限没有约定或者约定不明确,依照本法第六十一条的规定仍不能确定的,应当在领取保管物的同时支付。

**第三百八十条** 寄存人未按照约定支付保管费以及其他费用的,保管人对保管物享有留置权,但当事人另有约定的除外。

## 第二十一章 委托合同

**第三百九十六条** 委托合同是委托人和受托人约定,由受托人处理委托人事务的合同。

**第三百九十七条** 委托人可以特别委托受托人处理一项或者数项事务,也可以概括委托受托人处理一切事务。

**第三百九十八条** 委托人应当预付处理委托事务的费用。受托人为处理委托事务垫付的必要费用,委托人应当偿还该费用及其利息。

**第三百九十九条** 受托人应当按照委托人的指示处理委托事务。需要变更委托人指示的,应当经委托人同意;因情况紧急,难以和委托人取得联系的,受托人应当妥善处理委托事务,但事后应当将该情况及时报告委托人。

**第四百条** 受托人应当亲自处理委托事务。经委托人同意,受托人可以转委托。转委托经同意的,委托人可以就委托事务直接指示转委托的第三人,受托人仅就第三人的选任及其对第三人的指示承担责任。转委托未经同意的,受托人应当对转委托的第三人的行为承担责任,但在紧急情况下受托人为维护委托人的利益需要转委托的除外。

**第四百零一条** 受托人应当按照委托人的要求,报告委托事务的处理情况。委托合同终止时,受托人应当报告委托事务的结果。

**第四百零二条** 受托人以自己的名义,在委托人的授权范围内与第三人订立的合同,第三人在订立合同时知道受托人与

委托人之间的代理关系的,该合同直接约束委托人和第三人,但有确切证据证明该合同只约束受托人和第三人的除外。

**第四百零三条** 受托人以自己的名义与第三人订立合同时,第三人不知道受托人与委托人之间的代理关系的,受托人因第三人的原因对委托人不履行义务,受托人应当向委托人披露第三人,委托人因此可以行使受托人对第三人的权利,但第三人与受托人订立合同时如果知道该委托人就不会订立合同的除外。

受托人因委托人的原因对第三人不履行义务,受托人应当向第三人披露委托人,第三人因此可以选择受托人或者委托人作为相对人主张其权利,但第三人不得变更选定的相对人。

委托人行使受托人对第三人的权利的,第三人可以向委托人主张其对受托人的抗辩。第三人选定委托人作为其相对人的,委托人可以向第三人主张其对受托人的抗辩以及受托人对第三人的抗辩。

**第四百零四条** 受托人处理委托事务取得的财产,应当转交给委托人。

**第四百零五条** 受托人完成委托事务的,委托人应当向其支付报酬。因不可归责于受托人的事由,委托合同解除或者委托事务不能完成的,委托人应当向受托人支付相应的报酬。当事人另有约定的,按照其约定。

**第四百零六条** 有偿的委托合同,因受托人的过错给委托人造成损失的,委托人可以要求赔偿损失。无偿的委托合同,因受托人的故意或者重大过失给委托人造成损失的,委托人可以要求赔偿损失。

受托人超越权限给委托人造成损失的,应当赔偿损失。

**第四百零七条** 受托人处理委托事务时,因不可归责于自己的事由受到损失的,可以向委托人要求赔偿损失。

**第四百零八条** 委托人经受托人同意,可以在受托人之外

委托第三人处理委托事务。因此给受托人造成损失的,受托人可以向委托人要求赔偿损失。

**第四百零九条** 两个以上的受托人共同处理委托事务的,对委托人承担连带责任。

**第四百一十条** 委托人或者受托人可以随时解除委托合同。因解除合同给对方造成损失的,除不可归责于该当事人的事由以外,应当赔偿损失。

**第四百一十一条** 委托人或者受托人死亡、丧失民事行为能力或者破产的,委托合同终止,但当事人另有约定或者根据委托事务的性质不宜终止的除外。

**第四百一十二条** 因委托人死亡、丧失民事行为能力或者破产,致使委托合同终止将损害委托人利益的,在委托人的继承人、法定代理人或者清算组织承受委托事务之前,受托人应当继续处理委托事务。

**第四百一十三条** 因受托人死亡、丧失民事行为能力或者破产,致使委托合同终止的,受托人的继承人、法定代理人或者清算组织应当及时通知委托人。因委托合同终止将损害委托人利益的,在委托人作出善后处理之前,受托人的继承人、法定代理人或者清算组织应当采取必要措施。

## 第二十二章 行纪合同

**第四百一十四条** 行纪合同是行纪人以自己的名义为委托人从事贸易活动,委托人支付报酬的合同。

**第四百一十五条** 行纪人处理委托事务支出的费用,由行纪人负担,但当事人另有约定的除外。

**第四百一十六条** 行纪人占有委托物的,应当妥善保管委托物。

**第四百一十七条** 委托物交付给行纪人时有瑕疵或者容易腐烂、变质的,经委托人同意,行纪人可以处分该物;和委托人不

能及时取得联系的,行纪人可以合理处分。

**第四百一十八条** 行纪人低于委托人指定的价格卖出或者高于委托人指定的价格买入的,应当经委托人同意。未经委托人同意,行纪人补偿其差额的,该买卖对委托人发生效力。

行纪人高于委托人指定的价格卖出或者低于委托人指定的价格买入的,可以按照约定增加报酬。没有约定或者约定不明确,依照本法第六十一条的规定仍不能确定的,该利益属于委托人。

委托人对价格有特别指示的,行纪人不得违背该指示卖出或者买入。

**第四百一十九条** 行纪人卖出或者买入具有市场定价的商品,除委托人有相反的意思表示的以外,行纪人自己可以作为买受人或者出卖人。

行纪人有前款规定情形的,仍然可以要求委托人支付报酬。

**第四百二十条** 行纪人按照约定买入委托物,委托人应当及时受领。经行纪人催告,委托人无正当理由拒绝受领的,行纪人依照本法第一百零一条的规定可以提存委托物。

委托物不能卖出或者委托人撤回出卖,经行纪人催告,委托人不取回或者不处分该物的,行纪人依照本法第一百零一条的规定可以提存委托物。

**第四百二十一条** 行纪人与第三人订立合同的,行纪人对该合同直接享有权利、承担义务。

第三人不履行义务致使委托人受到损害的,行纪人应当承担损害赔偿的责任,但行纪人与委托人另有约定的除外。

**第四百二十二条** 行纪人完成或者部分完成委托事务的,委托人应当向行纪人支付相应的报酬。委托人逾期不支付报酬的,行纪人对委托物享有留置权,但当事人另有约定的除外。

**第四百二十三条** 本章没有规定的,适用委托合同的有关规定。

## 第二十三章 居间合同

**第四百二十四条** 居间合同是居间人向委托人报告订立合同的机会或者提供订立合同的媒介服务,委托人支付报酬的合同。

**第四百二十五条** 居间人应当就有关订立合同的事项向委托人如实报告。

居间人故意隐瞒与订立合同有关的重要事实或者提供虚假情况,损害委托人利益的,不得要求支付报酬并应当承担损害赔偿责任。

**第四百二十六条** 居间人促成合同成立的,委托人应当按照约定支付报酬。对居间人的报酬没有约定或者约定不明确,依照本法第六十一条的规定仍不能确定的,根据居间人的劳务合理确定。因居间人提供订立合同的媒介服务而促成合同成立的,由该合同的当事人平均负担居间人的报酬。

居间人促成合同成立的,居间活动的费用,由居间人负担。

**第四百二十七条** 居间人未促成合同成立的,不得要求支付报酬,但可以要求委托人支付从事居间活动支出的必要费用。

## 附 则

**第四百二十八条** 本法自1999年10月1日起施行,《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国涉外经济合同法》、《中华人民共和国合同法》同时废止。

## 中华人民共和国食品卫生法

(1995年10月30日第八届全国人民代表大会常务委员会第十六次会议通过1995年10月30日中华人民共和国主席令第五十九号公布自公布日起施行)

## 第一章 总 则

**第一条** 为保证食品卫生,防止食品污染和有害因素对人体的危害,保障人民身体健康,增强人民体质,制定本法。

**第二条** 国家实行食品卫生监督制度。

**第三条** 国务院卫生行政部门主管全国食品卫生监督管理工作。

国务院有关部门在各自的职责范围内负责食品卫生管理工作。

**第四条** 凡在中华人民共和国领域内从事食品生产经营的,都必须遵守本法。

本法适用于一切食品,食品添加剂,食品容器、包装材料和食品用工具、设备、洗涤剂、消毒剂;也适用于食品的生产经营场所、设施和有关环境。

**第五条** 国家鼓励和保护社会团体和个人对食品卫生的社会监督。

对违反本法的行为,任何人都有权检举和控告。

## 第二章 食品的卫生

**第六条** 食品应当无毒、无害、符合应当有的营养要求,具有相应的色、香、味等感官性状。

**第七条** 专供婴幼儿的主、辅食品,必须符合国务院卫生行政部门制定的营养、卫生标准。

**第八条** 食品生产经营过程必须符合下列卫生要求:

(一) 保持内外环境整洁,采取消除苍蝇、老鼠、蟑螂和其他有害昆虫及其孳生条件的措施,与有毒、有害场所保持规定的距离;

(二) 食品生产经营企业应当有与产品品种、数量相适应的食品原料处理、加工、包装、贮存等厂房或者场所;

(三) 应当有相应的消毒、更衣、盥洗、采光、照明、通风防腐、防尘、防蝇、防鼠、洗涤、污水排放、存放垃圾和废弃物的设施；

(四) 设备布局和工艺流程应当合理。防止待加工食品与直接入口食品、原料与成品交叉污染，食品不得接触有毒物、不洁物；

(五) 餐具、饮具和盛放直接入口食品的容器，使用前必须洗净，消毒，饮具用后必须洗净，保持清洁；

(六) 贮存、运输和装卸食品的容器包装、工具、设备和条件必须安全、无害、保持清洁，防止食品污染；

(七) 直接入口的食品应当有小包装或者使用无毒、清洁的包装材料；

(八) 食品生产经营人员应当经常保持个人卫生，生产、销售食品时，必须将手洗净，穿戴清洁的工作衣、帽；销售直接入口食品时，必须使用售货工具；

(九) 用水必须符合国家规定的城乡生活用水卫生标准；

(十) 使用的洗涤剂、消毒剂应当对人体安全、无害。

对食品摊贩和城市集市贸易食品经营者在食品生产经营过程中的卫生要求，由省、自治区、直辖市、农民代表大会常务委员会根据本法作出具体规定。

### 第九条 禁止生产经营下列食品：

(一) 腐败变质、油脂酸败、霉变、生虫、污秽不洁、混有异物或者其他感官性状异常，可能对人体健康有害的；

(二) 含有毒、有害物质或者被有毒、有害物质污染、可能对人体健康有害的；

(三) 含有致病性寄生虫、微生物的，或者微生物毒素含量超过国家限定标准的；

(四) 未经兽医卫生检验或者检验不合格的肉类及其制品；

(五) 病死、毒死或者死因不明的禽、畜、兽、水产动物等及

其制品；

(六) 容器包装污秽不洁、严重破损或者运输工具不洁造成污染的；

(七) 掺假、掺杂、伪造，影响营养卫生的；

(八) 用非食品原料加工的，加入非食品用化学物质的或者将非食品当作食品的；

(九) 超过保质期限的；

(十) 为防病等特殊需要，国务院卫生行政部门或者省、自治区、直辖市人民政府专门规定禁止出售的；

(十一) 含有未经国务院卫生行政部门批准使用的添加剂的或者农药残留超过国家规定容许量的；

(十二) 其他不符合食品卫生标准和卫生要求的。

**第十条** 食品不得加入药物，但是按照传统既是食品又是药品的以及作为原料、调料或者营养强化剂加入的除外。

### 第三章 食品添加剂的卫生

**第十一条** 生产经营和使用食品添加剂、必须符合食品添加剂使用卫生标准和卫生管理办法的规定；不符合卫生标准和卫生管理办法的食品添加剂，不得经营、使用。

### 第四章 食品容器、包装材料和食品用工具、设备的卫生

**第十二条** 食品容器、包装材料和食品用工具、设备必须符合卫生卫生标准和管理办法的规定。

**第十三条** 食品容器、包装材料和食品用工具、设备的生产必须采用符合卫生要求的原材料。产品应当便于清洗和消毒。

### 第五章 食品卫生标准和管理办法的制定

**第十四条** 食品，食品添加剂，食品容器，包装材料，食品用

工具、设备,用于清洗食品和食品用工具、设备的洗涤剂、消毒剂以及食品中污染物质、放射性物质容许量的国家卫生标准、卫生管理办法和检验规程,由国务院卫生行政部门制定或者批准颁发。

**第十五条** 国家未制定卫生标准的食品,省、自治区、直辖市人民政府可以制定地方卫生标准,报国务院卫生行政部门和国务院标准化行政主管部门备案。

**第十六条** 食品添加剂的国家产品质量标准中有卫生学意义的指标,必须经国务院卫生行政部门审查同意。

农药、化肥等农用化学物质的安全性评价,必须经国务院卫生行政部门审查同意。

屠宰畜、禽的兽医卫生检验规程,由国务院有关行政部门会同国务院卫生行政部门制定。

## 第六章 食品卫生管理

**第十七条** 各级人民政府的食品生产经营管理部门应当加强食品卫生管理工作,并对执行本法情况进行检查。

各级人民政府应当鼓励和支持改进食品加工工艺,促进提高食品卫生质量。

**第十八条** 食品生产经营企业应当健全本单位的食品卫生管理制度,配备专职或者兼职食品卫生管理人员,加强对所生产经营食品的检验工作。

**第十九条** 食品生产经营企业的新建、扩建、改建工程的选址和设计应当符合卫生要求。其设计审查和工程验收必须有卫生行政部门参加。

**第二十条** 利用新资源生产的食品、食品添加剂的新品种,生产经营企业在造投入生产前,必须提出该产品卫生评价和营养评价所需的资料,利用新的原材料生产的食品容器、包装材料和食品用工具、设备的新品种,生产经营企业在投入生产前,必须

提出该产品卫生评价所需的资料。上述新品种在投入生产前还需提供样品,并按照规定食品卫生标准审批程序报请审批。

**第二十一条** 定型包装食品和食品添加剂,必须在包装标识或者产品说明书上根据不同产品分别按规定标出品名、产地、厂名、生产日期、批号或者代号、规格、配方或者主要成分、保存期限、食用或者使用方法等。食品、食品添加剂的产品说明书,不得有夸大或者虚假的宣传内容。

食品包装标识必须清楚,容易辨识。在国内市场销售的食品,必须有中文标识。

**第二十二条** 表明具有特定保健功能的食品,其产品及其说明书必须报国务院卫生行政部门审查批准,其卫生标准和生产经营管理办法,由国务院卫生行政部门制定。

**第二十三条** 表明具有特定保健功能的食品,不得有害于人体健康,其产品说明书内容必须真实,该产品的功能和成分必须与说明书一致,不得有虚报。

**第二十四条** 食品、食品添加剂和专用于食品的容器、包装材料及其他用具,其生产者必须按照卫生标准和卫生管理办法实施检验合格后,方可出厂或者销售。

**第二十五条** 食品生产经营者采购食品及其原料,应当按照国家有关规定索取检验合格证或者化验单,销售者应当保证提供。需要索证的范围和种类由省、自治区、直辖市人民政府卫生行政部门规定。

**第二十六条** 食品生产经营人员每年必须进行健康检查;新参加工作和临时参加工作的食品工作经营人员必须进行健康检查,取得健康证明后方可参加工作。

凡患有痢疾、伤寒、病毒性肝炎等消化道传染病(包括病原携带者),活动性肺结核,化脓性或者渗出性皮肤病以及其他有碍食品卫生的疾病的,不得参加接触直接入口食品的工作。

**第二十七条** 食品生产经营企业和食品摊贩,必须先取得

卫生行政部门发放的卫生许可证方可向工商行政管理部门申请登记。未取得卫生许可证的,不得从事食品生产经营活动。

食品生产经营者不得伪造、涂改、出借卫生许可证。

卫生许可证的发放管理办法由省、自治区、直辖市人民政府卫生行政部门制定。

**第二十八条** 各类食品市场的举办者应当负责市场内的食品卫生管理工作,并在市场内设置必要的公共卫生设施,保持良好的环境卫生状况。

**第二十九条** 城乡集市贸易的食品卫生管理工作由工商行政管理部门负责,食品卫生监督检验工作由卫生行政部门负责。

**第三十条** 进口的食品、食品添加剂,食品容器、包装材料和食品用工具及设备,必须符合国家卫生标准和卫生管理办法的规定。

进口前款所列产品,由口岸进口食品卫生监督检验机构进行卫生监督、检验、检验合格的,方准进口,海关凭检验合格证书放行。

进口单位在申报检验时,应当提供输出国(地区)所使用的农药、添加剂、熏蒸剂等有关资料和检验报告。

进口第一款所列产品,依照国家卫生标准进行检验,尚无国家卫生标准的,进口单位必须提供输出国(地区)卫生部门或者组织出具的卫生评价资料,经口岸进口食品卫生监督机构审查检验并报国务院卫生行政部门批准。

**第三十一条** 出口食品由国家进出口商品检验部门进行卫生监督检验。

海关凭国家进出口商品检验部门出具的证书发行。

## 第七章 食品卫生监督

**第三十二条** 县级以上地方人民政府卫生行政部门在管辖范围内行使食品卫生监督职责。

铁道、交通行政主管部门设立的食品卫生监督机构,行使国务院卫生行政部门会同国务院有关部门规定的食品卫生监督职责。

**第三十三条** 食品卫生监督职责是:

(一) 进行食品卫生监测、检验和技术指导;

(二) 协助培训食品生产经营人员,监督食品生产经营人员的健康检查;

(三) 宣传食品卫生、营养知识、进行食品卫生评价,公布食品卫生情况;

(四) 对食品生产经营企业的新建、扩建、改建工程的选址和设计进行卫生审查,并参加工程验收;

(五) 对食物中毒和食品污染事故进行调查,并采取控制措施;

(六) 对违反本法的行为进行巡回监督检查;

(七) 对违反本法的行为追查责任,依法进行行政处罚;

(八) 负责其他食品卫生监督事项。

**第三十四条** 县级以上人民政府卫生行政部门设立卫生监督员。食品卫生监督员由合格的专业人员担任,由同级卫生行政部门发给证书。

铁道、交通的食品卫生监督员,由其上级主管部门发给证书。

**第三十五条** 食品卫生监督员执行卫生行政部门交付的任务。

食品卫生监督员必须秉公执法,忠于职守,不得利用职权牟取私利。

食品卫生监督员在执行任务时,可以向食品生产经营者了解情况,索取必要的资料,进入生产经营场所检查,按照规定无偿采样。生产经营者不得拒绝或者隐瞒。

食品卫生监督员对生产经营者提供的技术资料负有保密的

义务。

**第三十六条** 国务院和省、自治区、直辖市人民政府的卫生行政部门,根据需要可以确定具备条件的单位作为食品卫生检验单位,进行食品卫生检验并出具检疫报告。

**第三十七条** 县级以上地方人民政府卫生行政部门对已造成食物中毒事故或者有证据证明可能导致食物中毒事故的,可以对食品生产经营者采取下列临时控制措施:

(一)封存造成食物中毒或者可能导致食物中毒的食品及其原料;

(二)封存被污染的食品用工具及用具,并责令进行清洗消毒。

经检验,属于被污染的食品,予以销毁;未被污染的食品,予以解封。

**第三十八条** 发生食物中毒的单位和接收病人进行治疗的单位,除采取抢救措施外,应当根据国家有关规定,及时向所在地卫生行政部门报告。

县级以上地方人民政府卫生行政部门接到报告后,应当及时进行调查处理,并采取控制措施。

## 第八章 法律责任

**第三十九条** 违反本法规定,生产经营不符合卫生标准的食品,造成食物中毒事故或者其他食源性疾患的,责令停止生产经营、销毁导致食物中毒或者其他食源性疾患的食品,没收违法所得,并处以违法所得一倍以上五倍以下的罚款;没有违法所得的,处以一千元以上五万元以下的罚款。

违反本法规定,生产经营不符合卫生标准和食品,造成严重食物中毒事故或者其他严重食源性疾患,对人体健康造成严重危害的,或者在生产经营的食品中掺入有毒、有害的非食品原料的,依法追究刑事责任。

有本条所列行为之一的吊销卫生许可证。

**第四十条** 违反本法规定,未取得卫生许可证或者伪造卫生许可证从事食品生产经营活动的,予以取缔,没收违法所得,并处以违法所得一倍以上五倍以下的罚款;没有违法所得的,处以五百元以上三万元以下的罚款。涂改,出借卫生许可证的,收缴卫生许可证,没收违法所得,并处以违法所得一倍以上三倍以下的罚款;没有违法所得的,处以五百元以上一万元以下的罚款。

**第四十一条** 违反本法规定,食品生产经营过程不符合卫生要求的,责令改正,给予警告,可以处以五千元以下的罚款;拒不改正或者有其他严重情节的,吊销卫生许可证。

**第四十二条** 违反本法规定,生产经营禁止生产经营的食品的,责令停止生产经营,立即公告收回已售出的食品,并销毁该食品,没收违法所得,并处以违法所得一倍以上五倍以下的罚款;没有违法所得的,处以一千元以上五万元以下的罚款。情节严重的,吊销卫生许可证。

**第四十三条** 违反本法规定,生产经营不符合营养、卫生标准的专供婴幼儿的主、辅食品的,责令停止生产经营,立即公告收回已售出的食品,并销毁该食品,没收违法所得,并处以违法所得一倍以上五倍以下的罚款;没有违法所得的,处以一千元以上五万元以下的罚款。情节严重的,吊销卫生许可证。

**第四十四条** 违反本法规定,生产经营或者使用不符合卫生标准和卫生管理办法规定的食品添加剂、食品容器、包装材料和食品用工具、设备以及洗涤剂、消毒剂的,责令停止生产或者使用,没收违法所得,并处以违法所得一倍以上三倍以下的罚款;没有违法所得的,处以五千元以下的罚款。

**第四十五条** 违反本法规定,未经国务院卫生行政部门审查批准而生产经营表明具有特定保健功能的食品的,或者该食品的产品说明书内容虚假的,责令停止生产经营,没收违法所

得,并处以违法所得一倍以上五倍以下的罚款;没有违法所得的,处以一千元以上五万元以下的罚款。情节严重的吊销卫生许可证。

**第四十六条** 违反本法规定,定型包装食品和食品添加剂的包装标识或者产品说明书上不表明或者虚假标注生产日期、保质期等规定事项的,或者违反规定不标注中文标识的,责令改正,可以处以五百元以上一万元以下的罚款。

**第四十七条** 违反本法规定,食品生产经营人员未取得健康证明而从事食品生产经营的或者对患有疾病不得接触入口食品的生产经营人员,不按规定调离的,责令改正,可以处以五千元以下的罚款。

**第四十八条** 违反本法规定,造成食物中毒事故或者其他食源性疾患的,或者因其他违反本法行为给他人造成损害的,应当依法承担民事赔偿责任。

**第四十九条** 本法规定的行政处罚由县级以上地方人民政府卫生行政部门决定。本法规定的行使食品卫生监督权的其他机关,在规定的职责范围内,依照办法的规定作出行政处罚决定。

**第五十条** 当事人对行政处罚决定不服的,可以在接到处罚通知之日起十五日内向作出处罚决定的机关的上一级机关申请复议;当事人也可以在接到处罚通知之日起十五日内直接向人民法院起诉。

复议机关应当在接到复议申请之日起十五日内作出复议决定。当事人对复议决定不服的,可以在接到复议决定之日起十五日内向人民法院起诉。

当事人逾期不申请复议也不向人民法院起诉,又不履行处罚决定的,作出处罚决定的机关可以申请人民法院强制执行。

**第五十一条** 卫生行政部门违反本法规定,对不符合条件的生产经营者发放卫生许可证的,对直接责任人员给予行政处

分;收受贿赂,构成犯罪的,依法追究刑事责任。

**第五十二条** 食品卫生监督管理人员,滥用职权、玩忽职守、营私舞弊、造成重大事故,构成犯罪的,依法追究刑事责任,不构成犯罪的,依法给予行政处分。

**第五十三条** 以暴力、威胁方法阻碍食品卫生监督管理人员依法执行职务的,依法追究刑事责任;拒绝、阻碍食品卫生监督管理人员依法执行职务未使用暴力、威胁方法的,由公安机关依照治安管理处罚条例的规定处罚。

## 第九章 附 则

**第五十四条** 本法下列用语的含义:

**食品**:指各种供人食用或者饮用的成品和原料以及按照传统既是食品又是药品的物品,但是不包括以治疗为目的的物品。

**食品添加剂**:指为改善食品品质和色、香、味、,以及为防腐和加工工艺的需要而加入食品中的化学合成或者天然物质。

**营养强化剂**:指为增强营养成分而加入食品中的天然的或者人工合成的属于天然营养素范围的食品添加剂。

**食品容器、包装材料**:指包装、盛放食品用的纸、竹、木、金属、陶瓷、搪料、橡胶、天然纤维、化学纤维、玻璃等制品和接触食品的涂料。

**食品用工具、设备**:指食品在生产经营过程中接触食品的机械、管道、传送带、容器、用具、餐具等。

**食品生产经营**:指从事一切食品的生产(不包括种植业养殖业)、采集、收购、加工、贮存、运输、陈列、供应、销售等活动。

**食品生产经营者**:指一切从事食品生产经营的单位或者个人,包括职工食堂、食品摊贩等。

**第五十五条** 出口食品的管理办法,由国家进出口商品检验部门会同国务院卫生行政部门和有关行政部门另行制定。

**第五十六条** 军队专用食品和自供食品的卫生管理办法由

中央军事委员会依据本法制定。

**第五十七条** 本法自公布之日施行。《中华人民共和国食品卫生法(试行)》同时废止。

## 中华人民共和国消费者权益保护法

(1993年10月31日第八届全国人民代表大会常务委员会第四次会议通过)

### 第一章 总 则

**第一条** 为保护消费者的合法权益,维护社会经济秩序,促进社会主义市场经济健康发展,制定本法。

**第二条** 消费者为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务,其权益受本法保护;本法未作规定的,受其他有关法律、法规保护。

**第三条** 经营者为消费者提供其生产、销售的商品或者提供服务,应当遵守本法;本法未作出规定的,应当遵守其他有关法律、法规。

**第四条** 经营者与消费者进行交易,应当遵循自愿、平等、公平、诚实信用的原则。

**第五条** 国家保护消费者的合法权益不受侵害。

国家采取措施,保障消费者依法行使权利,维护消费者的合法权益。

**第六条** 保护消费者的合法权益是全社会的共同责任。

国家鼓励、支持一切组织和个人对损害消费者合法权益的行为进行社会监督。

大众传播媒介应当做好维护消费者合法权益的宣传,对损害消费者合法权益的行为进行舆论监督。

### 第二章 消费者的权利

**第七条** 消费者在购买、使用商品和接受服务时享有人身、

财产安全不受损害的权利。

消费者有权要求经营者提供的商品和服务,符合保障人身、财产安全的要求。

**第八条** 消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利。

消费者有权根据商品或者服务的不同情况,要求经营者提供商品的价格、产地、生产者、用途、性能、规格、等级、主要成分、生产日期、有效期限、检验合格证明、使用方法说明书、售后服务,或者服务的内容、规格、费用等有关情况。

**第九条** 消费者享有自主选择商品或者服务的权利。

消费者有权自主选择提供商品或者服务的经营者,自主选择商品品种或者服务方式,自主决定购买或者不购买任何一种商品、接受或者不接受任何一项服务。

消费者在自主选择商品或者服务时,有权进行比较、鉴别和挑选。

**第十条** 消费者享有公平交易的权利。

消费者在购买商品或者接受服务时,有权获得质量保障、价格合理、计量正确等公平交易条件,有权拒绝经营者的强制交易行为。

**第十一条** 消费者因购买、使用商品或者接受服务受到人身、财产损害的,享有依法获得赔偿的权利。

**第十二条** 消费者享有依法成立维护自身合法权益的社会团体的权利。

**第十三条** 消费者享有获得有关消费和消费者权益保护方面的知识的权利。

消费者应当努力掌握所需商品或者服务的知识和使用技能,正确使用商品,提高自我保护意识。

**第十四条** 消费者在购买、使用商品和接受服务时,享有人格尊严、民族风俗习惯得到尊重的权利。

**第十五条** 消费者享有对商品和服务以及保护消费者权益工作进行监督的权利。

消费者有权检举、控告侵害消费者权益的行为和国家机关及其工作人员在保护消费者权益工作中的违法失职行为,有权对保护消费者权益工作提出批评、建议。

### 第三章 经营者的义务

**第十六条** 经营者向消费者提供商品或者服务,应当依照《中华人民共和国产品质量法》和其他有关法律、法规的规定履行义务。

经营者和消费者有约定的,应当按照约定履行义务,但双方的约定不得违背法律、法规的规定。

**第十七条** 经营者应当听取消费者对其提供的商品或者服务的意见,接受消费者的监督。

**第十八条** 经营者应当保证其提供的商品或者服务符合保障人身、财产安全的要求。对可能危及人身、财产安全的商品和服务,应当向消费者作出真实的说明和明确的警示,并说明和标明正确使用商品或者接受服务的方法以及防止危害发生的方法。

经营者发现其提供的商品或者服务存在严重缺陷,即使正确使用商品或者接受服务仍然可能对人身、财产安全造成危害的,应当立即向有关行政部门报告和告知消费者,并采取防止危害发生的措施。

**第十九条** 经营者应当向消费者提供有关商品或者服务的真实信息,不得作引人误解的虚假宣传。

经营者对消费者就其提供的商品或者服务的质量和用法等问题提出的询问,应当作为真实、明确的答复。

商店提供商品应当明码标价。

**第二十条** 经营者应当标明其真实名称和标记。

租赁他人柜台或者场地的经营者,应当标明其真实名称和标记。

**第二十一条** 经营者提供商品或者服务,应当按照国家有关规定或者商业惯例向消费者出具购货凭证或者服务单据;消费者索要购货凭证或者服务单据的,经营者必须出具。

**第二十二条** 经营者应当保证在正常使用商品或者接受服务的情况下其提供的商品或者服务应当具有的质量、性能、用途和有效期限;但消费者在购买该商品或者接受该服务前已经知道其存在瑕疵的除外。

经营者以广告、产品说明、实物样品或者其他方式表明商品或者服务的质量状况的,应当保证其提供的商品或者服务的实际质量与表明的质量状况相符。

**第二十三条** 经营者提供商品或者服务,按照国家规定或者与消费者的约定,承担包修、包换、包退或者其他责任的,应当按照国家规定或者约定履行,不得故意拖延或者无理拒绝。

**第二十四条** 经营者不得以格式合同、通知、声明、店堂告示等方式作出对消费者不公平、不合理的规定,或者减轻、免除其损害消费者合法权益应当承担的民事责任。

格式合同、通知、声明、店堂告示等含有前款所列内容的,其内容无效。

**第二十五条** 经营者不得对消费者进行侮辱、诽谤,不得搜查消费者的身体及其携带的物品,不得侵犯消费者的人身自由。

#### 第四章 国家对消费者合法权益的保护

**第二十六条** 国家制定有关消费者权益的法律、法规和政策时,应当听取消费者的意见和要求。

**第二十七条** 各级人民政府应当加强领导、组织、协调、督促有关行政部门做好保护消费者合法权益的工作。

各级人民政府应当加强监督,预防危害消费者人身、财产安

全行为的发生,及时制止危害消费者人身、财产安全的行为。

**第二十八条** 各级人民政府工商行政管理部门和其他有关行政主管部门应当依照法律、法规的规定,在各自的职责范围内,采取措施,保护消费者的合法权益。

有关行政主管部门应当听取消费者及其社会团体对经营者交易行为、商品和服务质量问题的意见,及时调查处理。

**第二十九条** 有关国家机关应当依照法律、法规的规定,惩处经营者在提供商品和服务中侵害消费者合法权益的违法犯罪行为。

**第三十条** 人民法院应当采取措施,方便消费者提起诉讼。对符合《中华人民共和国民事诉讼法》起诉条件的消费者权益争议,必须受理,及时审理。

## 第五章 消费者组织

**第三十一条** 消费者协会和其他消费者组织是依法成立的对商品和服务进行社会监督的保护消费者合法权益的社会团体。

**第三十二条** 消费者协会履行下列职能:

- (一) 向消费者提供消费信息和咨询服务;
- (二) 参与有关行政部门对商品和服务的监督、检查;
- (三) 就有关消费者合法权益的问题,向有关行政部门反映、查询,提出建议;
- (四) 受理消费者的投诉,并对投诉事项进行调查、调解;
- (五) 投诉事项涉及商品和服务质量问题的,可以提请鉴定部门鉴定,鉴定部门应当告知鉴定结论;
- (六) 就损害消费者合法权益的行为,支持受损害的消费者提起诉讼;
- (七) 对损害消费者合法权益的行为,通过大众传播媒介予以揭露、批评。

各级人民政府对消费者协会履行职能应当予以支持。

**第三十三条** 消费者组织不得从事商品经营和营利性服务,不得以牟利为目的向社会推荐商品和服务。

## 第六章 争议的解决

**第三十四条** 消费者和经营者发生消费者权益争议的,可以通过下列途径解决:

- (一) 与经营者协商和解;
- (二) 请求消费者协会调解;
- (三) 向有关行政部门申诉;
- (四) 根据与经营者达成的仲裁协议提请仲裁机构仲裁;
- (五) 向人民法院提起诉讼。

**第三十五条** 消费者在购买、使用商品时,其合法权益受到损害的,可以向销售者要求赔偿。销售者赔偿后,属于生产者的责任或者属于向销售者提供商品的其他销售者的责任的,销售者有权向生产者或者其他销售者追偿。

消费者或者其他受害人因商品缺陷造成人身、财产损害的,可以向销售者要求赔偿,也可以向生产者要求赔偿。属于生产者责任的,销售者赔偿后,有权向生产者追偿。属于销售者责任的,生产者赔偿后,有权向销售者追偿。

消费者在接受服务时,其合法权益受到损害的,可以向服务者要求赔偿。

**第三十六条** 消费者在购买、使用商品或者接受服务时,其合法权益受到损害,因原企业分立、合并的,可以向变更后承受其权利义务的企业要求赔偿。

**第三十七条** 使用他人营业执照的违法经营者提供商品或者服务,损害消费者合法权益的,消费者可以向其要求赔偿,也可以向营业执照的持有人要求赔偿。

**第三十八条** 消费者在展销会、租赁柜台购买商品或者接

受服务,其合法权益受到损害的,可以向销售者或者服务者要求赔偿。展销会结束或者柜台租赁期满后,也可以向展销会的举办者、柜台的出租者要求赔偿。展销会的举办者、柜台的出租者赔偿后,有权向销售者或者服务者追偿。

**第三十九条** 消费者因经营者利用虚假广告提供商品或者服务,其合法权益受到损害的,可以向经营者要求赔偿。广告的经营 者发布虚假广告的,消费者可以请求行政主管部门予以惩处。广告的经营 者不能提供经营者的真实名称、地址的,应当承担赔偿 责任。

## 第七章 法律责任

**第四十条** 经营者提供商品或者服务有下列情形之一的,除本法另有规定外,应当依照《中华人民共和国产品质量法》和其他有关法律、法规的规定,承担民事责任:

- (一) 商品存在缺陷的;
- (二) 不具备商品应当具备的使用性能而出售时未作说明的;
- (三) 不符合在商品或者其包装上注明采用的商品标准的;
- (四) 不符合商品说明、实物样品等方式表明的质量状况的;
- (五) 生产国家明令淘汰的商品或者销售失效、变质的商品的;
- (六) 销售的商品数量不足的;
- (七) 服务的内容和费用违反约定的;
- (八) 对消费者提出的修理、重作、更换、退货、补足商品数量、退还货款和服务费用或者赔偿损失的要求,故意拖延或者无理拒绝的;
- (九) 法律、法规规定的其他损害消费者权益的情形。

**第四十一条** 经营者提供商品或者服务,造成消费者或者

其他受害人人身伤害的,应当支付医疗费、治疗期间的护理费、因误工减少的收入等费用,造成残疾的,还应当支付残疾者生活自助具费、生活补助费、残疾赔偿金以及由其扶养的人所必需的生活费等费用;构成犯罪的,依法追究刑事责任。

**第四十二条** 经营者提供商品或者服务,造成消费者或者其他受害人死亡的,应当支付丧葬费、死亡赔偿金以及由死者生前扶养的人所必需的生活费等费用;构成犯罪的,依法追究刑事责任。

**第四十三条** 经营者违反本法第二十五条规定,侵害消费者的人格尊严或者侵犯消费者人身自由的,应当停止侵害、恢复名誉、消除影响、赔礼道歉,并赔偿损失。

**第四十四条** 经营者提供商品或者服务,造成消费者财产损害的,应当按照消费者的要求,以修理、重作、更换、退货、补足商品数量、退还货款和服务费用或者赔偿损失等方式承担民事责任。消费者与经营者另有约定的,按照约定履行。

**第四十五条** 对国家规定或者经营者与消费者约定包修、包换、包退的商品,经营者应当负责修理、更换或者退货。在保修期内两次修理仍不能正常使用的,经营者应当负责更换或者退货。

对包修、包换、包退的大件商品,消费者要求经营者修理、更换、退货的,经营者应当承担运输等合理费用。

**第四十六条** 经营者以邮购方式提供商品的,应当按照约定提供。未按照约定提供的,应当按照消费者的要求履行约定或者退回货款;并应当承担消费者必须支付的合理费用。

**第四十七条** 经营者以预收款方式提供商品或者服务的,应当按照约定提供。未按照约定提供的,应当按照消费者的要求履行约定或者退回预付款;并应当承担预付款的利息、消费者必须支付的合理费用。

**第四十八条** 依法经有关行政部门认定为不合格的商品,

消费者要求退货的,经营者应当负责退货。

**第四十九条** 经营者提供商品或者服务有欺诈行为的,应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失,增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者接受服务的费用的一倍。

**第五十条** 经营者有下列情形之一,《中华人民共和国产品质量法》和其他有关法律、法规对处罚机关和处罚方式有规定的,依照法律、法规的规定执行;法律、法规未作规定的,由工商行政管理部门责令改正,可以根据情节单处或者并处警告、没收违法所得、处以违法所得一倍以上五倍以下的罚款,没有违法所得的处以一万元以下的罚款;情节严重的,责令停业整顿、吊销营业执照:

- (一) 生产、销售的商品不符合保障人身、财产安全要求的;
- (二) 在商品中掺杂、掺假,以假充真,以次充好,或者以不合格商品冒充合格商品的;
- (三) 生产国家明令淘汰的商品或者销售失效、变质的商品的;
- (四) 伪造商品的产地,伪造或者冒用他人的厂名、厂址,伪造或者冒用认证标志、名优标志等质量标志的;
- (五) 销售的商品应当检验、检疫而未检验、检疫或者伪造检验、检疫结果的;
- (六) 对商品或者服务作引人误解的虚假宣传的;
- (七) 对消费者提出的修理、重作、更换、退货、补足商品数量、退还货款和服务费用或者赔偿损失的要求,故意拖延或者无理拒绝的;
- (八) 侵害消费者人格尊严或者侵犯消费者人身自由的;
- (九) 法律、法规规定的对损害消费者权益应当予以处罚的其他情形。

**第五十一条** 经营者对行政处罚决定不服的,可以自收到处罚决定之日起十五日内向上一级机关申请复议,对复议决定

不服的,可以自收到复议决定书之日起十五日内向人民法院提起诉讼;也可以直接向人民法院提起诉讼。

**第五十二条** 以暴力、威胁等方法阻碍有关行政部门工作人员依法执行职务的,依法追究刑事责任;拒绝、阻碍有关行政部门工作人员依法执行职务,未使用暴力、威胁方法的,由公安机关依照《中华人民共和国治安管理处罚条例》的规定处罚。

**第五十三条** 国家机关工作人员玩忽职守或者包庇经营者侵害消费者合法权益的行为的,由其所在单位或者上级机关给予行政处分;情节严重,构成犯罪的,依法追究刑事责任。

## 第八章 附 则

**第五十四条** 农民购买、使用直接用于农业生产的生产资料,参照本法执行。

**第五十五条** 本法自1994年1月1日起施行。

### 中华人民共和国广告法

(1994年10月27日第八届全国人民代表大会常务委员会第十次会议通过)

## 第一章 总 则

**第一条** 为了规范广告活动,促进广告业的健康发展,保护消费者的合法权益,维护社会经济秩序,发挥广告在社会主义市场经济中的积极作用,制定本法。

**第二条** 广告主、广告经营者、广告发布者在中华人民共和国境内从事广告活动,应当遵守本法。

本法所称广告,是指商品经营者或者服务提供者承担费用,通过一定媒介和形式直接或者间接地介绍自己所推销的商品或者所提供的服务的商业广告。

本法所称广告主,是指为推销商品或者提供服务,自行或者委托他人设计、制作、发布广告的法人、其他经济组织或者个人。

本法所称广告经营者,是指受委托提供广告设计、制作、代理服务的法人、其他经济组织或者个人。

本法所称广告发布者,是指为广告主或者广告主委托的广告经营者发布广告的法人或者其他经济组织。

**第三条** 广告应当真实、合法,符合社会主义精神文明建设的要求。

**第四条** 广告不得含有虚假的内容,不得欺骗和误导消费者。

**第五条** 广告主、广告经营者、广告发布者从事广告活动,应当遵守法律、行政法规,遵循公平、诚实信用的原则。

**第六条** 县级以上人民政府工商行政管理部门是广告监督管理机关。

## 第二章 广告准则

**第七条** 广告内容应当有利于人民的身心健康,促进商品和服务质量的提高,保护消费者的合法权益,遵守社会公德和职业道德,维护国家的尊严和利益。

广告不得有下列情形:

- (一) 使用中华人民共和国国旗、国徽、国歌;
- (二) 使用国家机关和国家机关工作人员的名义;
- (三) 使用国家级、最高级、最佳等用语;
- (四) 妨碍社会安定和危害人身、财产安全,损害社会公共利益;
- (五) 妨碍社会公共秩序和违背社会良好风尚;
- (六) 含有淫秽、迷信、恐怖、暴力、丑恶的内容;
- (七) 含有民族、种族、宗教、性别歧视的内容;
- (八) 妨碍环境和自然资源保护;
- (九) 法律、行政法规规定禁止的其他情形。

**第八条** 广告不得损害未成年人和残疾人的身心健康。

**第九条** 广告中对商品的性能、产地、用途、质量、价格、生产者、有效期限、允诺或者对服务的内容、形式、质量、价格、允诺有表示的,应当清楚、明白。

广告中表明推销商品、提供服务附带赠送礼品的,应当标明赠送的品种和数量。

**第十条** 广告使用数据、统计资料、调查结果、文摘、引用语,应当真实、准确,并表明出处。

**第十一条** 广告中涉及专利产品或者专利方法的,应当标明专利号和专利种类。

未取得专利权的,不得在广告中谎称取得专利权。

禁止使用未授予专利权的专利申请和已经终止、撤销、无效的专利做广告。

**第十二条** 广告不得贬低其他生产经营者的商品或者服务。

**第十三条** 广告应当具有可识别性,能够使消费者辨明其为广告。

大众传播媒介不得以新闻报道形式发布广告。通过大众传播媒介发布的广告应当有广告标记,与其他非广告信息相区别,不得使消费者产生误解。

**第十四条** 药品、医疗器械广告不得有下列内容:

- (一) 含有不科学的表示功效的断言或者保证的;
- (二) 说明治愈率或者有效率的;
- (三) 与其他药品、医疗器械的功效和安全性比较的;
- (四) 利用医药科研单位、学术机构、医疗机构或者专家、医生、患者的名义和形象作证明的;
- (五) 法律、行政法规规定禁止的其他内容。

**第十五条** 药品广告的内容必须以国务院卫生行政部门或者省、自治区、直辖市卫生行政部门批准的说明书为准。

国家规定的应当在医生指导下使用的治疗性药品广告中,

必须注明“按医生处方购买和使用”。

**第十六条** 麻醉药品、精神药品、毒性药品、放射性药品等特殊药品,不得做广告。

**第十七条** 农药广告不得有下列内容:

- (一) 使用无毒、无害等表明安全性的绝对化断言的;
- (二) 含有不科学的表示功效的断言或者保证的;
- (三) 含有违反农药安全使用规程的文字、语言或者画面的;
- (四) 法律、行政法规规定禁止的其他内容。

**第十八条** 禁止利用广播、电影、电视、报纸、期刊发布烟草广告。

禁止在各类等候室、影剧院、会议厅堂、体育比赛场馆等公共场所设置烟草广告。

烟草广告中必须标明“吸烟有害健康”。

**第十九条** 食品、酒类、化妆品广告的内容必须符合卫生许可的事项,并不得使用医疗用语或者易与药品混淆的用语。

### 第三章 广告活动

**第二十条** 广告主、广告经营者、广告发布者之间在广告活动中应当依法订立书面合同,明确各方的权利和义务。

**第二十一条** 广告主、广告经营者、广告发布者不得在广告活动中进行任何形式的不正当竞争。

**第二十二条** 广告主自行或者委托他人设计、制作、发布广告,所推销的商品或者所提供的服务应当符合广告主的经营围。

**第二十三条** 广告主委托设计、制作、发布广告,应当委托具有合法经营资格的广告经营者、广告发布者。

**第二十四条** 广告主自行或者委托他人设计、制作、发布广告,应当具有或者提供真实、合法、有效的下列证明文件:

- (一) 营业执照以及其他生产、经营资格的证明文件；
- (二) 质量检验机构对广告中有关商品质量内容出具的证明文件；
- (三) 确认广告内容真实性的其他证明文件。

依照本法第三十四条的规定,发布广告需要经有关行政主管部门审查的,还应当提供有关批准文件。

**第二十五条** 广告主或者广告经营者在广告中使用他人名义、形象的,应当事先取得他人的书面同意;使用无民事行为能力人、限制民事行为能力人的名义、形象的,应当事先取得其监护人的书面同意。

**第二十六条** 从事广告经营的,应当具有必要的专业技术人员、制作设备,并依法办理公司或者广告经营登记,方可从事广告活动。

广播电台、电视台、报刊出版单位的广告业务,应当由其专门从事广告业务的机构办理,并依法办理兼营广告的登记。

**第二十七条** 广告经营者、广告发布者依据法律、行政法规查验有关证明文件,核实广告内容。对内容不实或者证明文件不全的广告,广告经营者不得提供设计、制作、代理服务,广告发布者不得发布。

**第二十八条** 广告经营者、广告发布者按照国家有关规定,建立、健全广告业务的承接登记、审核、档案管理制度。

**第二十九条** 广告收费应当合理、公开,收费标准和收费办法应当向物价和工商行政管理部门备案。

广告经营者、广告发布者应当公布其收费标准和收费办法。

**第三十条** 广告发布者向广告主、广告经营者提供的媒介覆盖率、收视率、发行量等资料应当真实。

**第三十一条** 法律、行政法规规定禁止生产、销售的商品或者提供的服务,以及禁止发布广告的商品或者服务,不得设计、制作、发布广告。

**第三十二条** 有下列情形之一的,不得设置户外广告:

- (一) 利用交通安全设施、交通标志的;
- (二) 影响市政公共设施、交通安全设施、交通标志使用的;
- (三) 妨碍生产或者人民生活,损害市容市貌的;
- (四) 国家机关、文物保护单位和名胜风景点的建筑控制地带;
- (五) 当地县级以上地方人民政府禁止设置户外广告的区域。

**第三十三条** 户外广告的设置规划和管理办法,由当地县级以上地方人民政府组织广告监督管理、城市建设、环境保护、公安等有关部门制定。

## 第四章 广告的审查

**第三十四条** 利用广播、电影、电视、报纸、期刊以及其他媒介发布药品、医疗器械、农药、兽药等商品的广告和法律、行政法规规定应当进行审查的其他广告,必须在发布前依照有关法律、行政法规由有关行政主管部门(以下简称广告审查机关)对广告内容进行审查;未经审查,不得发布。

**第三十五条** 广告主申请广告审查,应当依照法律、行政法规向广告审查机关提交有关证明文件。广告审查机关应当依照法律、行政法规作出审查决定。

**第三十六条** 任何单位和个人不得伪造、变造或者转让广告审查决定文件。

## 第五章 法律责任

**第三十七条** 违反本法规定,利用广告对商品或者服务作虚假宣传的,由广告监督管理机关责令广告主停止发布,并以等额广告费用在相应范围内公开更正消除影响,并处广告费用一倍以上五倍以下的罚款;对负有责任的广告经营者、广告发布者

没收广告费用,并处广告费用一倍以上五倍以下的罚款;情节严重的,依法停止其广告业务。构成犯罪的,依法追究刑事责任。

**第三十八条** 违反本法规定,发布虚假广告,欺骗和误导消费者,使购买商品或者接受服务的消费者的合法权益受到损害的,由广告主依法承担民事责任;广告经营者、广告发布者明知或者应知广告虚假仍设计、制作、发布的,应当依法承担连带责任。

广告经营者、广告发布者不能提供广告主的真实名称、地址的,应当承担全部民事责任。

社会团体或者其他组织,在虚假广告中向消费者推荐商品或者服务,使消费者的合法权益受到损害的,应当依法承担连带责任。

**第三十九条** 发布广告违反本法第七条第二款规定的,由广告监督管理机关责令负有责任的广告主、广告经营者、广告发布者停止发布、公开更正,没收广告费用,并处广告费用一倍以上五倍以下的罚款;情节严重的,依法停止其广告业务。构成犯罪的,依法追究刑事责任。

**第四十条** 发布广告违反本法第九条至第十二条规定的,由广告监督管理机关责令负有责任的广告主、广告经营者、广告发布者停止发布、公开更正,没收广告费用,可以并处广告费用一倍以上五倍以下的罚款。

发布广告违反本法第十三条规定的,由广告监督管理机关责令广告发布者改正,处以一千元以上一万元以下的罚款。

**第四十一条** 违反本法第十四条至第十七条、第十九条规定,发布药品、医疗器械、农药、食品、酒类、化妆品广告的,或者违反本法第三十一条规定发布广告的,由广告监督管理机关责令负有责任的广告主、广告经营者、广告发布者改正或者停止发布,没收广告费用,可以并处广告费用一倍以上五倍以下的罚款;情节严重的,依法停止其广告业务。

**第四十二条** 违反本法第十八条的规定,利用广播、电影、电视、报纸、期刊发布烟草广告,或者在公共场所设置烟草广告的,由广告监督管理机关责令负有责任的广告主、广告经营者、广告发布者停止发布,没收广告费用,可以并处广告费用一倍以上五倍以下的罚款。

**第四十三条** 违反本法第三十四条的规定,未经广告审查机关审查批准,发布广告的,由广告监督管理机关责令负有责任的广告主、广告经营者、广告发布者停止发布,没收广告费用,并处广告费用一倍以上五倍以下的罚款。

**第四十四条** 广告主提供虚假证明文件的,由广告监督管理机关处以一万元以上十万元以下的罚款。

伪造、变造或者转让广告审查决定文件的,由广告监督管理机关没收违法所得,并处一万元以上十万元以下的罚款。构成犯罪的,依法追究刑事责任。

**第四十五条** 广告审查机关对违法的广告内容作出审查批准决定的,对直接负责的主管人员和其他直接责任人员,由其所任单位、上级机关、行政监察部门依法给予行政处分。

**第四十六条** 广告监督管理机关和广告审查机关的工作人员玩忽职守、滥用职权、徇私舞弊的,给予行政处分。构成犯罪的,依法追究刑事责任。

**第四十七条** 广告主、广告经营者、广告发布者违反本法规定,有下列侵权行为之一的,依法承担民事责任:

- (一) 在广告中损害未成年人或者残疾人的身心健康的;
- (二) 假冒他人专利的;
- (三) 贬低其他生产经营者的商品或者服务的;
- (四) 广告中未经同意使用他人名义、形象的;
- (五) 其他侵犯他人合法民事权益的。

**第四十八条** 当事人对行政处罚决定不服的,可以在接到处罚通知之日起十五日内向作出处罚决定的机关的上一级机关

申请复议;当事人也可以在接到处罚通知之日起十五日内直接向人民法院起诉。

复议机关应当在接到复议申请之日起六十日内作出复议决定。当事人对复议决定不服的,可以在接到复议决定之日起十五日内向人民法院起诉。复议机关逾期不作出复议决定的,当事人可以在复议期满之日起十五日内向人民法院起诉。

当事人逾期不申请复议也不向人民法院起诉,又不履行处罚决定的,作出处罚决定的机关可以申请人民法院强制执行。

## 第六章 附 则

**第四十九条** 本法自1995年2月1日起施行。本法施行前制定的其他有关广告的法律、法规的内容与本法不符的,以本法为准。

# 中华人民共和国反不正当竞争法

## 第一章 总 则

**第一条** 为保障社会主义市场经济健康发展,鼓励和保护公平竞争,制止不正当竞争行为,保护经营者和消费者的合法权益,制定本法。

**第二条** 经营者在市场交易中,应当遵循自愿、平等、公平、诚实信用的原则,遵守公认的商业道德。

本法所称的不正当竞争,是指经营者违反本法规定,损害其他经营者的合法权益,扰乱社会经济秩序的行为。

本法所称的经营者,是指从事商品经营或者营利性服务(以下所称商品包括服务)的法人、其他经济组织和个人。

**第三条** 各级人民政府应当采取措施,制止不正当竞争行为,为公平竞争创造良好的环境和条件。

县级以上人民政府工商行政管理部门对不正当竞争行为进行监督检查;法律、行政法规规定由其他部门监督检查的,依照

其规定。

**第四条** 国家鼓励、支持和保护一切组织和个人对不正当竞争行为进行社会监督。

国家机关工作人员不得支持、包庇不正当竞争行为。

## 第二章 不正当竞争行为

**第五条** 经营者不得采用下列不正当手段从事市场交易，损害竞争对手：

(一) 假冒他人的注册商标；

(二) 擅自使用知名商品特有的名称、包装、装潢，或者使用与知名商品近似的名称、包装、装潢，造成和他人的知名商品相混淆，使购买者误认为是该知名商品；

(三) 擅自使用他人的企业名称或者姓名，引人误认为是他人的商品；

(四) 在商品上伪造或者冒用认证标志、名优标志等质量标志，伪造产地，对商品质量作引人误解的虚假表示。

**第六条** 公用企业或者其他依法具有独占地位的经营者，不得限定他人购买其指定的经营者的商品，以排挤其他经营者的公平竞争。

**第七条** 政府及其所属部门不得滥用行政权力，限定他人购买其指定的经营者的商品，限制其他经营者正当的经营活动。

政府及其所属部门不得滥用行政权力，限制外地商品进入本地市场，或者本地商品流向外地市场。

**第八条** 经营者不得采用财物或者其他手段进行贿赂以销售或者购买商品。在账外暗中给予对方单位或者个人回扣的，以行贿论处；对方单位或者个人在账外暗中收受回扣的，以受贿论处。

经营者销售或者购买商品，可以以明示方式给对方折扣，可以给中间人佣金。经营者给对方折扣、给中间人佣金的，必须如

实入账。接受折扣、佣金的经营者的必须如实入账。

**第九条** 经营者不得利用广告或者其他方法,对商品的质量、制作成分、性能、用途、生产者、有效期限、产地等作引人误解的虚假宣传。

广告的经营者的不得在明知或者应知的情况下,代理、设计、制作、发布虚假广告。

**第十条** 经营者不得采用下列手段侵犯商业秘密:

(一)以盗窃、利诱、胁迫或者其他不正当手段获取权利人的商业秘密;

(二)披露、使用或者允许他人使用以前项手段获取的权利人的商业秘密;

(三)违反约定或者违反权利人有关保守商业秘密的要求,披露、使用或者允许他人使用其所掌握的商业秘密。

第三人明知或者应知前款所列违法行为,获取、使用或者披露他人的商业秘密,视为侵犯商业秘密。

本条所称的商业秘密,是指不为公众所知悉、能为权利人带来经济利益、具有实用性并经权利人采取保密措施的技术信息和经营信息。

**第十一条** 经营者不得以排挤竞争对手为目的,以低于成本的价格销售商品。有下列情形之一的,不属于不正当竞争行为:

(一)销售鲜活商品;

(二)处理有效期限即将到期的商品或者其他积压的商品;

(三)季节性降价;

(四)因清偿债务、转产、歇业降价销售商品。

**第十二条** 经营者销售商品,不得违背购买者的意愿搭售商品或者附加其他不合理的条件。

**第十三条** 经营者不得从事下列有奖销售:

(一)采用谎称有奖或者故意让内定人员中奖的欺骗方式

进行有奖销售；

(二) 利用有奖销售的手段推销质次价高的商品；

(三) 抽奖式的有奖销售,最高奖的金额超过五千元。

**第十四条** 经营者不得捏造、散布虚伪事实,损害竞争对手的商业信誉、商品声誉。

**第十五条** 投标者不得串通投标,抬高标价或者压低标价。

投标者和招标者不得相互勾结,以排挤竞争对手的公平竞争。

### 第三章 监督检查

**第十六条** 县级以上监督检查部门对不正当竞争行为,可以进行监督检查。

**第十七条** 监督检查部门在监督检查不正当竞争行为时,有权行使下列职权:

(一) 按照规定程序询问被检查的经营者、利害关系人、证明人,并要求提供证明材料或者与不正当竞争行为有关的其他资料;

(二) 查询、复制与不正当竞争行为有关的协议、账册、单据、文件、记录、业务函电和其他资料;

(三) 检查与本法第五条规定的不正当竞争行为有关的财物,必要时可以责令被检查的经营者说明该商品的来源和数量,暂停销售,听候检查,不得转移、隐匿、销毁该财物。

**第十八条** 监督检查部门工作人员监督检查不正当竞争行为时,应当出示检查证件。

**第十九条** 监督检查部门在监督检查不正当竞争行为时,被检查的经营者、利害关系人和证明人应当如实提供有关资料或者情况。

### 第四章 法律责任

**第二十条** 经营者违反本法规定,给被侵害的经营者造成

损害的,应当承担损害赔偿责任,被侵害的经营者的损失难以计算的,赔偿额为侵权人在侵权期间因侵权所获得的利润;并应当承担被侵害的经营者因调查该经营者侵害其合法权益的不正当竞争行为所支付的合理费用。

被侵害的经营者的合法权益受到不正当竞争行为损害的,可以向人民法院提起诉讼。

**第二十一条** 经营者假冒他人的注册商标,擅自使用他人的企业名称或者姓名,伪造或者冒用认证标志、名优标志等质量标志,伪造产地,对商品质量作引人误解的虚假表示的,依照《中华人民共和国商标法》、《中华人民共和国产品质量法》的规定处罚。

经营者擅自使用知名商品特有的名称、包装、装潢,或者使用与知名商品近似的名称、包装、装潢,造成和他人的知名商品相混淆,使购买者误认为是该知名商品的,监督检查部门应当责令停止违法行为,没收违法所得,可以根据情节处以违法所得一倍以上三倍以下的罚款;情节严重的,可以吊销营业执照;销售伪劣商品,构成犯罪的,依法追究刑事责任。

**第二十二条** 经营者采用财物或者其他手段进行贿赂以销售或者购买商品,构成犯罪的,依法追究刑事责任;不构成犯罪的,监督检查部门可以根据情节处以一万元以上二十万元以下的罚款,有违法所得的,予以没收。

**第二十三条** 公用企业或者其他依法具有独占地位的经营者,限定他人购买其指定的经营者的商品,以排挤其他经营者的公平竞争的,省级或者设区的市的监督检查部门应当责令停止违法行为,可以根据情节处以五万元以上二十万元以下的罚款。被指定的经营者借此销售质次价高商品或者滥收费用的,监督检查部门应当没收违法所得,可以根据情节处以违法所得一倍以上三倍以下的罚款。

**第二十四条** 经营者利用广告或者其他方法,对商品作引

人误解的虚假宣传的,监督检查部门应当责令停止违法行为,消除影响,可以根据情节处以一万元以上二十万元以下的罚款。

广告的经营者,在明知或者应知的情况下,代理、设计、制作、发布虚假广告的,监督检查部门应当责令停止违法行为,没收违法所得,并依法处以罚款。

**第二十五条** 违反本法第十条规定侵犯商业秘密的,监督检查部门应当责令停止违法行为,可以根据情节处以一万元以上二十万元以下的罚款。

**第二十六条** 经营者违反本法第十三条规定进行有奖销售的,监督检查部门应当责令停止违法行为,可以根据情节处以一万元以上十万元以下的罚款。

**第二十七条** 投标者串通投标,抬高标价或者压低标价;投标者和招标者相互勾结,以排挤竞争对手的公平竞争的,其中标无效。监督检查部门可以根据情节处以一万元以上二十万元以下的罚款。

**第二十八条** 经营者有违反被责令暂停销售,不得转移、隐匿、销毁与不正当竞争行为有关的财物的行为的,监督检查部门可以根据情节处以被销售、转移、隐匿、销毁财物的价款的一倍以上三倍以下的罚款。

**第二十九条** 当事人对监督检查部门作出的处罚决定不服的,可以自收到处罚决定之日起十五日内向上一级主管机关申请复议;对复议决定不服的,可以自收到复议决定书之日起十五日内向人民法院提起诉讼;也可以直接向人民法院提起诉讼。

**第三十条** 政府及其所属部门违反本法第七条规定,限定他人购买其指定的经营者的商品、限制其他经营者正当的经营活动,或者限制商品在地区之间正常流通的,由上级机关责令其改正;情节严重的,由同级或者上级机关对直接责任人员给予行政处分。被指定的经营者借此销售质次价高商品或者滥收费用的,监督检查部门应当没收违法所得,可以根据情节处以违法所

得一倍以上三倍以下的罚款。

**第三十一条** 监督检查不正当竞争行为的国家机关工作人员滥用职权、玩忽职守,构成犯罪的,依法追究刑事责任;不构成犯罪的,给予行政处分。

**第三十二条** 监督检查不正当竞争行为的国家机关工作人员徇私舞弊,对明知有违反本法规定构成犯罪的经营者故意包庇不使他受追诉的,依法追究刑事责任。

## 第五章 附 则

**第三十三条** 本法自 1993 年 12 月 1 日起施行。

### 山东省行政处罚听证程序实施办法

**第一条** 为了规范行政处罚听证程序,维护公民、法人和其他组织的合法权益,根据《中华人民共和国行政处罚法》,制定本办法。

**第二条** 本省行政区域内各级行政机关(含经依法授权的行政执法组织,下同)对当事人依法作出下列行政处罚之前,应当告知当事人有要求举行听证的权利:

- (一) 责令停产停业;
- (二) 吊销许可证或者执照;
- (三) 对公民处以 500 元以上罚款,对法人或者其他组织处以 20 000 元以上罚款。

法律、法规或者规章对举行听证的罚款数额另有规定的,从其规定。

**第三条** 听证应当遵循公开、公正、及时、便民的原则,保障当事人陈述、申辩和质证的权利。

**第四条** 听证由作出行政处罚的行政机关组织,具体组织工作由其法制机构或者承担法制工作任务的机构负责。

**第五条** 听证由行政机关指定的非本案调查人员主持,并应当有专人记录。

听证主持人应当由在行政机关法制机构工作2年以上或者从事行政执法工作5年以上的人员担任。听证主持人实行资格认证制度,由省政府法制局统一负责,并颁发资格证书。

**第六条** 行政机关在案件调查终结后,经行政机关负责人审查,拟作出本办法第二条规定的行政处罚前,应当告知当事人有要求举行听证的权利,并送达听证告知书。听证告知书应当载明认定当事人违法的基本事实和拟作出的行政处罚。

当事人要求听证的,应当在告知书的送达回证上签署意见,也可以在3日内以口头或者书面方式向行政机关提出听证要求。当事人逾期未提出要求的,视为放弃听证权利,记录在案,行政机关即可依法作出行政处罚决定。

**第七条** 当事人提出听证要求后,行政机关应当在15日内组织听证,并在听证的7日前,通知当事人举行听证的时间、地点、主持人等有关事项,由当事人在通知书送达回证上签字。

当事人应当按期参加听证。当事人有正当理由要求延期的,准许延期;当事人未按期参加听证并且事先未说明理由的,视为放弃听证权利,由听证主持人和记录人载入听证笔录。

**第八条** 听证参加人包括行政处罚案件的当事人及其委托代理人,以及该案调查人员。

当事人可以委托1至2名代理人参加听证;当事人委托代理人参加听证的,应当在举行听证前向行政机关提交授权委托书。

**第九条** 除涉及国家秘密、商业秘密或者个人隐私外,听证公开举行。听证举行前,行政机关应当将听证的内容、时间、地点以及有关事项,予以公告。

**第十条** 听证主持人与本案有直接利害关系的,应当回避。当事人认为听证主持人与本案有直接利害关系,有权向行政机关提出回避申请,是否回避,由行政机关负责人审核决定。

**第十一条** 当事人在听证中有权对调查人员提出的事实、

证据、理由及依据进行陈述、申辩和质证；有权提出新的事实、理由和证据。

当事人在听证中应当如实陈述案件事实。

**第十二条** 听证参加人和旁听人员，应当遵守以下听证纪律：

- (一) 听证参加人未经听证主持人允许不得发言、提问；
- (二) 未经听证主持人允许，不得录音、录像或摄影；
- (三) 当事人未经听证主持人允许不得提前退席；
- (四) 旁听人员要保持肃静，不得发言、提问和议论。

当事人未经听证主持人允许提前退席的，视为放弃听证权利；对违反听证纪律的旁听人员，听证主持人有权责令其退席，情节严重妨害听证正常进行的，由公安机关依法处理。

**第十三条** 听证应当按下列顺序进行：

(一) 听证记录人宣布听证纪律、当事人的权利和义务。听证主持人介绍主持人和记录人，询问核实听证参加人的身份，询问当事人是否申请回避，宣布听证开始。

(二) 调查人员提出当事人违法的事实、证据、行政处罚依据以及处罚建议。

(三) 当事人就案件的事实、理由进行陈述和申辩，对调查人员提出的证据进行质证，并可提出有利于维护自身合法权益的事实、理由和证据。

(四) 听证参加人就案件的性质、情节及处罚建议进行辩论。

(五) 当事人作最后陈述。

(六) 听证主持人宣布听证结束。听证笔录交当事人审核无误或者补正后签字或者盖章。当事人拒绝签字或盖章的，视为放弃听证权利。

听证主持人在听证中有权对参加人不当的辩论予以制止。

**第十四条** 听证结束后，听证主持人应当依据听证情况，写

出听证报告,连同听证笔录报行政机关负责人。听证报告应当载明听证的时间、地点、参加人、记录人、主持人;当事人与调查人员对违法的事实、证据的认定和对处罚建议的主要分歧;主持人的意见和建议。对当事人在听证听证程序中提出的新的事实、理由和证据,听证主持人应限期由调查人员进行复核,一并报行政机关负责人。

行政机关负责人应当认真审阅听证笔录,充分考虑听证主持人的意见,根据当事人的违法事实、证据和有关法律、法规、规章,依照行政处罚法第三十八条的规定,作出决定。

**第十五条** 当事人对举行听证后作出的行政处罚决定不服的,可以依法申请行政复议或者提起行政诉讼。

**第十六条** 当事人对限制人身自由的行政处罚有异议的,依照《中华人民共和国治安管理处罚条例》有关规定执行。

**第十七条** 违反本办法,有下列行为之一的,行政处罚无效:

- (一) 应当告知当事人有要求举行听证的权利,没有告知的;
- (二) 应当组织听证,没有组织听证的;
- (三) 违反听证程序的。

**第十八条** 行政机关组织听证,不得向当事人收取任何费用。

**第十九条** 本办法自 1997 年 7 月 1 日起施行。