

# 旅游百事通

鲁 澎 编 著

气象出版社

## 序 言

旅游是人类一项积极而健康的社会活动。它可以陶冶人的身心，开阔人的视野，增长人的知识。它可以帮助人们了解自然和社会，使人们的思想感情与大自然如水乳般交融，从而达到净化心灵的目的。

由于经济的飞速发展，现代社会的生活节奏明显加快，人们承受的精神压力超过了以往任何时代。于是，休闲成了调节生活状况的不可少的手段，而旅游则是达到舒缓身心压力的最好的方式。

寄情于山水之间，藉世间万物以抒胸怀；尽情欣赏人类文化精华，藉以完善人格和气质。人们旅游归来，知识增长了，眼界和心胸开阔了，生活态度潇洒了，精神面貌焕然一新了，工作就更有干劲了。所以，现代社会中普遍认为，旅游是当今的时尚，是享受人生的方式，是实现自我价值的标志，是现代人生活中必不可少的内容。

旅游活动具有三个特性：首先是文化性，通过游览异国他乡的名山大川，参观文物古迹，了解民俗与风情，从而增长人们的自然科学知识和人文知识。其次是审美性，旅游是以满足人们对美的追求为基础的活动，旅游资源的开发和旅游设施的建设都是从给予旅游者以美的享受为出发点的，甚至旅游商品的交易也不仅仅是物的转换，因为旅游者购买的结果，不光拥有了商品，同时也拥有了美好的回忆。最后是娱乐性，现代旅游是花样不断翻新的活动，为了追求新鲜、奇特、引人入胜的感觉，于是出现了休闲旅游、度假旅游、探险旅游、会议旅游、保健旅游、体育旅游、团体旅游、自助旅游等形式层出不穷的旅游项目，人们可以根据自己的兴趣选择各种各样的旅游方式和旅游目的地，以满足猎奇的心态。总之，积极参与旅游活动，可以令精神放松，身体健康，以更加充沛的精力投身到事业中去。

不过，要成为旅游者，不仅要主观向往，而且应该具备一定的物

质条件。前者就是所谓的旅游动机。后者包括可供自由支配的收入和闲暇的时间两个因素。

人们的旅游动机是多样的，并不是单纯的，可以用一言概括的。大体言之有以下三种：一为求新，就是暂时改变一下生活环境。当人们在某种特定的环境中生活久了，就会感到疲劳和乏味，外出旅游使环境发生了变化，可以消除疲乏和单调，使身心得到调节和恢复。二为求尊，就是体现一下自我价值。人们都希望有所成就，希望受到他人尊重，而旅游活动可以使人变得见多识广，其间所享受的服务，也往往能使人获得在日常生活中所没有得到的尊重，以提高自信心和自尊心。三为求知，就是开阔视野，增长知识，以陶冶情操。通过游览名山大川，参观文物古迹，领略异国风情，学到书本上看不到的知识，从而充实了自己的知识范畴和生活内容。不过，虽然人们会有不同的旅游动机，但是只有建立在兴趣之上，才能产生最佳效果。只有对旅游产生了兴趣，才会达到最愉快的境界。

人类的需求是多方面的，有生存的需求，也有享受的需求，还有发展的需求。而作为一种消费行为，旅游反映了人类较高层次的物质生活和精神享受的需求。因此，旅游要求人们具备一定的物质条件。当然，一个人能否实现自己的旅游目的，以及旅途路程的远近、旅游消费的高低，都要取决于他的经济状况。人们只有在满足了衣、食、住、行以及学习和医疗等基本需求之后，才可能选择包括旅游活动在内的其他需求。另一方面，旅行者还必须拥有充足的休闲时间。休闲时间是指从工作中摆脱出来，花费在休息、娱乐、消遣上的时间。拥有休闲时间是劳动者的基本权利，而休闲时间的多寡则是生产力水平的高低和社会进步状况的探测仪。人们虽有强烈的旅游愿望与兴趣，也具备了良好的经济条件，但却缺少休闲时间，那也无法去旅游。

1995年5月1日，国务院公布了职工实行双休日的制度，这标志着我们国家的社会生产力水平有了大幅度的提高，社会状况有了巨大的进步。由于休闲时间的增加，激发了人们对旅游活动的热情，

使得近年来国内旅游业出现了高潮。随着科学技术的发展进步，人们的工作时间会更加缩短，劳动者所拥有的休闲时间会越来越多，我国的旅游事业也会日新月异地加速发展。

然而，与此同时我们也应看到，旅游业的发展有一个由不健全到健全的逐步发展的过程，与旅游业发展相应的政策和法规也有一个由不健全到健全的逐步发展的过程。为了帮助旅游部门和广大的旅游者了解旅游业及其相关的政策和法规知识，以维护自身的权益，笔者特编写此书。又为了便于旅游者的携带，本书力求简明扼要地表达有关内容。至于能否达到预期的目的，尚祈读者检验。

# 目 录

## 序言

一、 旅游篇.....	( 1 )
( 一 ) 国内旅游.....	( 1 )
( 二 ) 自费出境旅游.....	( 2 )
( 三 ) 团队旅游.....	( 4 )
( 四 ) 办理旅游护照.....	( 5 )
( 五 ) 旅游方式.....	( 7 )
二、 旅行社篇.....	( 11 )
( 一 ) 选择合法旅行社.....	( 11 )
( 二 ) 不同类型的旅行社.....	( 12 )
( 三 ) 旅行社的责任和义务.....	( 13 )
( 四 ) 旅行社质量保证金制度.....	( 14 )
( 五 ) 旅游意外保险.....	( 18 )
( 六 ) 旅行社的服务标准.....	( 21 )
( 七 ) 旅行社的产品——旅游线路.....	( 22 )
( 八 ) 著名旅游线路.....	( 23 )
三、 导游篇.....	( 32 )
( 一 ) 导游的概念.....	( 32 )
( 二 ) 导游的分类.....	( 32 )
( 三 ) 导游的基本条件.....	( 33 )
( 四 ) 导游资格考试.....	( 34 )
( 五 ) 导游资格证书.....	( 35 )
( 六 ) 导游的基本素质.....	( 36 )
( 七 ) 导游的职责.....	( 37 )

(八) 对导游的处罚.....	( 38 )
(九) 导游服务内容.....	( 39 )
(十) 导游处理问题的原则.....	( 45 )
四、食宿篇.....	( 48 )
(一) 旅游者之家——旅馆.....	( 48 )
(二) 旅馆的分类.....	( 49 )
(三) 现代化的旅游饭店.....	( 50 )
(四) 旅游饭店星级评定制度.....	( 62 )
(五) 星级饭店服务标准.....	( 66 )
五、旅游资源保护篇.....	( 68 )
(一) 保护旅游资源的宗旨.....	( 68 )
(二) 保护旅游资源的法律手段.....	( 69 )
(三) 国家对旅游资源的管理.....	( 71 )
(四) 生态旅游方兴未艾.....	( 73 )
(五) 旅游与文物保护.....	( 75 )
六、旅游购物篇.....	( 80 )
(一) 旅游商品.....	( 80 )
(二) 旅游者购物时的基本权利.....	( 80 )
(三) 旅游商品生产者的义务.....	( 84 )
(四) 旅游商品经营者的义务.....	( 84 )
(五) 旅游商品经营中的欺诈行为.....	( 89 )
(六) 旅游购物中的损害赔偿.....	( 90 )
(七) 对违法经营者的行政处罚.....	( 91 )
(八) 对消费者与经营者之间争议的解决途径.....	( 93 )
七、交通篇.....	( 95 )
(一) 乘飞机旅游常识.....	( 95 )
(二) 乘火车旅游常识.....	( 104 )
(三) 乘轮船旅游常识.....	( 115 )

八、安全篇	( 120 )
(一) 旅游安全管理的原则和职责	( 120 )
(二) 旅游安全事故的处理	( 122 )
(三) 旅游安全事故的报告制度	( 123 )
(四) 旅游安全事故的赔偿	( 123 )
九、合同篇	( 124 )
(一) 合同的概念	( 124 )
(二) 合同的形式	( 126 )
(三) 订立合同的方式	( 128 )
(四) 格式条款	( 131 )
(五) 合同的主要条款	( 132 )
(六) 无效合同	( 136 )
(七) 合同违约的对策	( 138 )
(八) 与旅行社订立合同	( 142 )
十、投诉篇	( 145 )
(一) 保护旅游者的合法权益	( 145 )
(二) 旅游者的基本权利	( 145 )
(三) 旅游投诉	( 147 )
(四) 投诉的程序与处理规则	( 151 )
附录一、全国省级旅游质量监督管理所通讯录	( 155 )
附录二、案例与分析	( 57 )
附录三、相关旅游法律与规定	( 161 )
附录四、国内旅游组团标准合同	( 216 )
附录五、特许经营中国公民自费出国旅游业务的旅行社名单	( 219 )
附录六、参考文献	( 229 )

# 一、旅游篇

## (一) 国内旅游

国内旅游是指中国公民在本国境内所进行的旅游活动。

我国的旅游活动有着悠久的历史，春秋时代，孔子曾经周游列国；西汉时期，张骞出使西域；唐代高僧玄奘历尽艰险前往印度取经；明代地理学家徐霞客足迹遍及我国十几个省区，这些都是例证。而且，古代文人学士、迁客骚人创作的山水画册、散文游记，也无不印证了我国古代旅游活动的存在。

然而，真正作为现代旅游活动，则产生于20世纪20年代。1923年，上海商业储蓄银行的总经理陈光甫在他的银行内部创办了一个旅行部，为中国人代办旅行业务。1927年，该旅行部从银行中独立出来，成立中国旅行社。中国旅行社是我国最早的旅行社。不过，当时的旅游活动仅限于达官显贵和阔佬阔少，普通百姓是没有条件参与的。

新中国成立以后，我国的旅游事业逐渐发展起来。1978年改革开放以后，由于大量外国旅游者的涌入，我国国内旅游事业迅速兴起。1993年11月6日，国务院转发了国家旅游局《关于积极发展国内旅游业的意见》。这个文件指出，发展国内旅游业，是人民日益增长的物质文化需要，它增强了人们群众热爱祖国的凝聚力，拓宽了消费渠道，带动了交通、轻工、商业、建筑、园林、饮食等相关行业和文化事业的发展，繁荣和振兴了地方经济，扩大了就业门路，对社会经济的发展产生了积极作用。文件又指出，国内旅游业要纳入国民经济和社会发展计划，建立统一开放和有序竞争的国内旅游市场，发展大众旅



游产品，提高旅游服务质量，维护旅游者的利益。在旅游资源开发、旅游项目建设等方面要合理开发，以防止重复建设，从而保护好旅游资源。同时，文件还明确规定，禁止公费旅游或变相公费旅游。

据统计，1998年我国国内旅游总人数达到6.94亿人次，国内旅游的收入达到了2391.18亿元人民币。如今，旅游已经成普通劳动者的享受，成为平民百姓普遍参与的活动。

## （二）自费出境旅游

中国公民自费出境旅游开始于90年代初，它包括出国旅游、边境旅游和港澳旅游三类。随着我国旅游事业的发展，自费出境旅游逐渐形成规模，并在旅游活动中占有越来越大的比例，保持着日益发展和扩大的趋势。

### 1. 出国旅游

出国旅游是指由我国公民自己支付旅游费用参加旅行社组织的出国旅游项目，它具有以下特征：

- （1）由我国公民个人支付旅游费用；
- （2）以团队形式进行，团队是指3人以上的旅游组织；
- （3）组织出国旅游团队的旅行社必须是经国家批准的、有特许经营中国公民自费出国旅游业务资格的旅行社；
- （4）自费出国旅游的国家或地区应该是经过我国旅游主管部门批准的。

出国旅游是从我国公民出境探亲旅游发展而来的。1990年10月，经国务院批准，国家旅游局与公安部、外交部、国务院侨办等部门联合发布了《关于组织我国公民赴东南亚三国旅游的暂行管理办法》。暂行管理办法规定，我国公民可以在海外亲友付费、担保的条件下，赴新加坡、马来西亚、泰国探亲旅游。1992年7月，又增加了菲律宾为探亲旅游的目的地国家。随着探亲旅游的发展，首先在付费方式

上发生了很大的变化，国内游客由过去海外亲友付费逐渐转变为自付旅费，参加自费旅游的人员也由过去仅限于有亲友在海外的人员扩大到普通公民。

自费出国旅游活动开展以来，在旅游市场上出现了不少问题。主要表现为，有些未经批准的、不具备组织出国旅游资格的旅行社非法经营出国探亲旅游业务，从而造成市场混乱，旅游者的利益受到侵害；有些地方和单位只追求经济效益，给违法犯罪分子可乘之机，他们利用组织出国游的渠道进行非法移民活动；还有一些旅游者到境外后滞留不归。针对旅游市场的这一状况，为了规范自费出国旅游活动，国家旅游局和公安部于1997年7月1日发布并施行《中国公民自费出国旅游管理暂行办法》。这个管理办法明确规定中国公民出国旅游的方式由海外亲友付费方式转变为中国公民自费出国旅游，规定了自费出国旅游的管理原则，出国旅游的方式，特许经营此项业务的旅行社的责任与义务，参加出境旅游的旅游者的权利和义务，以及对出国旅游活动中的违法行为的处罚等。

至1998年为止，我国陆续批准了泰国、新加坡、马来西亚、澳大利亚、新西兰、韩国、日本、菲律宾、香港、澳门等10个国家和地区为中国公民自费出国旅游的目的地国家和地区。

## 2. 边境旅游

边境旅游是指经批准的旅行社组织和接待我国及毗邻国家的公民，集体从指定的边境口岸出入境，在双方政府商定的区域和期限内进行的旅游活动。

边境旅游始于辽宁省丹东市。1984年，丹东市和朝鲜的新义州市根据双方的交流计划互派友好参观团，到对方城市进行为期一天的友好参观活动。后来逐渐发展为两市之间的边境旅游活动。国家旅游局和当时的对外经济贸易部批准了丹东对新义州的“一日游”，活动。从此，中国的边境旅游拉开序幕。

经国家有关部门批准，我国有7个省（自治区）开展了边境旅游

活动，这7个省（自治区）分别是黑龙江、内蒙古、辽宁、吉林、新疆、云南、广西，它们与俄罗斯、蒙古、朝鲜、哈萨克斯坦、吉尔吉斯斯坦、塔吉克斯坦、缅甸、越南等八个国家开展边境旅游活动。边境旅游项目达56项，时间从“一日游”到“8日游”不等。

经国务院批准，国家旅游局、外交部、公安部、海关总署共同制定发布的《边境旅游暂行管理办法》是规范边境旅游活动的法律依据，该管理办法于1997年10月15日发布施行。

### 3. 港澳旅游

港澳旅游是指经国家批准特许经营此项业务的旅行社，组织内地居民以旅游团的方式前往香港、澳门地区旅游的活动。

港澳游是从内地居民赴港澳地区探亲旅游发展起来的。为了方便内地的港澳同胞眷属到香港、澳门探亲会友，广东省旅游公司于1983年开始组织广东省居民的“赴港探亲旅游团”到香港、澳门地区旅游。1984年3月，国务院正式批准了有关旅行社组织赴港澳地区旅游的活动。1997年香港回归之后，港澳旅游更成为旅游者喜爱的热点旅游活动。

### （三）团队旅游

团队旅游是中国公民自费出国旅游的主要方式。团队是指由有经营权的旅行社组织的，三人以上的出国旅游团。

参加团队出国旅游的手续应按照以下规则进行：

1. 在组团的旅行社报名，交付全部旅费。

2. 如实填写《中国公民出国旅游申请表》。

3. 由组团旅行社持参加旅游人员的身份证或有效户籍证明、所在单位对其出境意见、《中国公民出国旅游申请表》、旅游行政管理部门核发的《中国公民自费出国旅游审核证明》、组团旅行社开具的旅游费用发票，向公安机关的出入境管理部门办理申办护照手续。

4. 公安机关出入境管理部门查验上述申请材料后，根据有关法律法规发给一次性旅游护照，并附发出境登记卡。参加旅游团队持用的是一次性旅游护照，此类护照有效期为1年，限随旅游团队一次出入境有效，在境内外不得办理延期手续和补、换发手续。

5. 旅游团队须经国家开放口岸整团出入境。

#### (四) 办理旅游护照

旅游者持有的护照可以分为两类。参加旅游团队持用的是一次性旅游护照，此类护照的手续简便，而且在上节已经谈过，此处不再赘述。另一类是个人因私护照，这是本节要重点谈的。

1996年12月1日，公安部出入境管理局颁发了《公民因私事出国护照申请、审批管理工作规范》，该规范的颁布使中国公民因私出境的手续得以简化，它的主要规定摘录如下：

##### 1. 公民因私出国（境）申领护照的手续

(1) 向本人户口所在地的市、县公安机关领取“公民因私事出国（境）申请表”一式二份，由公民本人填写完整，贴上本人近期正面免冠照片2张，规格为小2寸，32mm×40mm。

(2) 交验居民身份证、户口簿或其他户籍证明。

(3) 提交与出境事由相应的证明。

##### 2. 出境事由的相应证明包括

(1) 出国探亲访友，提交亲友的邀请信和邀请人在前往国的居住证明。邀请信指正式邀请信和有邀请内容的普通信件，具备其中之一即可。居住证明是指邀请人在前往国的居留资格证明，邀请人在前往国正在使用的有效身份证明的复印件，其他经出入境管理部门认可的能证明邀请人在前往国合法居留的证明，具备其中之一即可。

(2) 个人出国旅游，提交旅行所需外汇费用证明，如申请人银行存款证明。出入境管理部门认为必要时，申请人还应提交境外亲友的

邀请或担保信函。

(3) 自费出国留学，提交接受学校出具的入学通知书，出入境管理部门认为必要时，申请人还应提交必需的经济保证证明。具有大专以上学历人员申请自费出国留学，提交省一级教育主管部门出具的“自费留学资格审核证明”。

(4) 出国定居，提交拟前往国家政府主管机关或驻华使、领馆的定居许可证明或拟定居地亲友同意去定居的证明。

(5) 出国继承财产，提交有合法继承权的证明。

(6) 个人出国就业，提交有前往国具有法律效力的（经前往国公证机关公证或我驻外使、领馆认证）聘请、用人单位或雇主的聘用、雇用证明。

(7) 出国从事其他非公务活动，提交国外相应的邀请函件。

### 3. 出境申请审批时限

公安机关出入境管理部门对出境申请应当在20个工作日（大、中城市在15个工作日，地处偏僻，交通不便的应在40个工作日），作出批准或不批准的决定，并通知申请人。申请人在规定时间内未接到审批结果通知的，有权查询，受理部门应作出答复；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，上级机关应当作出处理和答复。

### 4. 护照有效期

护照有效期为5年，可延期两次，每次不超过5年。

### 5. 护照申请延期

持照人在护照有效期期满前6个月内，可申请延期，无须提交证明材料。特殊情况（如有效期不够外国签证期限）可持有关签证证明提前申请办理。超过有效期的护照为失效护照，不办理延期手续。护照的延期，在国内由原发照机关或户口所在地公安机关出入境管理部门办理；在国外，由驻外使、领馆办理。

### 6. 护照的换发、补发

护照因已延期两次即将期满或签证页用完不能再延长有效期限，或被损坏不能继续使用的，可申请换发，无须提交证明材料。护照遗失的，在取得护照遗失地公安派出所出具的报失证明并登报声明护照作废后，可申请补发新护照，无须提交其他证明材料。

#### 7. 出境登记卡

公安机关在批准、颁发护照同时，附发出境登记卡。出境登记卡的出境事由分别填“定居”、“短期出境”、“旅游”（指组团出国旅游）。持“定居”事由出境登记卡者，除团体旅游签证外，获得任何签证都可出境。持“短期出境”事由出境登记卡，而后获得长期定居签证的，提交所在单位或派出所同意的意见，即可换发“定居”事由出境登记卡。领取护照后首次出境前变更前往国的，凭签证换发出境登记卡，无须提交其他证明材料。

#### 8. 护照收费标准

工本费100元人民币；手续费5元人民币；护照延期、护照加注，每人每次20元人民币。

### （五）旅游方式

现代旅游活动多姿多彩，旅游方式的种类是层出不穷的，因为人们有多少种旅游动机，就会产生多少种旅游方式。热爱旅游的人们应根据自己的条件和目的，去选择适合自己的旅游方式。现将旅游方式大体分类如下，以供旅游者根据自己的时间和财力选择最佳方案。

#### 1. 观光旅游

旅游者通过参加旅游团或者个人旅游的方式，到异国他乡观赏美丽的自然风光和了解当地的风土人情，获得享受和休息，这是最常见的旅游活动方式。

#### 2. 度假旅游

利用长期或短期假期，选择一个至两个旅游目的地，与家人或者

朋友前往宁静的海滨或风景度假区，共度悠闲的生活，放松自己的精神，达到休息的目的。

### 3. 探亲旅游

又可以称为寻根旅游。许多在异国他乡的侨民，回到老家寻根访祖或者探亲访友。我国广东、福建等侨乡每年都要接待大量的这类探亲旅游者。

### 4. 健身旅游

健身旅游是一种较新颖的旅游方式，人们为医治疾病或者以身体保健为目的，到异地或外国进行治疗或者保健活动，如洗温泉、泥疗、针灸，学打太极拳等。

### 5. 体育旅游

体育运动是全球性的活动，对体育运动的热爱激发了人们对体育旅游活动的兴趣，去瑞士滑雪，去夏威夷冲浪，参加马拉松长跑，观看世界杯足球比赛，构成了多姿多彩的体育旅游内容。

### 6. 探险旅游

探险活动所具有的神秘、紧张、危险和艰苦的刺激，对喜爱探险的旅游者具有强烈的吸引力。探险者要有强健的体魄、坚强的意志、较强的生存能力和生存技能。探险旅游的内容有江河漂流、穿越沙漠、极地探险、攀登雪山、考察原始森林等。

### 7. 修学旅游

以学习一项技能为目的，到国外进行短期的学习进修。外国人来中国学习语言、烹调、中医等技能是常见的方式。学习之余进行游览观光活动。此类旅游者以青年学生为主。我国不少学校也开始组织学生进行修学旅游。

### 8. 科考旅游

以科学考察或文化交流为目的，对某地的文物古迹、民族文化、建筑、艺术、音乐、教育、科学技术等进行考察交流，以便于开阔眼界，交流科学研究的成果。

## 9 . 宗教旅游

宗教旅游是一种较古老的旅游方式。散布在世界各地的寺院、教堂以其悠久的历史、灿烂的文化、独特的建筑吸引了大批旅游者前去参观游览。同时，教徒们组成的团体也常常进行宗教朝圣活动，教士们的传教活动往往足迹遍及世界各地。

## 10 . 商务旅游

以了解市场行情为目的，结交各界人士，进行商贸洽谈。在此期间，可以进行宴请、社交与游览等活动。经常来往于世界各地的商人，旅游次数多，注重工作效率，对旅馆设施和服务要求很高，是旅游者中的高消费者。

## 11 . 公务旅游

出差或作为公务代表到异地或者出国，在公务之余进行旅游活动。各国对公务旅游者非常重视，因为其中包括有政界要人、社会名流。联合国也已将公务旅游列入旅游项目之中。

## 12 . 会议旅游

利用会议接待的机会，组织会议参加者进行旅游活动，把开会与旅游交织在一起，目前已经成为一种时尚旅游项目。会议旅游的特点是停留时间长，参加者的身份较高，多为政府官员、科学家和企业家，他们的购买能力强，住宿餐饮标准较高，能为旅游经营者带来较丰厚的收益。

## 13 . 工业观光旅游

工业观光旅游是一个新兴的旅游方式。旅游者有组织地参观工厂、矿山、油田、科研基地、手工业作坊、服务行业的各类企业，以增长知识。工业旅游对旅游者不仅是一种消遣和休闲，还可以满足人们的求知心理，而企业在接待游客参观中也扩大了自身的影响，培养了众多的潜在客户和顾客。

## 14 . 农业观光旅游

农业观光旅游又可以称为乡村旅游。随着世界工业化和城市化



程度的提高，这种旅游方式迎合了人类返璞归真的心理追求。人们回到乡村，住在农家，吃新鲜的蔬菜和农产品，参加有益于健康的农业劳动，在优美的自然环境中修养身心。农业观光旅游有利用保护生态环境，是一项有发展前途的旅游项目。

#### 15. 军事旅游

军事旅游项目能使人亲身体会军旅生活，满足人们对军队的好奇心。军事旅游项目中包括参观军事基地、参观高科技含量的军事设施，如航空母舰、导弹发射基地、航天城、飞机、坦克、潜水艇等，军事旅游活动还可以让游客了解战争史和体验战场的感觉，所以对游客很有吸引力。

## 二、旅行社篇

### (一) 选择合法旅行社

“紧握国旅手，世界任你走”这是我国著名国际旅行社——中国国际旅行社的招徕口号。出门旅游，选择一个好的旅行社十分重要。因为旅行社服务质量的高低，直接影响着旅游者的利益。所以，旅游者应对旅行社的性质和经营活动进行了解。

旅行社的工作是为旅游者代办出境、入境和签证手续，招徕、接待旅游者，为旅游者安排食宿等。因此，旅行社是经营旅游业务的企业。除了旅行社之外，从事旅游业务的旅游公司、旅游服务公司、旅游咨询公司也属于旅游企业。

经营旅游业务，除了在工商管理部门依法登记注册，还需要取得《旅行社业务经营许可证》，无证经营旅游业务是非法的。《旅行社业务经营许可证》由旅游行政管理部门批准颁发，分《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，许可证上注明旅行社的经营范围，旅行社应该把许可证与营业执照一起悬挂在营业场所。许可证的有效期为三年。

只有领取了许可证，并依法在工商行政管理部门办理登记手续，领取营业执照后，才能从事旅游业务。所以，合法经营的旅行社，除了有工商部门颁发的营业执照，还应有旅游行政管理部门颁发的，在有效期以内的《旅行社业务经营许可证》。

## (二) 不同类型的旅行社

按照经营范围，旅行社分为国际旅行社和国内旅行社。国际旅行社和国内旅行社在设立条件、经营范围等方面是不同的。此外，还有中外合资旅行社、外国旅行社在中国境内的常驻机构等。

### 1. 国内旅行社

国内旅行社要具备的基本条件是：(1) 有固定的经营场所，配备直线电话、传真机、电子计算机等设备；(2) 有经过培训并持有旅游行政管理部门颁发的资格证书的经营人员；(3) 注册资金不能少于30万元人民币；(4) 交纳旅行社质量保证金10万元人民币。

国内旅行社的业务经营范围是：(1) 招徕我国旅游者在国内旅游，为旅游者安排交通、食宿、游览、购物、娱乐及提供导游服务；(2) 为国内旅游者代购、代定国内交通客票、提供行李服务；(3) 其他经国家旅游局批准的旅游业务。

### 2. 国际旅行社

国际旅行社的基本条件是：(1) 有固定的经营场所，配有直线电话、传真机、电子计算机、业务用汽车等设备；(2) 有经过培训并持有国家旅游行政管理部门颁发的资格证书的经营人员；(3) 注册资金不能少于150万元人民币；(4) 按经营国际旅游业务的范围交纳旅行社质量保证金30~100万人民币。

国际旅行社的业务经营范围是：(1) 招徕外国旅游者来中国，华侨、港澳台同胞归国及回内地旅游，为旅游者提供交通、食宿、游览、购物、娱乐及导游服务；(2) 组织我国旅游者在国内旅游，为旅游者提供上述旅游服务；(3) 经国家旅游局批准，招徕、组织国内居民到国外和港澳台地区旅游，为旅游者安排领队及委托接待服务；(4) 经国家旅游局批准，组织国内居民参加边境旅游，提供上述服务；(5) 接受旅游者委托，代办入境、出境及签证手续；(6) 为旅游者代购、代定国内

外交通客票、提供行李服务；（7）其他经国家旅游局批准的旅游业务。

### 3. 中外合资旅行社

中外合资旅行社是指外国公司、企业同中国公司、企业在中国境内设立的中外合资经营旅游业务的企业。

中外合资旅行社的注册资金不得少于500万元人民币，应交纳不少于60万元人民币旅行社质量保证金。中外合资旅行社可以经营入境旅游和国内旅游业务，但暂不允许经营中国公民赴外国及港澳台地区旅游，如果经营特种旅游项目和到特殊地区旅游，还要报国家旅游局批准后方可进行。

### 4. 外国旅行社在中国境内的常驻机构

目前外国旅行社在我国境内只能设立常驻机构，设立常驻机构要经国家旅游行政管理部门批准。外国旅行社的常驻机构不能从事旅游业务活动，只能向旅游者提供旅行咨询、联络、宣传活动。

## （三）旅行社责任和义务

### 1. 与旅游者签订旅游合同

旅行社组织旅游者旅游，应当同旅游者签订合同。合同应对以下主要内容作出明确约定：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、购物次数等的安排；旅游价格；违约责任。

旅游合同的条款要明确、具体，文字表述不能含糊不清，更不能有欺诈性条款。对容易出问题的交通方式、住宿标准要具体化，例如，往返路程是乘飞机还是火车，住宿是三星级宾馆双人间还是二星级宾馆多人间，餐饮是包餐还是自理以及标准如何等等。违约责任中要明确约定什么情况属于违约，旅行社违约应如何赔偿等内容。

### 2. 保障旅游者的人身财物安全

旅行社组织旅游活动，必须保障旅游者的人身、财物安全。旅行社应当为旅游者办理旅游意外保险；对可能危及旅游者人身、财物安

全的项目，应当对旅游者作出真实的说明和明确的警示，并采取措施，防止危害的发生；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，要事先对旅游者作明确的说明和忠告。如果旅行社没有履行上述义务，由此出现危害旅游者人身、财产权益的问题，旅行社就要承担相应的责任。

### 3. 不得擅自将旅游者转让给其他旅行社

在旅游活动中，存在着一种不正常的现象。旅游者在某一旅行社报名参团、交费，等到了旅游地，却发现并不是这个旅行社负责接待。这就是所谓的“拼团”。在“拼团”过程中，旅游者交纳的费用被几个旅行社层层瓜分，最后用于各项旅游服务的费用则越来越少，服务质量也就越来越差。如果旅行社之间因“拼团”出现利益纠纷，或者因增加中间环节而造成衔接不畅，旅客的利益则更难以保障。因此，国家旅游局明令禁止旅行社之间“拼团”。

《旅行社管理条例实施细则》规定，旅行社因不能成团，将已签约的旅游者转给其他旅行社的，须征得旅游者书面同意。未经旅游者书面同意而擅自转让的，转让的旅行社应承担相应的法律责任。

### 4. 各项服务明码标价，质价相符

旅行社对所提供的服务应明码标价，提供质价相符的服务。不能提供虚假的旅游服务信息或质价不符的服务，不能用虚假广告诱导旅游者，损害旅游者的合法利益。旅游者参团报名时要注意旅行社报价中都包括了什么项目，在旅游费用中是否包括保险费、景点门票费、住宿城建税，旅行社提供的包餐费里是否包括酒水费，费用是一次支付还是需要后期另行支付。总之，应在旅行社的总报价中弄清每项服务的价格标准及项目内容，以此判断各项服务的质量能否得到保障。

## （四）旅行社质量保证金制度

### 1. 旅行社质量保证金

所谓旅行社质量保证金，即申办旅行社时，依法向旅游行政管理部门预先缴纳的，由旅游行政管理部门管理的，用于保障旅游者权益的专用款项。旅行社经营期间，保证金要存入旅游行政管理部门指定的银行帐户，旅行社终止经营时，保证金退还。

旅行社因自身的过错违反合同，或因服务质量没有达到国家规定的质量标准，给旅游者造成经济损失；旅行社经营不善破产后造成旅游者预交旅行费损失；旅游行政管理部门认定旅行社有其他损害旅游者利益的行为时，旅游行政管理部门根据《旅行社质量保证金暂行规定》，可以直接使用该款项对旅游者进行赔偿。

## 2. 旅行社交纳质量保证金的数额

经营国际旅游招徕和接待业务的旅行社（含中外合资旅行社）60万元人民币；

经营国际旅游接待任务的旅行社30万元人民币；

经营国内旅游业务的旅行社10万元人民币；

特许经营出国（出境）旅游业务的旅行社100万元人民币。

## 3. 谁来管理质量保证金

旅行社交纳质量保证金后，统一存入旅游行政管理部门指定的银行帐户内，由旅游行政管理部门的财务部门负责管理。国家旅游局制定了旅行社质量保证金财务管理办法，由各级旅游行政管理部门根据“统一制度、统一标准、分级管理”的原则进行管理。质量保证金必须专款专用，只能用于对旅游者的损害赔偿，不能挪作他用。

为了监督旅行社质量保证金的正确使用，旅行社有权向旅游行政管理部门查询质量保证金的支付和管理情况。对质量保证金的使用，管理部门每年要进行财务检查和审计，检查审计结果应公布，供旅行社和有关部门查询。

## 4. 旅游质量监督管理所与保证金理赔程序

负责旅行社质量保证金理赔工作的机构称“旅游质量监督管理所”，简称质监所。质监所隶属旅游行政管理部门管理。从国家旅游

局到市县级旅游局都设有质监所。质监所不但负责质量保证金理赔工作，还负责受理旅游者投诉和旅游质量的监督与管理。

旅行者的利益受到损害时，可以向有管辖权的质监所投诉申请赔偿。质监所接到理赔申请后，应在收到赔偿请求之日起七个工作日之内，作出该申请是否属于保证金赔偿范围的决定，并通知申请人。然后，质监所要对事实进行调查核实，根据调查的事实和理赔的规定，提出处理意见和赔付金额，上报旅游行政管理部门，由该部门作出是否赔付的决定。

旅游行政管理部门作出赔付决定后，应通知被投诉的旅行社主动履行。如果旅行社不承担或者无力承担赔偿义务，旅游行政管理部门就可以作出使用该旅行社质量保证金的决定，直接赔偿申请人的损失，并且用书面的方式通知旅行社及申请人。

根据法律规定，被投诉的旅行社和申请人认为旅游行政管理部门作出的理赔决定不公正或者对理赔金额有不同意见，可以向上一级旅游行政管理部门申请复议一次。

#### 5. 赔付标准

为了对旅行社质量保证金的理赔工作制定统一的标准，国家旅游局发布了《旅行社质量保证金赔偿试行标准》。规定赔付标准如下：

(1) 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。

(2) 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。

(3) 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。

(4) 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。

(5) 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。

(6) 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。

(7) 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。

(8) 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。

A. 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。

B. 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。

C. 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%。

D. 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。

E. 导游私自兜售商品,旅行社应全额退还旅游者购物价款。

F. 导游索要小费,旅行社应赔偿被索要小费的2倍。

(9) 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30%违约金

(10) 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%。

(11) 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。

(12) 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差额，并赔偿差额20%的违约金。

(13) 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。

(14) 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。

(15) 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。

(16) 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。

A. 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。

B. 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。

C. 质量问题发生后，已采取善后处理措施的。

## (五) 旅游意外保险

### 1. 旅行社必须为旅游者办理保险

旅游意外保险是指旅行社在组织团队旅游时，为保护旅游者的利益，代旅游者向保险公司支付保险费，一旦旅游者在旅游期间发生意外事故，由承保保险公司按合同约定向旅游者支付保险金的保险行为。

1997年5月30日，国家旅游局发布了《旅行社办理旅游意外保险暂行办法》，自1997年9月1日起正式实施。根据规定，在中华人民共和国境内的旅行社组织团队旅游，必须为旅游者办理旅游意外保险。旅行社组团如果不为旅游者办理旅游意外保险，就违反了法律的有关规定。

许多旅游者不了解甚至也不知道旅游保险，其实这个问题对旅游者来说非常重要。出门旅游，安全是头等重要的事情，旅游是为了追求轻松与快乐，如果出了事故会给旅游者造成人身或财产的损害，会给旅游者带来身心痛苦。同时我们也应该意识到，旅游活动大多是在生疏的环境中进行的，发生各种意外的机率比较高，如果有了旅游保险，旅游者的人身、财产安全就有了保障。

## 2. 旅游意外保险的期限、赔偿范围与金额

旅游意外保险期限分为：

(1) 旅行社组织的入境旅游，从旅游者入境后参加旅行社安排的旅游行程开始，直至该旅游活动结束。

(2) 旅行社组织的国内旅游、出境旅游，旅游意外保险期限从旅游者在约定时间登上由旅行社安排的交通工具开始，直至该次旅游活动结束后离开旅行社安排的交通工具为止。

(3) 如果旅游者在旅游途中自行终止旅行社安排的旅游行程，旅游意外保险期限自旅游者自行终止旅游行程时为止。旅游者终止与旅行社的约定后又自行去旅游的，其旅游活动不在保险范围之内。

旅游意外保险的范围包括：

- (1) 旅游者人身伤亡、急性病死亡引起的赔偿；
- (2) 旅游者受伤和急性病治疗支出的医疗费；
- (3) 旅游者死亡处理或遗体遣返所需的费用；
- (4) 旅游者所携带的行李物品丢失、损坏或被盗所需的赔偿；
- (5) 第三者责任引起的赔偿。

旅游意外保险金额的最低标准

- (1) 入境旅游，每位旅游者30万元人民币；
- (2) 出境旅游，每位旅游者30万元人民币；
- (3) 国内旅游，每位旅游者10万元人民币；
- (4) 一日游（含入境旅游、出境旅游与国内旅游），每位旅游者3万元人民币。

旅行社如果组织登山、狩猎、漂流、汽车及摩托车拉力赛等特种旅游项目，可以在最低保险金额之上，根据该项活动的风险程度，与保险公司商定保险金额。

### 3. 保险公司与保险手续

根据《旅行社办理旅游意外保险暂行规定》，旅行社为旅游者办理旅游意外保险，必须在境内保险公司投保。投保的手续由组织旅游团的旅行社一次性办理，负责接待的旅行社不再重复投保。

组团的旅行社应按《中华人民共和国保险法》规定的保险合同的内容，与承保的保险公司签订《旅游意外保险合同书》。

旅行社与旅游者签订的旅游合同中，应包含明确的旅游意外保险条款。旅行社对外的招徕报价，保险费可以单独列出。旅游意外保险的索赔期限可以由旅行社与保险公司约定，一般自事故发生之日起180天内为限。

当旅游者在保险有效期内发生保险责任范围内的事故时，应该由旅行社凭事故发生地的公安、医疗、承保保险公司或者其分、支公司出具的有效凭证，向保险公司交涉办理索赔手续。旅游者不用自己办理索赔。

如果旅游者小件行李物品丢失、损坏，在一定数额内，旅行社可以先予赔偿旅游者，然后旅行社凭损失证明再与保险公司办理索赔手续。

### 4. 旅行社不按规定办理旅游意外保险的处罚

旅行社未按照规定为旅游者办理旅游意外保险，旅游行政管理部门应要求其限期改正，有违法所得的，没收违法所得。逾期不改正，责令其停业整顿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，可以吊销其《旅行社业务经营许可证》。

旅行社为旅游者办理保险的金额低于规定的金额的，旅游行政管理部门责令其限期改正，并处以警告；逾期不改的处以人民币5000元以上1万元以下的罚款。

## （六）旅行社的服务标准

为了提高旅游服务的质量，保证旅游者的合法权益，尽量满足旅游者的合理要求，国家旅游局在1991年制定了旅游业服务质量标准，其中规定旅行社对旅客提供服务时要达到以下标准：

（1）旅行社与海外客户签订的合同应遵守国家旅游局统一规定的合同范本内容，注明所提供的价格等级、服务标准、服务项目、双方责权义务以及当地投诉电话和地址。

（2）旅行社应按合同所确认的日程、等级标准及包价内容提供相应的服务。除人力不可抗拒的因素外，如旅行社方面未能向旅游团（者）提供符合合同规定标准的服务，应为旅游团（者）提供补偿服务或将低于规定标准的服务费差额退还对方。

（3）旅行社应根据团队客人的国籍、身份、职业、年龄、健康状况等特点和确认的日程合理安排活动，要尊重旅游者的生活习惯及风俗，对不同国别、肤色、职业、性别、年龄的旅游者均要一视同仁，热情相待。

（4）除人力不可抗拒的因素外，属于旅行社工作疏漏，致使旅游团（者）减少服务项目或延误旅游时间，旅行社应退还未提供服务项目的费用，并给予一定的赔偿。

（5）旅行社应按照合同中所确定的标准为旅游团（者）预订饭店，并提前通知外方。如因特殊情况需变更已预定的饭店，在征得游客同意后，可调换同星级或高于原订星级的饭店，不另加收费用；如调换的饭店低于原承诺的饭店星级，需向旅游者说明并将差价部分退还给旅游者。旅行社不得将旅游团（者）安排到非定点饭店住宿。

（6）旅行社应将文娱活动作为固定节目安排。游览日程在3天以内的，一般不少于1次；4~7天的，一般不少于2次；8天以上的，一般不少于3次。

(7) 旅行社必须安排游客在定点饭店或定点餐馆就餐。要按照规定的餐食标准订餐，不得克扣餐费，不得强行要求游客增加风味餐。

(8) 旅行社要有具体的防范措施以保证旅游者人身财产安全。必须为旅游者投保在华期间人身财产意外保险。旅途中，如发生意外事故，必须及时采取措施并同时将事发的详细经过和处理情况向上级主管部门汇报请示。

(9) 要完善客人行李交接手续，保证游客行李运输安全、准确、无误。行李财物损失如系旅行社方面造成的，要进行赔偿；如系饭店、交通部门造成，旅行社有责任协助联系，帮助解决。

(10) 旅行社委派上团的导游人员必须通过全国导游人员资格考试，取得国家旅游局颁发的《导游员证书》。

(11) 导游员应提前做好一切接待准备工作。上团时要衣着整洁、举止大方、佩带胸卡、携带导游证。服务要热情、周到，工作认真负责，积极主动。导游要语言准确、流利，内容要健康、丰富、生动。接待10人以上旅游团要使用引导标志和话筒，如需接站，导游员应提早与机场、车站、码头取得联系，以免发生因抵达时间变更而漏接迟接。

(12) 旅游团(者)购物要纳入旅游活动日程，导游员要严格按日程节目安排，引导游客到定点旅游商店购物。

(13) 旅行社全体人员要认真学习涉外人员守则，严守国家机密，遵纪守法，不索要小费，不私收回扣，不套换外汇。

(14) 旅行社应对重视服务质量，有突出成绩的集体和个人给予表彰和奖励。对受到客人投诉的旅行社及个人，旅游行政管理部门按《旅游投诉暂行规定》进行处理。

## (七) 旅行社的产品——旅游线路

旅行广告的内容，实际上是一条条的旅游线路的组合。旅行社的旅游报价是根据旅游线路的距离长短、花费时间、游览项目、服务等

级、交通工具等内容构成的。所以在旅游行业，通常把成熟的旅游线路称为旅游产品。

旅游产品与一般意义上的商品不同，它有自己的特殊定位。凡参加过旅游团的人都有亲身体会，旅行社提供吃、住、行、游览、购物、娱乐全方位服务，俗称“全包服务”。旅游者与旅行社签订旅游合同后，实际上是购买了旅行社的旅游产品，也就是某一条旅游线路。旅游产品不是单一性的，它是旅游景观、旅游设施与服务、旅游交通工具等诸因素的结合。在这个产品中，有对旅游者产生吸引力的旅游资源，包括自然景观和人文景观；有旅行所必须的服务设施，如饭店、餐馆；有旅行社和其他相关部门提供的服务，如导游人员；有必要的交通工具，如乘坐飞机、火车或者轮船。

除了有形的物质产品之外，旅游产品中还含有许多无形的精神产品。例如游客在旅游活动中感受到的轻松的心情，对美好景观的回忆，服务者的服务态度、服务质量的高低等。这些都无法遵从单一的物质衡量标准。

旅游产品具有周期性。旅游产品是凭借一定的旅游资源，针对一定的市场需求而发展的。随着时间的推移，人们的兴趣会发生变化，过去被认为时髦的东西，经过一段时间后就过时了，于是新的需求又被提了出来。所以，旅游产品的更新很快。为此，除了那些独有的，不可再造的旅游资源之外，旅游业的经营管理者要经常更新旅游产品，开拓新的旅游热点，以迎合旅游者的口味。

## （八）著名旅游线路

国家旅游局曾于1992年隆重向海外旅游者推出国线景点249处，14条专项旅游线路。这些旅游线路是我国旅游产品中的精品，对海内外的旅游者有着很强的吸引力。以下对它们略作介绍。

### 1. 长城之旅

明代长城，东起渤海之滨，西至祁连山脉，全长6700公里。它酷似一条腾飞的巨龙，翻越崇山峻岭，蜿蜒伸展，穿过今河北、天津、北京、山西、内蒙古、宁夏、陕西、甘肃等省市和自治区，横亘在中国的北方。长城是中华民族的象征，中国古代最宏伟的防御性军事工程，也是人类文明史上最伟大的建筑工程，被列为《世界遗产名录》之中。1985年，长城被选为“中国十大风景名胜”之首。

“长城之旅”主要游览明代长城的重要段落及其所在或相近的旅游城市。明长城东起山海关老龙头，西至嘉峪关，沿途主要的游览景点有老龙头、山海关、黄崖关、金山岭、慕田峪、八达岭以及银川古长城和甘肃嘉峪关。它们所在或相近的旅游城市有，秦皇岛、承德、北京、银川和嘉峪关等。其中，游览的重点是八达岭和慕田峪两个长城景点及其所在的北京市。

## 2. 黄河之旅

黄河全长5464公里，流域面积达75.24万平方公里，是中国第二条长河。它发源于青海省巴颜喀拉山脉雅合拉达合泽山东麓，流经青海、四川、甘肃、宁夏、内蒙古、陕西、山西、河南、山东等九个省和自治区，在山东省北部注入渤海。黄河是中华民族摇篮，中华文明的发祥地。由于中华民族世代活动在黄河两岸，因此在黄河中下游形成了以兰州、晋中南、中州、齐鲁等文化发达的地区。沿着黄河，有兰州、洛阳、郑州、开封、济南等重要文化城市。而且，在黄河流域发现了仰韶文化、龙山文化以及众多的古都遗迹、帝王陵墓、原始村落遗址和宗教建筑等遗存。

“黄河之旅”是沿黄河的航道并行，观察黄河磅礴的气势及两岸的名胜古迹为目的的一条旅游线路。主要游览地在以河南省会郑州为中心的，包括开封、洛阳、嵩山、三门峡在内的中原地区，以及山西省南部的运城、临汾地区。这条旅游路线是一条集自然风光、文物古迹、文化艺术于一体的最佳旅游线路，人们不仅可以看到了黄河的雄姿，而且能够领略中华民族的灿烂文明。

### 3. 长江三峡游

长江全长6300公里，是中国第一大河。它发源于青海省唐古拉山脉，上游流至四川省宜宾市间的一段称为金沙江，宜宾以下开始称作长江，下游扬州以下旧称扬子江。长江流经西藏、四川、云南、湖北、江西、安徽、江苏等省、自治区，最后在上海入于东海。沿江重要旅游城市有重庆、宜昌、武汉、九江、南京、镇江、扬州、上海等。其中，最著名的景点是长江三峡。长江三峡是长江上游的瞿塘峡、巫峡和西陵峡的合称，瞿塘峡雄伟险峻，巫峡幽深秀丽，西陵峡滩多水险，三者各具特色。长江三峡西起四川省奉节县白帝城，东至湖北宜昌南津关，地跨奉节、巫山、巴东、秭归、宜昌等5个县市，全长193公里。

“长江三峡游”，以重庆为起点，顺流而下，经万县、三峡、宜昌、荆州、沙市、武汉至九江。也可以逆流而上，从武汉或九江至重庆。根据游客的不同要求和旅游时间，还可以安排重庆——宜昌游，或重庆——武汉游。游览这条线路的时间，以7天为宜。如果包括观赏重庆和武汉的市容，则以10天为宜。

### 4. 奇山异水游

奇山是指山体险峻、山石怪异、山间植被繁茂的景观。山林之内，民俗风情丰富多彩，生活习惯各具特色；幽谷之中，亭榭楼台历史悠久，风格独具。异水，是指水源丰富、水质清澈的江、河、湖、泉、溪、瀑布地区。奇山与异水相配，是美不胜收的画卷。

“奇山异水游”的内容为：途经福建省福州市的武夷山风景区；途经安徽省合肥市的黄山风景区；途经四川省成都市的九寨沟——黄龙风景区；途经湖南省长沙市的武陵源风景区；以及广西壮族自治区市的桂林风景区。这条线路的自然风光十分秀丽。但是地理位置相距甚远。

### 5. 丝绸之路游

丝绸之路是古代横贯亚洲、欧洲的陆路交通的干线。公元前2世纪至13世纪，它成为沟通欧、亚大陆的桥梁。为中国同印度及其以西



的希腊、罗马、埃及等国进行经济、文化交流作出了巨大贡献。19世纪德国的地理学家李希霍芬注意到了这条路上源源西运的中国丝绸，遂将此路称为“丝绸之路”。后来，“丝绸之路”的名称传遍了全球。丝绸之路全长7000多公里，以长安（今陕西省西安市）为东端，向西经过甘肃省的河西走廊、新疆维吾尔自治区的塔里木盆地，翻越葱岭（今帕米尔），穿过中亚、西亚，抵达欧洲的地中海东岸。丝绸之路在甘肃的敦煌分为南北两路，分别出阳关和玉门关西行，而指向罗马帝国。在所谓海上丝绸之路开通之前，中国生产的丝绸、蚕种以及四大发明和炼铁、凿井等技术经由丝绸之路传播到西域、阿拉伯和欧洲各地；同时，佛教、伊斯兰教及其文化艺术，以及葡萄、核桃、石榴、黄瓜、玻璃、香料等物品也东来传入中国。丝绸之路还促进了东西方在数学、天文、历法和医药学等诸多方面的交流。从西域传来的文化对中国内地的音乐、舞蹈、绘画、雕刻产生了深远影响。

丝绸之路在中国境内长达4000多公里，沿线古迹、遗存丰富，是宝贵的人文旅游资源。在这条线路上，既有古代的军事工程，又有宗教建筑，还有星罗棋布的古墓葬。其中可供参观的主要景点有，汉代阳关、土门关，明代嘉峪关等古长城遗址与关隘，敦煌莫高窟、麦积山石窟、炳灵寺石窟、克孜尔千佛洞等佛教石窟寺，高昌故城、交河故城、楼兰故城等遗址，被称为世界第八奇迹的秦始皇兵马俑，阿斯塔那古墓、香妃墓等古墓葬，至今香火不断的寺庙法门寺、塔尔寺、拉卜楞寺，穆斯林的化觉巷清真寺、东关清真大寺等，以及山清水秀的骊山华清池和庄严古朴的大雁塔等风景名胜。

“丝绸之路游”，以西安为东部起点，向西途经甘肃省天水市、兰州市，青海省西宁市，甘肃省酒泉市、嘉峪关市、敦煌市，新疆维吾尔自治区吐鲁番市、乌鲁木齐市、喀什市等地，游览重点为西安、敦煌、喀什等城市。

## 6. 西南少数民族风情游

西南是少数民族众多的地区，旅游者在那里有机会接触藏、苗、

傣、白、壮、侗、纳西、黎等民族，了解他们的风土人情和文化，同时可以观赏西南地区美丽诱人的风光。在旅行中，能在服饰、饮食、居住、建筑、生产、节令、贸易、文艺、婚丧嫁娶以及宗教信仰等方面大开眼界，那浓郁的民族特色会令人终生难忘。藏族妇女的“帛典”、苗族妇女的“银衣”、傣族妇女的“隽裙”、纳西族妇女的“披星戴月”等服饰异彩纷呈。藏族的碉房、苗族的吊脚楼、傣族的竹楼、白族的宅院、壮族的干栏、纳西族的木楞房、黎族的船形屋等居舍形形色色。雪顿节、踩花场，泼水节，三月街，歌节，弥老会，三月三等民族节日令八方来客沉浸于欢乐的海洋。拉萨布达拉宫、昆明滇池、大理崇圣寺三塔、丽江纳西族村寨、西双版纳热带雨林、凯里苗寨、南宁左江、海南岛天涯海角等景观都使人流连忘返。

“西南少数民族风情游”的设计从西藏自治区拉萨市开始，途经云南省昆明市、大理白族自治州、丽江纳西族自治县、西双版纳傣族自治州，贵州省贵阳市、黔东南苗族侗族自治州凯里市，广西壮族自治区南宁市，海南省三亚市、通什市，最后到达广东省深圳市而结束。

#### 7. 冰雪风光游

东北冰雪风光展现了银装素裹的城镇，冰雪覆盖的山川。对于生长在南国的同胞们无疑是一条具有魅力的线路。在这条线路上旅行，可以增长知识，开拓眼界。在游程中，可以滑冰、滑雪、打冰球、乘雪橇、骑马、狩猎、塑冰雕、堆雪人、打雪杖、观冰灯，活动的内容丰富而多彩。而且，东北是满清王朝的发祥地，那里留有大量前清遗迹。东北生活着满族、朝鲜族、鄂伦春族等少数民族，旅游者可以到蒙古包作客，到鄂伦春家庭访问，获得美好的精神享受。

“冰雪风光游”的线路经过黑龙江省哈尔滨市，内蒙古自治区海拉尔市，吉林省吉林市、长春市、长白山地区，辽宁省沈阳市、大连市。在这三省一自治区内，仅国线旅游景点就有22个之多。隆冬时节，那里呈现为千里冰封的银色世界，更令旅游者向往。

#### 8. 寻根朝敬之旅

中国是人类的发源地之一，几百万年以前人类的祖先便在这块土地上生存、繁衍，创造了令人赞叹的史前文化，揭开了人类文明的序幕。中华民族创造的文明，为世界文明的发展做出了巨大的贡献。中华民族是炎黄子孙，曾涌现出无数被后世敬仰的名人。那些彪炳史册的伟人们在中华大地上留下了芳踪，更令山河增辉。“寻根朝敬之旅”的目的就在于使旅游者更多地了解祖国的历史，缅怀先人的伟绩，更加热爱伟大的祖国。

“寻根朝敬之旅”将旅游者引向湖南省长沙市、陕西省西安市、山东省曲阜市，河南省安阳市，江苏省南京市等地。

#### 9. 青少年修学旅行

中国是历史悠久的文明古国，既有古老的文物古迹，又有壮观无比的锦绣山川，而且交通条件已经大有改善，旅游设施良好，是海外青少年修学旅行的理想之地。因而设立“青少年修学旅行”这条国家级专项旅游线路。这条线路招徕和接待对象，主要是海外青少年中的大、中、小学生，尤其是中学生。目前，北京、天津、上海、南京、无锡、苏州、常州、镇江、扬州、杭州、宁波、沈阳、大连、曲阜、青岛、烟台、西安、洛阳、福州、厦门、广州等许多城市中的不少学校与日本、澳大利亚、美国等一些国家的学校，建立了姊妹学校关系，开展了各种交流，每逢暑假、寒假，都有一批批海外学子来中国大陆修学旅行。

学校交流是修学旅行的重点。修学旅游者在中国，可以学习汉语，参观课堂教学，还可以与中国学生自由交往，举行体育比赛，开展书法、绘画交流和文娱联欢等。此外，还可以参加种植纪念树、友谊树等适量的体力劳动。但参观游览仍是青少年修学旅行的主要项目。参观游览的内容包括名胜古迹、少年宫、博物馆、农村、工厂、军营等。通过这些游览参观，可以从不同的侧面了解中国的文化、教育、农村和工厂的情况，普通农民、工人和知识分子的工作和生活情况等。同时，还有机会观赏各个城市的文艺演出，在上海可以看到精彩的杂技表演和越剧、沪剧、评弹演出，在北京可观看著名的京剧和曲艺表演，在

南京则有小红花、小百灵剧团的儿童演出。

参加夏令营活动，也是海外青少年修学旅游者一项受欢迎的项目。夏令营活动都是利用暑假开展的，地点选择在海滨、草原和沙漠地区。时间视内容、距离、交通条件等因素而定。形式是多种多样的，如长城徒步夏令营、采集野生动植物标本夏令营、草原旅游夏令营、篝火晚会夏令营、海上考察夏令营等，都是很好的形式。

“青少年修学旅行”线路主要在北京、天津、南京、上海等城市及其沿途城镇间进行。海外青少年学生来华修学旅行是了解中国历史文化，观赏古老文明，领略大好风光，体察风土民情的有益活动。通过耳闻目睹，他们可以开阔视野，增长见识，增进对中国的了解和友谊。

#### 10. 新婚蜜月旅行

新婚蜜月是人生中最美好的时光。新婚情侣最好选择一个悠闲安宁的世界，充满诗情画意的地方，以度过最宝贵的时间。

“新婚蜜月旅行”的建议路线主要有上海——杭州——苏州——上海和北京——北戴河——广州两条线路，行程以10天左右为宜。新婚度假者可以根据自己的愿望，按照中国方式或自己的习俗举办婚礼。也可以使用按中国传统装饰布置的新房，享受东方的婚俗文化。例如，上海——杭州——苏州——上海这条线路的日程安排是，在上海举办喜宴，按中国方式举行婚礼；在杭州美丽的西子湖畔过蜜月，泛舟西湖，在楼外楼餐馆品尝杭州风味饮食，在平湖秋月品龙井名茶，购买杭州丝绸衣料等，然后乘游船沿古运河穿太湖去苏州；在苏州游览古典园林，逛观前街，品尝苏州点心，聆听苏州评弹，访江南水乡周庄；最后，在上海购置新婚礼品，购买馈赠亲朋佳友的纪念品和工艺品，刻制新人蜜月纪念物。

#### 11. 保健旅游

社会的进步与繁荣提高了人民的生活水平，为人民的健康长寿提供了条件，也促使世界医学将重点从治疗向防治转化。于是，中国的传统医药学、养生学、营养学引起了越来越多的关注，中医、针灸、

食疗、气功、功夫日益成为人们的热门话题。我国的各种健身活动具有无可比拟的魔力，正在为人类的长寿做出更多的贡献。“保健旅游”正是在这个基础上产生的，旅游者在“保健旅游”过程中将会对中国的传统医药学、养生学、营养学有更加切身的体验。

“保健旅游”涉足上海、无锡、大连、北京、保定等在传统医药学、养生学、营养学等方面具有悠久历史的城市。在这些城市中旅游，除对中国传统医学和养生之道会加深了解外，还可游览这几个城市各具特色的自然风光和名胜古迹。

### 12. 烹饪王国游

我国的烹饪历史悠久，早在50万年以前，生活在北京西南周口店的“北京猿人”就已经知道用火做熟食了。在距今七八千年的新石器时代龙山文化中，考古工作者发现了大量的盆、盘、碗、缸、甄、鬲等食具和炊具，说明当时具有了烹饪技术。商、周时期，我们的祖先已经发明了酱油、醋、酒和其他调料。唐朝以后，我国的烹饪技艺已经十分精湛，并流传到海外。明、清时期，我国的烹饪技术已发展到了现代水平，并且派生出了八个不同的流派，被人们称为“八大菜系”。“八大菜系”包括鲁菜、川菜、苏菜，粤菜、闽菜、浙菜、湘菜和皖菜。尤其以前四种菜系名气更大，影响更广，又被人们称为“四大菜系”。这些具有不同风味和地方特色的菜系，是在一定的地理环境和历史条件影响下形成的。而当时的名都大邑，如济南、苏州、成都、广州、福州、杭州、长沙、徽州等，正是这些不同菜系的发源地。

“烹饪王国游”主要是在鲁、川、粤、苏四大菜系发源地之间进行。这样，既可以品尝不同特色的美味佳肴，也可以领略产生这些美味佳肴的名都大邑。

### 13. 江南水西游

江南物产丰富，气候宜人；古迹遍布，园林秀美；名人辈出，文化发达；是一块旅游的胜地。所以，“江南水西游”的设计是在长江三角洲地区沿长江和古运河展开的，游览重点是江苏南部和浙江东部，旅

游城市主要有江苏省的南京、扬州、镇江、常州、无锡、苏州和浙江省的嘉兴、杭州以及绍兴等。这条线路上的旅游城市间相距很近，景点集中，内容丰富，交通方便，而且水乡特点明显，是一条观赏江南风光的最佳旅游线路。

“江南水乡游”从六朝古都南京开始，到浙江省的杭州，或者延伸到绍兴结束，全长300多公里，约需10天左右时间。最好是乘坐游船沿长江、古运河航行，便於观赏两岸风光；也可以依旅游城市逐段游览，体会水乡泽国的生活气息。

#### 14. 佛教名山朝圣游

佛教源於古代印度，是世界三大宗教之一，东汉初年逐渐传入中国，至今已有2000多年历史。除了汉地佛教外，藏传佛教和小乘上座部佛教在藏、蒙、傣等少数民族中几乎成了全民的宗教信仰。佛教对于中国的政治、经济、文学、艺术等都产生过重大影响。隋唐以后，佛教逐渐与儒学、道教彼此影响。在经历了漫长的发展过程后，它的传播、发展与中国封建社会的变迁息息相关。随着佛教在中国的广泛传播，佛寺、佛塔、石窟寺等佛教建筑遍布中华大地。佛教建筑艺术虽源於古代印度，但最终仍被融入中国古典建筑艺术之中，从而演变成具有鲜明民族特色的艺术。“佛教名山朝圣游”正是为此而设计的。

沿着“佛教名山朝圣游”的路钱，旅游者可以游览久负盛名的四大佛教名山：山西五台山、四川峨眉山、安徽九华山、浙江普陀山。旅游者既能亲临“四大道场”，朝拜普贤、文殊、观音、地藏四位菩萨，观看场面壮观的佛事活动，又可饱览壮丽的自然风光和众多的名胜古迹。

## 三、导游篇

### （一）导游的概念

任何一个行业都有其代表性的业务，导游是旅游业中的最积极、最活跃、最有代表性的因素。如果说旅行社是旅游业的核心，那么导游就是旅行社的形象和支柱。对旅游者来说，导游就是带领旅游者追寻美，探索美的人。旅游界往往这样评价导游的作用，“没有导游的旅游是没有灵魂的旅游”。

什么是导游人员呢？国家旅游局1999年5月14日发布的《导游人员管理条例》第2条规定：“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、讲解以及相关旅途服务的人。”也可以理解为：“导游是持有中华人民共和国导游资格证书，受旅行社委派，按照接待计划，从事陪同旅游团（者）参观、游览等工作的人员。”

### （二）导游的分类

导游从所使用的语言上分为：

（1）外语导游，主要是为外国旅游者提供导游服务的工作人员。目前我国已拥有英、法、德、西、俄、日、泰、越、阿拉伯、朝鲜等语种的导游人员。

（2）普通话导游和地方语导游，主要是为国内旅游者、回内地旅游的港、澳、台同胞，回国探亲的华侨、华人提供语言服务的导游人员。

(3) 少数民族语言导游，为少数民族旅游者及到少数民族地区旅游时为旅游者提供语言服务的导游人员。

导游从工作类别上分为：

(1) 全程陪同导游人员，简称“全陪”，是指受组团旅行社的委派或者聘用，在领队和地方陪同导游人员的配合下实施旅游计划，为旅游团（者）提供全程服务的导游人员。全陪一般由与旅游者直接签订合同的旅行社委派，旅游者在旅游过程中，凡涉及全程旅游活动的事项，均应由全陪处理。

(2) 地方陪同导游人员，简称“地陪”，是指受接待旅行社的委托或者聘用，代表接待社实施旅游计划，在本地区范围内为旅游者提供服务的导游人员。地陪一般由某个省或地区的旅游接待部门委派，负责旅游团在当地的旅行游览服务工作。

(3) 定点陪同导游人员，简称“定点导游”，是指受旅行社委派或者聘用，在一个参观、游览景点内为旅游者提供导游服务的人员。定点导游一般只负责提供某个景点景区内的讲解导游服务。

(4) 海外领队，又可以称为外向型的导游人员。是随着我国公民自费出国旅游而兴起的新工种。是指由组团的旅行社委派，负责出国旅游团在境外的一切活动，包括同外国旅行社接洽、调解纠纷、处理意外事故等工作。海外领队应具有比一般导游人员更高的外语水平、协调能力和管理能力。

### (三) 导游的基本条件

(1) 导游必须是中华人民共和国公民。热爱祖国，拥护社会主义，遵纪守法，遵守旅游职业道德，热心为旅游者服务。

对某些特殊行业只允许本国公民执业，是国际上普遍接受的习惯做法。也是一个主权国家的象征。因此，我国法律规定导游人员只能由中国公民担任。担任导游人员要具备一定的政治条件，即热爱社



会主义祖国，拥护社会主义制度。导游人员要向旅游者介绍我国的大好山河，悠久的历史文化和勤劳勇敢的人民。如果不热爱自己的祖国，是不能做好这项工作的。导游人员应该遵守法律，具备良好的职业道德。即公私分明，不贪不占，尊老爱幼，关心他人，遵守公共秩序，保护环境和资源，全心全意为旅游者服务。同时，导游人员的举止应该大方得体，注意礼仪。

(2) 具有高中、中等专业学校以上文化水平，有胜任导游工作的基本知识和语言表达能力。

我国法律要求导游人员必须具备高中或中等专业学校以上的文化水平，受过导游基础知识的训练，具有懂外语或方言的语言能力。导游除了能说，还要会说，导游人员的语言表达应该是规范化、艺术化的语言。语言流畅，鲜明生动，活泼风趣，富于感染力，能给游客增添旅游情趣，同时使游客对导游人员产生信任感和亲切感。

(3) 熟悉旅游业务，有组织接待能力。

旅游活动的内容广泛，涉及相关部门很多，如海关申报、预订饭店、兑换外币、购买车、船、机票、安排旅游者的饮食起居、办理护照签证、安排参观游览项目等，可以说好的导游员应该是个样样都懂的多面手。因此，导游人员必须精通旅游业务，有较广泛的知识面，对政治、经济、历史、地理、国情及民俗民风有所了解，掌握办理各种手续的程序，以利做好工作。

(4) 身体健康，能适应工作的需要。

导游工作繁重，与外国人接触较多，所以身体条件非常重要。导游人员应该是身体健康、精力充沛、反映敏捷，没有任何精神病和传染病。

#### (四) 导游资格考试

从事导游工作，除了具备基本条件外，还必须经过全国统一的导

游资格考试，办理登记注册手续，领取导游资格证书。在中华人民共和国境内从事导游工作，必须取得导游资格证书。

导游资格考试采取全国统一考试的形式。由国家旅游局导游人员考评委员会领导和部署，各省、自治区、直辖市旅游行政管理部门具体组织实施。

导游资格考试每年一次，在每年的12月初开考，全国统一命题，统一考试。旅游院校“外语（旅游）”专业的应届毕业生经国家旅游局批准，可以参加该院校所在地导游考试办公室组织的全国统考。从社会上招聘的业余导游人员，也要经过考试合格后才能取得导游资格。

#### （五）导游资格证书

导游资格考试合格后，导游人员可以取得导游资格证书。导游资格证书是国家允许从事导游工作的证件。导游人员必须持证上岗，随身携带导游资格证书以备检查。

导游资格证书分正式和临时两种，由国家旅游局统一制作。导游人员在工作时必须随身携带，旅游者可以从导游人员是否佩戴导游资格证书上分辨该人是否具有导游资格。

有些特定语种人员，虽然没有取得导游资格证书，但旅行社需要聘请临时从事导游工作的，由聘请的旅行社向省、自治区、直辖市人民政府旅游行政管理部门申请领取临时导游证。

导游证的有效期为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，应当在有效期届满3个月前，向省、自治区、直辖市人民政府旅游行政管理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，并不得延期。

对下列人员，不得颁发导游证：

- （1）无民事行为能力或者限制民事行为能力的；
- （2）患有传染性疾病的；

(3) 受过刑事处罚的，过失犯罪的除外；

(4) 被吊销导游证的。

## (六) 导游的基本素质

为了保证导游服务质量，导游人员应具备以下基本素质：

### 1. 爱国主义意识、遵纪守法意识和职业道德

导游人员在为旅游者提供热情有效服务的同时，要维护国家的利益和民族的自尊。导游人员应认真学习并模范遵守有关法律及规章制度。导游人员应讲文明，模范遵守社会公德。

### 2. 尽职尽责，维护旅游者的合法权益

导游人员应热爱本职工作，不断检查和改进自己的工作，努力提高服务水平。导游人员应有较高的职业道德，认真完成旅游接待计划所规定的各项任务，维护旅游者的合法权益。对旅游者所提出的计划外的合理要求，经主管部门同意，在条件允许的情况下应尽力予以满足。

### 3. 较高的业务水平

导游人员应具备较强的组织、协调、应变等办事能力。无论是外语、普通话、地方语和少数民族语言导游，都应做到语言准确、生动、形象、富有表达力，同时注意使用礼貌用语。

导游应具有较广泛的基本知识，尤其是政治、经济、历史、地理以及国情、习俗等方面的知识。导游人员应穿工作服或指定的服装，服装要整洁、得体。导游人员应举止大方、端庄、稳重，表情自然、诚恳、和蔼，努力克服不合礼仪的生活习惯。

### 4. 严禁在旅游服务中收取回扣和索要小费

导游人员在工作中，不得私自索要、收受回扣和小费。我国与西方国家不同，国家旅游局明确规定，在旅游服务中禁止私自收受回扣，包括券证、实物和其他报酬。导游人员在工作中，不允许接受旅游

者主动付给的小费。对旅游者主动赠送的礼品，应当谢绝，确实谢绝不了的，要按照规定上交处理。

国家旅游局在《关于严格禁止在旅游业务中私自收受回扣和收取小费的规定》中明确规定了对私自收受回扣、小费的行为的处罚。其中，对导游人员主动索要小费，或者暗示、刁难旅游者，造成不良影响的，要给予行政处分和罚款，后果严重的，可以开除公职，并不得再录用为旅游系统职工。

### （七）导游的职责

导游人员的工作职责规定如下：

（1）导游必须以旅行社委派的方式进行导游活动，不得私自承揽或者以其他任何方式直接承揽导游业务。

（2）导游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。

（3）导游在工作中应当遵守职业道德，尊重旅游者的宗教信仰、民族风俗和生活习惯。

（4）导游必须按照旅行社安排的旅游计划，安排旅游者的活动，不得擅自增加或减少旅游项目或者终止旅游活动。

（5）导游有义务保护旅游者的人身、财产安全。对可能危及旅游者安全的情况，应当向旅游者作出真实说明和明确警示，并采取必要措施。

（6）导游在工作中，不得向旅游者兜售物品或购买旅游者的物品，不得以任何方式索要小费。

（7）导游在工作中，不得以欺骗、胁迫的方式强迫旅游者消费；也不能与经营者串通欺骗、胁迫旅游者消费。

导游的工作职责是以立法的形式确定下来的，所以，它不仅是工作职责，还是一种法律义务。导游人员受旅行社的委派，代表旅行社

履行对旅游者的义务，导游人员要对旅行社负责，出色完成旅行社交给的任务，安排好旅游者的食宿出行，维护好旅游者的利益，确保他们旅途顺利，心情愉快。

## （八）对导游的处罚

根据国家旅游局《导游人员管理条例》的规定，对以下违反条例的行为给予处罚；

（1）无证导游，由旅游行政管理部门责令改正并予以公告，处1000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。

（2）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，由旅游行政管理部门责令改正，处1000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、直辖市旅游行政管理部门吊销导游证并予以公告。

（3）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，由旅游行政管理部门责令改正；情节严重的，由省、自治区、直辖市旅游行政管理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。

（4）导游人员进行导游活动时未佩戴导游证的。由旅游行政管理部门责令改正；拒不改正的，处500元以下的罚款。

（5）导游人员有下列情形之一的。由旅游行政管理部门责令改正，暂扣导游证3至6个月；情节严重的，由省、自治区、直辖市旅游行政管理部门吊销导游证并予以公告：

- A．擅自增加或者减少旅游项目的；
- B．擅自变更接待计划的；
- C．擅自中止导游活动的。

（6）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，由旅游行政管理部门责令改正，处1000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管理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。

(7) 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，由旅游行政管理部门责令改正，处1000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管理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。

## (九) 导游服务内容

各旅行社应建立健全导游服务质量的检查机构，依据以下标准对导游服务进行监督检查。旅游行政管理部门依据标准检查导游服务质量，受理旅游者对导游服务质量的投诉。

### 1. 全陪服务

全陪服务是保证旅游团(者)的各项旅游活动按计划实施，旅行顺畅、安全的重要因素之一。全陪作为组团社的代表，应自始至终参与旅游团(者)全旅程的活动，负责旅游团(者)移动中各环节的衔接，监督接待计划的实施，协调领队、地陪、司机等旅游接待人员的协作关系。

全陪服务规范：

#### (1) 做好准备工作

熟悉接待计划。上团前，全陪要认真查阅接待计划及相关资料，了解旅游团(者)的全面情况，注意掌握其重点和特点，同时做好物质准备。接团的前一天，全陪应同接待社取得联系，互通情况，妥善安排

好有关事宜。

### (2) 首站(入境站)接团服务要求

首站接团服务要使旅游团(者)抵达后能立即得到热情友好的接待,旅游者有宾至如归的感觉:

- A. 全陪应提前半小时到接站地点迎候旅游团(者);
- B. 接到旅游团(者)后,全陪应与领队核实有关情况;
- C. 全陪应协助领队向地陪交接行李;

D. 全陪应代表组团社和个人向旅游团(者)致欢迎辞。欢迎辞应包括表示欢迎、自我介绍、表示提供服务的真诚愿望、预祝旅行顺利愉快等内容。

### (3) 进住饭店服务要求

进住饭店服务应使旅游团(者)进入饭店后尽快完成住宿手续、进住客房、取得行李。全陪应积极主动地协助领队办理旅游团的住店手续,并热情地引导旅游者进入房间,还应协助有关人员随时处理旅游者进店过程中可能出现的问题。

### (4) 核对商定日程

全陪应认真与领队核对、商定日程。如遇难以解决的问题,应及时反馈给组团社,并使领队得到及时的答复。

### (5) 各站服务要求

全陪各站服务,应使接待计划得以全面顺利实施,各站之间有机衔接,各项服务适时、到位,保护好旅游者的人身、财产安全,突发事件得到及时处理:

- A. 全陪要向地陪通报旅游团的情况,并且积极协助地陪工作;
- B. 监督各地服务质量,酌情提出改进意见和建议;
- C. 出现突发事件按有关原则执行。

### (6) 离站服务要求

全陪应提前提醒地陪落实离站的交通票据及准确时间,协助领队和地陪妥善办理离店事宜,认真做好旅游团(者)搭乘交通工具的

服务。

#### (7) 途中服务要求

在向异地移动途中，无论乘坐何种交通工具，全陪应提醒旅游者注意人身和物品的安全；组织好娱乐活动，协助安排好饮食和休息，努力使旅游团（者）旅行充实、轻松、愉快。

#### (8) 末站（离境站）服务要求

末站（离境站）的服务是全陪服务中最后的接待环节，要使旅游团（者）顺利离开末站（离境站），并留下良好的印象，在当次旅行结束时，全陪应提醒旅游者带好自己的物品和证件，征求旅游者对接待工作的意见和建议，对旅途中的合作表示感谢，并欢迎再次光临。

#### (9) 处理好遗留问题

下团后，全陪应认真外理好旅游团（者）的遗留问题。全陪应认真、按时填写《全陪日志》或其他旅游行政管理部门（或组团社）所要求的资料。

### 2. 地陪服务

地陪服务是确保旅游团（者）在当地参观游览活动的顺利，并充分了解和感受参观游览对象的重要因素之一。

地陪应按时做好旅游团（者）在本站的迎送工作；严格按照接待计划，做好旅游团（者）参观游览过程中的导游讲解工作和计划内的食宿、购物、文娱等活动的安排；妥善处理各方面的关系和出现的问题。

地陪服务规范：

#### (1) 准备工作要求

熟悉接待计划，地陪应在旅游团（者）抵达之前认真阅读接待计划和有关资料，详细、准确地了解该旅游团（者）的服务项目和要求，重要事宜作好记录。

#### (2) 落实接待事宜

地陪在旅游团（者）抵达的前一天，应与各有关部门或人员落实、



核查旅游团（者）的交通、食宿、行李运输等事宜。

### （3）做好物质准备

上团前，地陪应做好必要的物质准备，带好接待计划、导游证、胸卡、导游旗、接站牌、结算凭证等物品。

### （4）接站服务要求

在接站过程中，地陪服务应使旅游团（者）在接站地点得到及时、热情、友好的接待，了解在当地参观游览活动的概况：

A．地陪应在接站出发前确认旅游团（者）所乘交通工具的准确抵达时间；

B．地陪应提前半小时抵达接站地点，并再次核实旅游团（者）抵达的准确时间；

C．地陪应在旅游团（者）出站前与行李员取得联络，通知行李员将行李送往的地点；

D．地陪应与司机商定车辆停放的位置；

E．地陪应在旅游团（者）出站前持接站标志，站立在出站口醒目的位置热情迎接旅游者。

### （4）旅游团（者）抵达后的服务：

A．旅游团（者）出站后，如旅游团中有领队或全陪，地陪应及时与领队、全陪接洽；

B．地陪应协助旅游者将行李放在指定位置，与领队、全陪核对行李件数无误后，移交给行李员；

C．地陪应及时引导旅游者前往乘车处。旅游者上车时，地陪应恭候车门旁。上车后，应协助旅游者就座，礼貌地清点人数；

D．行车过程中，地陪应向旅游团（者）致欢迎辞并介绍本地概况。欢迎辞内容应包括：代表所在接待社、本人及司机欢迎旅游者光临本地；介绍自己姓名及所属单位；介绍司机；表示提供服务的诚挚愿望；预祝旅游愉快顺利。

### （5）入店服务要求

地陪服务应使旅游者抵达饭店后尽快办理好入店手续，进住房间，取到行李，及时了解饭店的基本情况和住店注意事项，熟悉当天或第二天的活动安排，为此，地陪应在抵饭店的途中向旅游者简单介绍饭店情况及入店、住店的有关注意事项，内容应包括：

- A. 饭店名称和位置；
- B. 入店手续；
- C. 饭店的设施和设备的使用方法；
- D. 集合地点及停车地点。

旅游团（者）抵饭店后，地陪应引导旅游者到指定地点办理入店手续。旅游者进入房间之前，地陪应向旅游者介绍饭店内就餐形式、地点、时间，并告知有关活动的时间安排。地陪应等待行李送达饭店，负责核对行李，督促行李员及时将行李送至旅游者房间。

地陪在结束当天活动离开饭店之前，应安排好叫早服务。

#### （6）核对、商定节目安排

旅游团（者）开始参观游览之前，地陪应与领队、全陪核对、商定本地节目安排，并及时通知到每一位旅游者。

#### （7）参观游览过程中的导游、讲解服务要求

参观游览过程中的地陪服务，应努力使旅游团（者）参观游览全过程安全、顺利。应使旅游者详细了解参观游览对象的特色、历史背景等其他感兴趣的问题。

#### （8）出发前的服务

出发前，地陪应提前10分钟到达集合地点，并督促司机做好出发前的各项准备工作。

地陪应请旅游者及时上车。上车后，地陪应清点人数，向旅游者报告当日重要新闻、天气情况及当日活动安排，包括午、晚餐的时间、地点。

#### （9）抵景点途中的讲解

在前往景点的途中，地陪应向旅游者介绍本地的风土人情、自然

景观，回答旅游者提出的问题。

抵达景点前，地陪应向旅游者介绍该景点的简要情况，尤其是景点的历史价值和特色。抵达景点时，地陪应告知在景点停留的时间，以及参观游览结束后集合的时间和地点。地陪还应向旅游者讲明游览过程中的有关注意事项。

#### (10) 景点导游、讲解

抵达景点后，地陪应对景点进行讲解。讲解内容应繁简适度，应包括该景点的历史背景、特色、地位、价值等方面的内容。讲解的语言应生动，富有表达力。在景点导游的过程中，地陪应保证在计划的时间与费用内，使旅游者能充分地游览、观赏，做到讲解与引导游览相结合，适当集中与分散相结合，劳逸适度，并应特别关照老弱病残的旅游者。

在景点导游的过程中，地陪应注意旅游者的安全，要自始至终与旅游者在一起活动，并随时清点人数，以防旅游者走失。

#### (11) 就餐时对地陪的服务要求

旅游团（者）就餐时，地陪的服务应包括：

- A. 简单介绍餐馆及其菜肴的特色；
- B. 引导旅游者到餐厅入座，并介绍餐馆的有关设施；
- C. 向旅游者说明酒水的类别；
- D. 解答旅游者在用餐过程中的提问，解决出现的问题。

#### (12) 购物时对地陪的服务要求：

旅游团（者）购物时，地陪应：

- A. 向旅游团（者）介绍本地商品的特色；
- B. 随时提供旅游者在购物过程中所需要的服务，如翻译、介绍托运手续等。

#### (13) 观看文娱节目时对地陪的服务要求

在旅游团（者）观看节目过程中，地陪应自始至终坚守岗位。旅游团（者）观看计划内的文娱节目时，地陪的服务应包括：

A. 简单介绍节目内容及其特点；

B. 引导旅游者入座。

#### (14) 结束当日活动时的服务要求

旅游团(者)在结束当日活动时，地陪应询问其对当日活动安排的反映，并宣布次日的活动日程、出发时间及其他有关事项。

#### (15) 送站服务要求

旅游团(者)结束本地参观游览活动后，地陪服务应使旅游者顺利、安全离站，遗留问题应得到及时妥善的处理：

A. 旅游团(者)离站的前一天，地陪应确认交通票据及离站时间，通知旅游者移交行李和与饭店结账的时间；

B. 离饭店前，地陪应与饭店行李员办好行李交接手续；

C. 地陪应诚恳征求旅游者对接待工作的意见和建议，并祝旅游者旅途愉快；

D. 地陪应将交通和行李票证移交给全陪、领队或旅游者；

E. 地陪应在旅游团(者)所乘交通工具启动后方可离开；

F. 如系旅游团(者)离境，地陪应向其介绍办理出境手续的程序，如系乘机离境，地陪还应提醒或协助领队或旅游者提前72小时确认机座。

#### (15) 处理好遗留问题

下团后，地陪应认真处理好旅游团(者)的遗留问题。

### (十) 导游处理问题的原则

导游在工作中，难免会遇到各种情况，对于某些特殊情况，导游应该按照以下原则处理。

#### 1. 旅游团(者)要求变更计划行程

旅游过程中，旅游团(者)提出变更路线或日程的要求时，导游人员原则上应按合同执行，特殊情况报组团社。

## 2. 客观原因需要变更计划行程

旅游过程中，因客观原因需要变更路线或日程时，导游人员应向旅游团（者）作好解释工作，及时将旅游团（者）的意见反馈给组团社和接待社，并根据组团社或接待社的安排做好工作。

## 3. 丢失证件或物品

当旅游者丢失证件或物品时，导游人员应详细了解丢失情况，尽力协助寻找，同时报告组团社或接待社，根据组团社或接待社的安排协助旅游者向有关部门报案，补办必要的手续。

## 4. 丢失或损坏行李

当旅游者的行李丢失或损坏时，导游人员应详细了解丢失或损坏情况，积极协助查找责任者。当难以找出责任者时，导游人员应尽量协助当事人开具有关证明，以便向保险公司索赔，并视情况向有关部门报告。

## 5. 旅游者伤病、病危或死亡

### （1）旅游者伤病

旅游者意外受伤或患病时，导游人员应及时探视，如有需要，导游人员应陪同患者前往医院就诊。严禁导游人员擅自给患者用药。

### （2）旅游者病危

旅游者病危时，导游人员应立即协同领队或亲友送病人去急救中心或医院抢救，或请医生前来抢救。患者如系某国际急救组织的投保者，导游人员还应提醒领队及时与该组织的代理机构联系。在抢救过程中，导游人员应要求旅游团的领队或患者亲友在场，并详细地记录患者患病前后的症状及治疗情况。

在抢救过程中，导游人员应随时向当地接待社反映情况；还应提醒领队及时通知患者亲属，如患者系外籍人士，导游人员应提醒领队通知患者所在国驻华使（领）馆；同时妥善安排好旅游团其他旅游者的活动。全陪应继续随团旅行。

### （3）旅游者死亡

出现旅游者死亡的情况时，导游人员应立即向当地接待社报告，由当地接待社按照国家有关规定做好善后工作，同时导游人员应稳定其他旅游者的情绪，并继续做好旅游团的接待工作。如系非正常死亡，导游人员应注意保护现场，并及时报告当地有关部门。

#### 6. 其他

如遇上述之外的其他问题，导游人员应在合理与可能的前提下，积极协助有关人员予以妥善处理。

## 四、食宿篇

### （一）旅游者之家——旅馆

旅馆业是最古老的行业之一。据《左传》记载，我国最早的旅馆称“逆旅”，产生于春秋时期，距今已有3000多年的历史。

旅馆的前身是驿站，是一种官方的住宿设施。中国古代因为没有完备的通讯手段，皇帝的指令要靠信使传送，便产生了为信使提供食宿的驿站。后来，随着商业的繁荣发展，驿站的功能发生了变化，接待面扩大，服务功能加强，逐渐演变成为接待来往商人、旅客的旅馆。

随着旅游业的发展，旅馆业也发展兴旺起来，出现了不同类型的旅馆。19世纪末20世纪初，随着西方殖民主义的入侵，在我国兴建了一批西式旅馆，如兴建于1900年的北京饭店。新中国建立后，在旧有的旅馆设施的基础上，又新建了一批旅馆和旅游饭店，这些旅馆和旅游饭店成为发展旅游业的基础设施。

一般来说，旅馆应具备以下基本条件

- （1）旅馆是由一个建筑物或由诸多建筑物组成的接待设施；
- （2）旅馆必须能够提供住宿设施，也往往能提供餐饮和其他服务；
- （3）旅馆的服务对象是社会公众，主要是外出旅行的人，也包括一些半永久居住的人，但是不包括永久居留的人。
- （4）旅馆是商业性的，是盈利性机构，住宿者要交纳费用。

## （二）旅馆的分类

英国旅游学家迈德利克（Medlic）教授在他的著作《旅馆业》中把旅馆分为十类：

（1）按旅馆所处地区分为：城市旅馆、城镇旅馆、乡村旅馆、内地旅馆、沿海旅馆、山地旅馆等；

（2）按旅馆所在位置分为：城镇中心旅馆、郊区旅馆、海滨旅馆、公路旅馆等；

（3）按旅馆与交通工具的关系分为：汽车旅馆、火车旅馆、机场旅馆、码头旅馆、船坞旅馆等；

（4）按客人下榻旅馆的目的分为：商务旅馆、会议旅馆、度假旅馆等；

（5）按客人在旅馆逗留的时间分为：过路客人旅馆、公寓旅馆等；

（6）按旅馆设施与服务方式分为：旅游旅馆、公寓旅馆、自我餐饮服务旅馆等；

（7）按旅馆的规模分为：大旅馆、小旅馆、中等旅馆等；

（8）按旅馆的星级分为：1星至5星级旅馆或其他表示等级的分类方式；

（9）按旅馆经营者所有权或经营管理方式分为：家族经营旅馆、单独经营的旅馆、联号旅馆等；

（10）按旅馆有无出售酒精类饮料的执照分为：持照经营旅馆和非持照经营旅馆。

我国的旅馆按现状可以分为：

（1）高档旅游宾馆、饭店。指3星级以上旅游涉外饭店，能为客人提供住宿、餐饮、购物、商务服务、健身娱乐等综合性服务项目。可以接待外国旅游团（者），它的设施完备，服务项目齐全，服务水平高，



自然价格也较昂贵。

(2) 中档旅馆，具有一般客人所需要的住宿、餐饮与基本服务项目的旅馆，它的价格适中，能被工薪阶层旅游者接受。

(3) 经济旅馆，它具有基本的住宿和餐饮服务，收费低廉，服务项目较少，只能满足旅游者的一般需求。

(4) 家庭旅馆，以家庭自住的房屋经营旅馆。为旅游者提供住宿或者住宿加餐饮服务，一般收费较低，特别受到学生和低收入旅游者的欢迎。

(5) 招待所，一般指企事业单位内部设立的招待所。主要是为本单位、本系统的往来人员服务，有些对外开放经营，有些不对外开放经营，但是其提供的服务项目同旅馆相同。

### (三) 现代化的旅游饭店

#### 1. 旅游饭店的特点

旅游饭店是旅游业的重要组成部分，是一个国家发展旅游业的基础，旅游饭店被称为旅游业的三大支柱之一。旅游饭店不仅为旅客提供住宿和餐饮服务，同时还为旅客提供购物、娱乐、健身等综合性服务项目。客人在饭店里不仅能满足一般外出旅游生活上的需要，还能进行商务活动和社交活动等。所以，旅游饭店是综合型的服务企业。

旅游饭店在我国是一个特定的概念。从旅游行业管理的角度讲，旅游饭店主要是指能够接待境外宾客的旅游涉外饭店。由于我国的生活水平和世界发达国家存在差异，国内一般的旅馆在设备、服务、管理水平方面比较低，为了使旅游接待设施和服务达到与国外较高消费能力相适应的程度，我国建立了一批设备设施档次较高，服务项目齐全，服务质量较好的涉外旅游饭店。根据我国法律的有关规定，一般的旅馆原则上不能接待外国人、华侨、港澳台同胞，只有星级饭

店和涉外定点饭店才能接待。而旅游饭店在建设审批程序、接待对象、服务质量标准、业务主管部门等方面与一般中低档旅馆有着明显区别。

旅游饭店与一般旅馆的不同之处为：

(1) 旅游饭店的接待对象主要是海外旅游者。包括外国人、华侨、外籍华人，也包括港、澳、台同胞，同时也接待国内旅游者。

(2) 国家对旅游饭店的立项、审批、建设施工、验收等方面制定了一套严格的程序。

(3) 国家对旅游饭店实行行业管理。制定统一的服务标准，实行星级评定制度。

(4) 旅游饭店在所有制形式上多种所有制并举。有国有、集体所有、中外合资、中外合作、独资等形式。

(5) 旅游饭店的组织形式和名称不尽相同，其称谓有宾馆、饭店、写字楼、度假村、公寓、酒店等，名称虽然不同，但其功能都是为旅游者提供食宿接待服务。

## 2. 旅游饭店的主要职能部门

### (1) 前厅部

饭店前厅部设于饭店门厅处，它的主要职能是销售饭店主要产品——客房，协调和联络饭店的各个职能部门对客人服务，为客人提供前厅服务。前厅部包括总服务台、大堂经理、门卫、行李员、收款员等服务人员。

前厅部的职责：

A. 接受客人预订客房或其他设施，办理预订手续，负责对外联络。

B. 为客人提供住宿接待服务，迎接客人，办理入住手续。

C. 向客人提供前厅服务。向客人提供咨询、行李运送、交通工具、电话、电报、电传、留言、贵重物品寄存、店外接送、委托代办等服务。

D. 接受客人的投诉。

E. 与饭店各部门保持联系，协调各部门之间对客人服务的关系，向各部门反映到客情况，客人需要、客人的投诉，检查监督各部门落实改正情况，密切配合各部门向客人提供最佳服务。

F. 负责收款业务，核对客人资料与账单，催收欠款。

G. 建立客户档案，记录客人在店期间的主要情况及统计数据。

H. 办理客人离店结帐手续，提供离店服务。

## (2) 客房部

客房部负责饭店的客房事务，为客人提供多种服务。供应客房内的生活用品，负责保持客房和公共区域的卫生，为客人创造一个清洁、舒适、安全、优雅的生活环境，为客人提供礼貌、亲切、迅速、周到的服务。

客房部的职责：

A. 客房布置，为客人提供舒适、安静、温暖的住宿环境。

B. 迎接客人入房，介绍房内设施用法及其他服务设施。

C. 整理客房、保持客房及公共区域的清洁卫生。

D. 做好客房消耗物品的供应，满足客人的合理需要。

E. 提供客房内的各种服务，如送水、洗衣、代办服务、叫醒、开夜床等服务项目。

F. 与安全部门配合，提高警惕，保护客人的人身安全和财产安全。

G. 客人离店时检查房间、清点物品、礼貌送客。

## (3) 餐饮部

在旅游饭店的职能部门里，餐饮部占有非常重要的位置。餐饮部的主要职能是为客人提供膳食服务，凡经营成功的饭店，无不以其精美的食品、独特的菜肴、优良的服务著称，所以，餐饮服务质量优劣是一个饭店能否吸引客人的重要因素。

餐饮部的职责：

- A . 提供优美典雅的就餐环境。
- B . 供应清洁、卫生、可口的菜肴和饮料。
- C . 保持餐厅的清洁卫生及餐具的消毒。
- D . 为宾客提供方便、周到、准确的服务，针对不同客人的不同需求，尽量满足客人的需要。

#### (4) 康乐部

康乐部包括舞厅、健身房、按摩室、桑拿浴室、游泳池、网球场、理发（美容）室及多功能娱乐厅等设施。设立康乐设施是高星级饭店的标志之一，是吸引客人的重要因素。同时，康乐设施还能为饭店创造较高的经济效益。

康乐部的职责：

- A . 根据客人的需求，开辟各种健身康乐活动项目。
- B . 对各种器械进行维修保养，确保器械的安全性能。
- C . 保证康乐场所的卫生环境。
- D . 指导客人正确使用康乐设施。
- E . 为客人提供各种优质服务。

#### (5) 商品部

商品部负责饭店内设的商场或者购物中心的工作，它的职责是专门为住店客人和其他顾客提供商品购物服务。国外饭店内设商场多采取租赁经营方式，我国饭店内的商场（购物中心）有采取租赁经营方式的，但大部分由饭店自行经营。

商品部的职责：

- A . 根据客源状况和客人需求进行商品经营，组织商品进货及销售。
- B . 提供符合国家质量标准的商品，防止“三无”产品和假冒伪劣商品进入饭店。
- C . 遵守国家价格法规。
- D . 提供有民族特色的旅游商品，采取灵活的经营手段，如举办

时装展销、民间工艺品展销等活动，为客人提供特色服务。

#### (6) 安全部

饭店是客人休息住宿的场所，保证客人在饭店的安全是饭店的责任与义务，饭店安全部门的主要职责是保护住店客人和相关人员的人身和财产安全。根据我国有关的法律规定，饭店必须设立安全部门，设置专职的保安人员。

安全部的职责：

A. 建立各种安全制度，如门卫制度、客人住宿登记制度、房门钥匙管理制度、财物保管制度、防火制度、访客制度等。

B. 实行安全岗位责任制。

C. 结合饭店经营实际，做到“宾客至上，安全第一”、“预防为主”，避免影响客人情绪，干扰饭店正常经营。

D. 协助公安机关查处治安案件和侦破一般刑事案件。

E. 保证饭店内部公共场所的安全。

F. 对员工中的轻微违法行为进行教育及处理。

G. 做好交通、防火、各种危害事故的预防工作。

H. 保障客人的人身财产安全及心理安全。

#### (7) 工程部

工程部也称为工程设备部，它负责对饭店的水、电、空调、制冷、通讯、视听、音像等各项工程的建设、管理、维修和改造更新，是保障饭店各项设施正常运转的部门。

工程部的职责：

A. 负责饭店的能源供应，负责供水、供电、供暖、供气设备的控制和运行。

B. 对饭店的设备和设施进行维修、养护。

C. 对饭店的设施设备进行增新、更新及改造。

除了上述各主要职能部门，饭店机构还有人事培训部门、采购部门、办公室、后勤部门、旅游车队等。

### 3. 旅游饭店经营的基本法规

旅游饭店属于服务性行业，为了保证旅游饭店对客人提供标准化的服务，与国际饭店业的服务标准接轨，国家制定了《旅馆业治安管理办法》、《公共场所卫生管理条例》、《中华人民共和国消防条例》等法律法规，用立法的方式确立了旅游饭店的经营许可证制度、消防制度、卫生管理制度等法律制度，这些制度是旅游饭店经营的基本法规。

#### (1) 旅游饭店的许可证制度

旅游饭店的许可证包括涉外营业许可证、特种行业经营许可证和卫生许可证。

##### A. 涉外营业许可证

涉外营业许可证是指依据《中华人民共和国评定旅游涉外饭店星级的规定》的规定，所有新建的旅游饭店要从事涉外接待业务，必须得到相应的旅游行政主管部门依法给予的预备星级和旅游涉外营业许可证，方可进行旅游涉外营业。如果新建饭店没有得到旅游行政主管部门批准，没有领取旅游涉外营业许可证，当地工商行政管理部门则不给予登记注册，即使登记注册，也不得经营旅游涉外饭店业务。旅游饭店没有按照规定领取涉外营业许可证而经营涉外旅游接待业务，有关部门要追究饭店经营者的法律责任。

##### B. 特种行业许可证

特种行业许可证是指依据《旅馆业治安管理办法》的规定，凡申请开办旅游饭店，应该经主管部门审查批准，经当地公安部门批准发给特种行业许可证后，向工商行政管理部门申请登记，领取营业执照方可开业。

##### C. 卫生许可证

卫生许可证是指依据《公共场所卫生管理条例》的规定，旅游涉外饭店必须取得“卫生许可证”后，方可向工商行政管理部门申请营业执照。

## （2）旅游饭店的治安管理制度

旅游饭店要保证住店客人的人身和财产的安全，所以，饭店必须建立各种安全制度，采取以下安全保卫措施。

A. 建立安全保卫部门。根据《旅馆业治安管理办法》的规定，旅游饭店内必须设置治安保卫组织或指定安全保卫人员。旅游饭店的保卫组织为饭店保卫部，它与公安机关设立的饭店内部治安管理部门保持密切的联系。

B. 住店客人登记制度。按照公安机关的规定，饭店接待客人住宿必须登记，客人凭有效护照、身份证、工作证、军人通行证等进行住店登记。接待境外旅客必须在24小时内向当地公安机关报送住宿登记表。

C. 财物保管制度。为了住店客人的财产安全，饭店内应设置财物保管箱、柜或保管室，指定专人负责保管工作，对客人寄存的财物要建立登记、领取和交接制度。对客人遗留的物品应当妥善保管，设法归还原主或揭示招领；经招领3个月无人认领的，要登记造册，送当地公安机关按拾遗物品处理；对违禁物品和可疑物品，应当及时报告公安机关处理。

D. 公共场所安全制度。饭店是公共场所，往来人群中混杂着各种成份的人员，旅游饭店的工作人员发现违法犯罪分子、行迹可疑人员和被公安机关通缉的犯罪嫌疑人，应当立即向当地公安机关报告，不得知情不报或隐瞒包庇。在饭店内开办舞厅、音乐茶座等娱乐、服务场所的，应当按国家和当地政府的有关规定管理。要有严格的制度，公共场所内严禁宾客带入易燃、易爆、剧毒、腐蚀性和放射性等危险物品，以免危害公共安全。

## （3）旅游饭店的消防管理制度

现代化旅游饭店多属高层建筑，其自身的消防设施关系到客人的生命、财产的安全，所以必须建立严密的消防制度。

依据《中华人民共和国消防条例》《高层建筑消防管理规则》等有

关法律法规的规定，饭店消防工作应采取下列措施：

A．建立健全消防组织。旅游饭店内部必须建立消防组织，制定防火安全管理办法，指定专人维护、管理消防器材；要定期对饭店管理人员和服务人员进行防火知识教育和灭火技术训练，提高自防自救能力。

B．装修材料的选用。高层建筑内饭店的室内装修，应当依法采用非燃或难燃的材料；餐厅、舞厅、酒吧间等公共场所，必须按照定额的人数接待，不准超员接待。

C．对住店客人的告知义务。客人住店时，饭店有义务告知在饭店的客房内不得使用电炉、电熨斗、电烙铁等电热器具，不得安装复印机、电传机、打字机等办公设备。确实因工作需要安装上述办公设施的，要向消防安全机构办理审批手续。

D．设置安全出口。为了防止发生火灾，饭店在各楼层应设有安全出口，安全出口处应设置明显逃生标志，用于疏散客人的通道严禁堆放任何物品，绝对保持安全通道畅通无阻。

E．消防器材的配置。饭店应在各楼层服务台、电梯前室、走道、配电室、锅炉房、厨房、餐厅、舞厅、消防控制室、计算机房、发电机室、车库等场所配置相应的轻便灭火器材，各楼层还应为客人配备供自救用的安全绳或缓降器、软梯、救生袋等避难救生器具。

#### （6）旅游饭店的卫生管理制度

旅游饭店的卫生管理制度，是为了保证住店客人和来饭店访友、就餐、娱乐的客人在食品卫生、空气、水质、顾客用具和卫生设施等方面，能够享有符合国家安全卫生标准的服务。其法律依据是《中华人民共和国食品卫生法》和《公共场所卫生管理条例》。主要规定如下：

A．食品卫生。旅游饭店提供的食品必须符合卫生要求，食品应在规定的保质期内，不能采用腐败变质的食品。

B．餐具的消毒。旅游饭店的餐具、茶具和盛装直接入口食品的容器，使用前必须洗净、消毒，炊具、用品用后必须洗净，保持清洁；运



输和装卸食品的包装容器、工具、设备和条件必须符合卫生要求，防止食物污染。

C. 对工作人员的要求。直接为宾客饮食服务的人员应当持有健康合格证方能从事餐饮服务工作。患有痢疾、伤寒、病毒性肝炎、活动期结核病、化脓性或渗出性皮肤病以及其它有碍公共卫生的疾病的人员，治愈前不得从事直接为宾客服务的工作。

D. 卫生事故报告制。饭店因不符合卫生标准和要求造成危害健康事故的，应妥善处理并及时报防疫机构。

E. 加强卫生管理监督。旅游饭店属于公共场所，应当在空气、水质、采光、照明、噪音、顾客用具和卫生设施方面符合国家卫生标准的要求。饭店内部要加强管理，定期接受卫生监督部门的检查，为客人提供符合卫生安全的服务。

#### 4. 旅游饭店对客人的权利与义务

##### (1) 饭店与客人的关系

A. 客人与饭店之间是合同关系。客人入住饭店进行登记，从登记时起，饭店和客人之间就产生了权利义务关系。登记意味着饭店接受了客人，饭店对客人有提供住宿、餐饮和其他各项服务的义务。对客人的人身财产安全负有责任。除了客人亲自到饭店进行住宿登记之外，饭店接受客人的预订，尤其是接受客人的定金后，也应看作饭店与客人建立了合同关系。

B. 饭店与客人之间的权利义务关系产生在一定的空间和时间范围内，一般从客人住进饭店（或预订饭店）始，至结帐离开饭店止。双方权利义务的发生和终止始终限定在饭店的服务空间与服务范围内。

C. 饭店的服务主要针对住店客人，所以，客人身份的确定与享有何种权利义务有关。饭店对住店客人提供的服务和所负责任与非住店客人不同，一般来说，只有以租用客房为目的的人士才具有住店客人的身份。

## (2) 饭店的权利与义务

### A. 按标准提供客房

饭店的客人一般通过两种渠道入住，预订或者不预订直接来饭店住宿。对预订客房的客人，饭店有义务按与客人约定的客房标准和价格向客人提供房间。对未经预订来住宿的客人，可以直接了解饭店的价格和标准，饭店也可以根据自身的接待能力决定是否接受客人。凡来饭店住宿的客人，只要饭店有条件接待，饭店就要接待，不能因种族、国籍、宗教信仰等方面的原因拒绝。

对待预订客房的客人，饭店一方必须做好定房监督工作，对客房的预定要依据自身的接待能力而定，当饭店总服务台接到定房通知时，原则上必须准备房间留给客人，但对房间的保留时间要作限定，过时即视为定房解除。若客人事先已交了定金，则要保留到客人到店时为止。对团体订房间数较多时，一般要收当日房租，防止客人逾期不到给饭店带来损失。

饭店因某种原因不能向客人提供预订的客房时，应为客人在当地找到同一等级或略高一级的替代饭店，并承担到那里的费用。替代饭店房费高于预定饭店时，预定饭店应支付这笔差额；如低于预订饭店时，应将余款退给客人。

在下列情况下，饭店有权拒绝旅客：

- (1) 客房已满；
- (2) 旅客本人举止不适合接待，如手持凶器或行为不端，有些饭店对衣冠不整者拒绝其入内；
- (3) 旅客患有精神病或传染病；
- (4) 饭店为了使客人履行预订合同，有权要求旅客预付1~2天的房费，对于拒付者有权拒绝接待；
- (5) 不支付房费；
- (6) 因不可抗拒的原因。

### B. 按标准提供服务

饭店要按照所定星级级别，具备“硬件”和“软件”标准。硬件一般是指饭店的基础设施和设备，软件则指饭店的管理水平和服务质量。国家旅游局对星级饭店的基础设施和服务标准有明确规定，饭店应根据自身所定的星级标准提供各项服务。

饭店的服务包括住宿、餐饮、商品销售、必要的交通工具、健身娱乐、代定交通票据等服务项目，对星级饭店来说，各项服务都要规范化、标准化，不能降低服务标准。

#### C. 明码标价，按规定收取费用

饭店的价格应明码标价，依国家有关的价格标准收取各项费用。不准随意涨价和削价竞争。饭店服务人员在提供服务时不允许私自收受回扣和索要小费。

#### D. 保障旅客的人身安全和财产安全

饭店要礼貌待客，热情服务，尽量消除旅客身处异地的不安全感。

饭店首先要尊重客人的住宿权利，不干涉客人的安宁和私人事务，对客人的隐私权应给予保护。例如，饭店房间应备有“请勿打扰”的牌子。饭店服务员未经允许不得任意进入客人的房间，清扫房间应尽量在客人外出时进行，对客人的往来信件要妥善处理。

饭店要有完善的保安措施，保障客人的人身、财产安全。饭店的门卫人员应保持警惕，防止不法分子进入饭店。旅游饭店是公共场所，对公众开放，一般顾客都能自由出入，这就要求饭店具有较严密的保安措施，确保客人的安全。

饭店的住宿设施要保持完好，饭店有责任定期检修。饭店必须具备有效的防火系统，饭店的安全通道应标出位置，时刻保持通畅，不准堆放物品或用于其它方面。

饭店对客人的行李负有保管义务。饭店的前台要有代客保管物品的设施，有完善的保管和领取手续。行李在离店前，应有交接手续。一般来说，饭店对旅客交付保管的财物负有绝对责任，对其它财产则

负相对责任。旅客也有义务按照规定将贵重物品交存，否则一旦遗失，自己也要承担责任。

#### E. 饭店对非旅客的责任与义务

非旅客是指临时来饭店办事、访友的人。饭店对他们的义务完全不同于住店客人。首先对非旅客的接待完全由饭店决定，例如，饭店的餐厅和娱乐设施要先保证住店客人使用，只有在有空位的情况下才接待一般客人。对这些人员的保护、照顾也是一般性的，财物由其自己保存，饭店对其人身安全的责任也轻于住店客人。

#### (3) 饭店的法律责任

法律责任是指由于旅游饭店在经营中有违法行为而依法承担的法律后果，可分为三类：

##### A. 因合同违约产生的责任

饭店因违反与客人的合同造成违约，饭店应承担相应的法律责任。例如，饭店接受客人的定金后没有为客人保留房间，这种行为是违约行为，按照法律的规定，应双倍返还定金；饭店与旅行社签订接待旅游团队的合同，根据合同应为旅游团队预留客房而没有预留，造成旅游团队无法入住，饭店应承担违约责任，赔偿旅行社和旅游者的损失。

##### B. 因侵权行为产生的责任

侵权行为是指公民、法人实施侵犯社会公共财产或者他人财产、人身权利的行为。饭店因自身的过错侵害旅客人身权利或财产权利，应承担侵权的责任。如饭店物品寄存处丢失旅客寄存的物品；饭店设施保养不好致使旅客的身体受到伤害等都属于侵权行为。

侵权行为在主观过错上可以分为故意和过失两种，故意侵害他人权利，毫无疑问要承担责任。但是饭店的侵权行为大多为过失行为，例如保管人员工作不慎丢失了客人的物品，饭店的电器设施老化，造成饭店发生火灾使客人遭受损失等。侵权责任是一种民事责任，区分故意或过失并不严格，所以对饭店来说，只要其确有过错，侵

害了客人的合法权益，都应承担相应的法律责任。

如果饭店商品部出售的商品不合格，给消费者造成损害，无论饭店是否有过错，都要承担民事责任。这种因销售不合格产品而承担的责任在法律上称为“无过错责任”。有关法律规定，生产、销售质量不合格的产品，造成他人人身、财产损害的，产品的制造者、销售者应承担民事责任。所以，饭店要把好进货渠道，防止假冒伪劣产品、“三无”产品进入饭店。

饭店的工作人员在执行职务过程中造成旅客人身或财产的损害，饭店亦应承担民事责任，因为饭店工作人员执行职务的行为被视为饭店的行为。但是不排除饭店追究有过错的工作人员的责任，包括承担经济上的损失。如果饭店工作人员的损害行为与职务无关，则由其个人承担责任。

#### C. 因违反行政管理行为产生的责任

旅游饭店因违反有关的行政法规和规章应承担的责任。如超范围经营、违反价格管理规定，倒卖、套换外汇，降低服务标准等。上述行为不仅扰乱了国家对旅游饭店行业的管理，其最终结果仍然是侵害旅游者的合法利益。有关部门根据行政法规，可以对饭店经营中的违法行为给予行政处罚。行政处罚的方式可分为警告、通报、罚款、没收非法收入、停业整顿、直至吊销营业执照。

### （四）旅游饭店星级评定制度

#### 1. 星级评定制度

为了对各类旅馆加以区别，国际旅馆行业按照一定的标准和程序对旅馆进行分级，并用标志进行区分，在旅馆的显著位置公诸于众。星级制度就是旅馆业划分等级的一种方法。星级制度是把旅馆根据一定的标准划分为一至五星级，用星号表示出来，用于区分旅馆的档次。星级越高，旅馆的档次越高。我国于1988年8月开始对旅

游涉外饭店实行星级评定制度。国家旅游局参照国际标准，先后颁布了《中华人民共和国评定旅游涉外饭店星级标准》和《中华人民共和国旅游涉外饭店星级标准》两个文件，在我国开始有计划，有步骤地实行星级评定制度。

星级评定的目的有四点：

#### （1）保护旅游者的利益

旅馆星级本身代表了旅馆的信誉标准。旅游者在选择旅馆之前，通过旅馆星级可以了解该旅馆的设施与服务。旅游者可以根据自己的经济能力选择不同等级的旅馆。

#### （2）促进竞争，改善服务质量

旅馆星级标准对外是一个招徕标志，是旅馆向社会推出的产品。它有利于旅馆行业改善服务质量。提高服务水准，维护旅馆的声誉。也有利于旅游者在不同的国家、地区旅游时能享受统一的服务标准。

#### （3）保护旅馆业经营者的利益

旅馆分级促进了旅馆业的发展，促使其规范服务、合法经营、公平竞争。星级代表了旅馆的品牌，也是对旅馆的客观评价，旅馆的设施服务好，必然给该旅馆经营者带来较大的收益。分级还能防止同业之间的不正当竞争行为，保护旅馆行业的利益。

#### （4）便于国家对旅馆业的监督与管理

国家把星级评定制度作为行业管理的一种手段，规范旅馆的标准，对旅馆业的行为进行监督检查，促进其正常发展。旅馆业行业协会也运用此方法规范行业内部的经营行为。

### 2. 划分星级标准

我国饭店星级评定方法是把旅游涉外饭店划分为一星、二星、三星、四星、五星级，共分五个等级。有关旅游饭店的建设与设施，国家旅游局在中华人民共和国《旅游涉外饭店星级标准》中有明确的规定，饭店评定星级时，要按照具体规定，逐一对比，严格评定。

在评定星级时，对饭店的建筑设施和服务项目要考虑以下因素。

- (1) 饭店的建筑物结构、外观设计与内部装潢；
- (2) 饭店的前厅；
- (3) 客房，包括客房数量、家具、室内用品、装修标准、卫生间的配置、室内通风条件、通讯设备、视听设备、防噪音等；
- (4) 餐厅，餐厅类别、餐厅的接待能力及布局装修等；
- (5) 酒吧，酒吧及酒吧设施；
- (6) 厨房设施；
- (7) 公共区域设施和设备，包括停车场、电梯、空调、公共电话、公共卫生间、照明设施、商店、残疾人设施、理发美容室、按摩室、健身设施、舞厅、游泳池、书店、会议室、多功能厅等。
- (8) 服务项目，包括总服务台、门卫服务、行李服务、客房服务、餐饮服务、物品存放服务、交通服务、外汇兑换、旅游服务、语言服务、通讯服务、医疗服务等综合服务内容。

除了对以上建筑设施和服务项目的划分，还要考虑不同层次的客人对饭店的满意程度、饭店员工的素质、饭店的服务态度和服务质量，以便对饭店作出综合评价。

### 3. 星级评定资格

根据《中华人民共和国评定旅游涉外饭店星级的规定》第5条的规定，凡在中华人民共和国境内，从事接待外国人、华侨、外籍华人、香港、澳门、台湾同胞以及国内人员，正式开业一年以上的国营、集体、合资、独资、合作的饭店、度假村，均有资格参加星级评定。其他准备开业或正式开业不满一年的饭店，由星级评定机构给予评定预备星级，待开业一年以后再正式评定。

### 4. 星级评定机构

我国星级评定的最高权力机构是国家旅游局。国家旅游局是全国旅游行政主管部门，它负责全国旅游饭店星级评定领导工作，并且直接负责评定三星、四星、五星级饭店。

三星级以上的饭店代表了我国现代化旅游饭店的管理水平，是

接待外国旅游者和旅游团队较多的饭店，在全国的数量有限，对其评定星级的工作由国家旅游局直接掌握。

三星级以下的旅游饭店，由省一级饭店星级评定机构负责评定。各省、自治区、直辖市旅游局设立地方星级评定机构，在国家旅游局的领导下，负责本地区的一星、二星级饭店的评定。评定的结果要报国家旅游局备案。

地方星级评定机构同时还负责对本地区的三星级饭店进行初评，初评之后，上报国家旅游局星级评定机构加以确认。地方星级评定机构可以向国家旅游局星级评定机构推荐四星、五星级饭店。

为了确保星级评定的质量，国家在各级星级评定机构内部设立了检查员。检查员由国家统一考核，统一任命，依法独立行使职权，负责对本地区各星级饭店进行星级评定前后的检查。检查员可以要求饭店提供有关材料、数据，可以征求客人对饭店的意见，了解客人的满意程度，各级饭店必须配合检查员的工作，接受检查员的检查。

#### 5. 星级标志

星级标志由国家旅游局饭店星级评定机构统一制作，饭店应将星级标志置于饭店的入口处或总服务台最明显的位置。

根据国家旅游局的规定，饭店评定星级之后，必须在该饭店所有的印刷品及宣传品上印上该饭店的星级标志。

#### 6. 星级评定中的复核制度

为了保障饭店评定星级之后保持标准，确实向消费者提供与自身星级相符合的服务，国家旅游局制定了旅游涉外饭店星级评定复核制度，它是星级评定的重要内容，也是星级评定的继续。

星级复核制度的内容是，国家旅游局对全国已评星级的饭店有重点、有计划地进行检查复核，至少每半年复核一次，对照检测标准评分；国家旅游局还要派出检查员，利用定期明察和不定期暗访的方式，对饭店的各项指标进行检查，然后将复核结果通知饭店总经理。

在复核中，发现一项标准不达标，星级评定机构可向该饭店发出



警告通知书。凡在一年内接到两次以内的警告通知书的饭店，可以保持原星级，但要限期改正。

凡在一年内接到三次警告通知书的饭店，星级评定机构将降低或取消其星级，并向社会公布。

凡是被降低或取消星级的饭店，自降低或取消星级之日起半年内不能恢复原星级，半年以后方可申请重新评定星级。

星级饭店在经营期间，发生重大事故，造成恶劣影响的，星级评定机构有权直接降低星级或取消星级。

### （五）星级饭店服务标准

星级饭店制定统一的服务标准，是国家对旅游饭店实行行业管理的重要手段。它有利于提高饭店的服务质量，促进饭店之间的公平竞争，维护知名饭店的声誉，为旅游者提供更优质的服务。1991年5月29日，国家旅游局颁发《旅游业对客人的服务标准》（试行），具体规定如下：

（1）旅游涉外饭店都必须按照《中华人民共和国评定旅游涉外饭店星级的规定和标准》提供相应的星级服务。凡未定星的涉外饭店，应有定点饭店标志，符合定点饭店的标准要求。

（2）饭店服务人员要有良好的仪表仪容，实行敬语服务，礼貌待客。服务人员要佩戴工号牌，要用标准的普通话和外语解答客人的问题，要使用“您好”、“谢谢”、“请”、“对不起”等敬语。

（3）门卫服务要热情，礼貌，及时疏导客流。

（4）行李员要主动、热情地为客人运送行李，注意轻拿轻放，保障客人的财物安全。

（5）前台服务要及时、热情，办理住店登记手续要尽可能使用电脑管理手段。

（6）电话总机服务应准确、迅速、音量要适度，态度要和蔼，及时

无误地提供叫醒服务及留言服务；大堂副理要坚守岗位，对客人提出的合理要求，要尽力满足，对客人的投诉，应认真协助解决。

（7）服务人员要主动、热情、严格按照饭店规定的服务程序、服务标准提供规范化服务。对待宾客要不论国别、肤色、职业、性别，一视同仁、平等对待。要严格遵守外事纪律，自觉维护法制尊严，不得索要小费和私收礼品，不套换外汇，不做有损国格、人格的事。

（8）饭店各岗位应建立班前班后的交接制度。

（9）饭店应按星级标准提供相应的食宿、交通、商品销售、康乐活动等服务项目，保持周围环境的整洁、优美。大堂、餐厅、会议厅、康乐宫、走廊等场所均应保持整洁、卫生。公共卫生间要有明显的标志，设专人清扫，做到清洁、卫生、无异味、无污渍。

（10）客房布置要合理化，要尽可能给客人以方便。房间内的设备，要完好无损，保持窗户、台面无污迹，地毯无杂物，卫生间无异味，灯具明亮，为宾客创造一个清洁、舒适、安全的环境。

（11）餐厅要整齐、清洁、卫生，台布、餐巾、餐具、酒具要干净、完好无破损。客人进入餐厅要热情迎接，引宾入座。要按客人的餐费等级，保证餐饮的质量和标准。餐食既要体现地方特色，又要注意适合客人口味。提供的饮料和食品必须符合《中华人民共和国食品卫生法》规定，杜绝食物中毒等事故发生。

（12）要有完善的治安措施，保障客人的人身、财物安全。前台要有代客保管贵重物品的设施，并有完善的保管和领取手续。客房要放置安全疏散示意图，楼层和公共场所要有显示安全疏散的通道，要保持疏散通道和出口的畅通。行李在离店前，应有完善的交接手续。

## 五、旅游资源保护篇

### （一）保护旅游资源的宗旨

旅游资源是发展旅游业的基础条件。它既包括自然风景区、国家公园、海洋、山川、湖泊、森林、草原、瀑布、溶洞等自然资源；也包括著名文物古迹、古建筑、寺庙、历史名城、革命历史遗迹、民族风情等人文资源；还包括人工创造的景观，如主题公园及其他类型的人造景观。世界上旅游业发达的国家，大多凭借其丰富的旅游资源吸引游客。如欧洲的西班牙以明媚的阳光，平坦舒适的海滩和古老的文化被誉为“旅游王国”。亚洲的新加坡是著名的“花园之国”，四季鲜花盛开，环境清洁优雅。埃及以其悠久的历史文化特别是金字塔，吸引了众多的旅游者。而我国辽阔的地域，壮丽的山河，悠久灿烂的文明史，向世界展现着自身的魅力，对旅游者产生着巨大的吸引力。

然而，旅游资源本身又是非常脆弱的，许多旅游资源属于不可再生的资源，如果不能得到很好的保护，合理的利用，就会遭到破坏，甚至永远消失。例如，我国著名的九寨沟风景区，由于近年来游人过多，造成垃圾污染，五彩海子干涸，珍稀花木及植被破坏。名扬天下的江南胜景太湖，被排入的工业污水严重污染，水质恶化。我国最长的河流长江，每天都有数以百计的江轮向江中抛弃垃圾。我们在享受大自然带来的好处时，千万不要忘记自己对自然环境承担的责任。保护旅游资源已经成为当前刻不容缓的大事。

## （二）保护旅游资源的法律手段

为了更好地保护环境和保护旅游资源，我国政府通过立法的手段，加强了对旅游资源利用和旅游资源开发的约束。涉及旅游环境保护的法律法规有《中华人民共和国环境保护法》、《风景名胜区管理暂行条例》、《中华人民共和国森林法》、《中华人民共和国草原法》、《中华人民共和国野生动物保护法》、《中华人民共和国大气污染防治法》、《中华人民共和国水法》、《中华人民共和国自然保护区条例》、《公共场所卫生管理条例》等。许多风景优美的地区为了保护本地区的环境和旅游资源，也颁布了地方性旅游法规，如杭州市先后制定了《杭州水域保护和管理条例》、《杭州西湖风景名胜区保护管理条例》，厦门市制定了《厦门市旅游资源保护和开发管理暂行条例》，江西省颁布了《江西省庐山风景名胜区管理条例》等。我国还加入了一批保护人类资源和环境的国际公约、协定和议定书。如《保护世界文化及自然遗产公约》、《濒危野生动植物物种国际贸易公约》、《生物多样性公约》等。

现将其中对于保护环境和旅游资源的有关法律法规简介如下：

### 1. 《风景名胜区管理暂行条例》

《风景名胜区管理暂行条例》是我国第一部直接规定风景名胜区的性质、开发、规划、管理的法律规范，对于促进旅游业的发展有着特殊的意义。该条例共17条，于1985年6月7日由国务院发布，自发布之日起实行。《风景名胜区管理暂行条例》的第1条为该条例的立法目的；第2条规定了风景名胜区的概念；第3条规定了风景名胜区的分级标准；第4、5条规定了风景名胜区的管理部门；第6、7条规定了风景名胜区的规划原则、规划内容及审批程序；第8至14条规定了禁止在风景名胜区内所从事的行为、国家对风景名胜区采取的保护措施以及在风景名胜区内开展旅游活动的规定；第15条规定了对

违反该条例的处罚。

## 2. 《中华人民共和国环境保护法》

《中华人民共和国环境保护法》是我国发展旅游事业必须遵守的重要法律。该法于1989年12月26日由第七届全国人民代表大会常务委员会第十一次会议通过，1989年12月26日公布，1990年1月1日起实施。《中华人民共和国环境保护法》共6章47条。内容为：第1章总则；第2章环境监督管理；第3章保护和改善环境；第4章防治环境污染和其他公害；第5章法律责任；第6章附则。旅游资源的规划、开发与旅游设施建设与环境密不可分，因此环保法的原则和法律规定适用于开发利用旅游资源的全过程。

## 3. 《中华人民共和国文物保护法》

《中华人民共和国文物保护法》也是一个非常重要的法律，该法于1982年11月19日第5届全国人民代表大会常务委员会第25次会议通过，自发布之日起实施。该法共8章33条。第1章总则，规定了立法目的，调整对象；第2章文物保护单位，规定了文物保护单位的概念、级别及审批程序，文物保护单位的保护范围和保护措施；第3章考古发掘，规定了考古发掘的审批程序及考古发掘工作的原则；第4章馆藏文物，规定了国家对馆藏文物的管理；第5章私人收藏文物，规定了国家对民间私人收藏文物的管理；第6章文物出境，规定了文物出境的申报、鉴定、审批及禁止出境的文物的范围；第7章奖励与处罚，规定了对保护文物行为的奖励和对损坏文物行为的处罚，包括追究责任人的刑事责任；第8章附则。

我国的文物资源十分丰富，而文物又是旅游资源的重要组成部分，因此，保护文物是每一个公民的责任。在旅游活动中，必须严格遵守文物保护法的规定，坚决禁止损坏文物的行为，对违反文物保护法的行为必须给予严格的法律制裁。

## 4. 《中华人民共和国自然保护区条例》

《中华人民共和国自然保护区条例》由国务院于1994年10月9

日发布，1994年12月1日起施行。该条例共5章44条。第1章总则，规定了自然保护区的概念、自然保护区的保护原则、国家对自然保护区的管理职责等；第2章自然保护区的建设，规定了建立自然保护区的条件、自然保护区的分级和审批程序，规定了自然保护区的命名等；第3章自然保护区的管理；第4章法律责任，规定了违反该条例所应承担的法律责任；第5章为附则。

### （三）国家对旅游资源的管理

为了保护旅游资源和环境，经政府管理机关审定，公布了一批风景名胜、国家公园、自然保护区、历史文化名城和文物保护单位，以便于国家利用行政管理手段对旅游资源和旅游环境进行管理。

#### 1. 风景名胜区

风景名胜区是指具有观赏、文化或科学价值，自然景观、人文景物比较集中，环境优美，具有一定的规模和范围，可供人们游览、休息或进行科学、文化活动的地区。建立风景名胜区的目的，是为了更好地保护自然资源，合理利用、开发旅游资源，为人类保留一份珍贵的自然遗产。

到目前为止，我国已先后公布了三批国家级风景名胜区。其中，1982年11月，国务院公布了第一批风景名胜区，共44处；1988年8月，国务院公布了第二批风景名胜区，共40处；1994年2月，国务院公布了第三批风景名胜区，共34处。至此，全国国家级风景名胜区已达118处。此外，还有省级风景名胜区256处，市（县）级风景名胜区137处，总计511处。

#### 2. 自然保护区

自然保护区是国家把具有代表性的自然地带的环境和生态系统、珍稀动物自然栖息地及其它自然历史遗迹和重要的水源地等划出界限加以特殊保护的天然地域，也指某一特定的保护区。

世界上许多国家为了保护本国的自然资源和生态环境，建立了自然保护区。这些保护区的建立，为保护自然资源和旅游环境发挥了重要作用。至目前为止，全球已经建立了各类自然保护区6900个，其中面积在1000公顷以上的自然保护区达4000个。到1995年，我国建立了自然保护区793个，面积7172万公顷，占国土面积的7.2%。其中国家级自然保护区90多个，面积1649.6万公顷；省级自然保护区332个，面积4363万公顷；市级自然保护区93个，县级自然保护区258个。长白山、鼎湖山、扎龙、武夷山、梵净山、锡林郭勒、博格达峰、神农架、盐城、西双版纳等10个自然保护区加入了“世界生物圈保护区网”。我国建有动物园171个，植物园110个以及野生动植物人工繁育保存基地250处。

### 3. 历史文化名城

历史文化名城是指历史文化悠久，文物资源保存特别丰富，具有重大历史价值和革命意义的城市。目前我国共有99座历史文化名城及数百座历史文化名镇，如北京、上海、杭州、南京、广州、桂林、西安、昆明、拉萨、景德镇、曲阜、延安等。这些历史文化名城及历史文化名镇是我国旅游资源的重要组成部分。

### 4. 文物保护单位

文物保护单位是指由县级以上人民政府核定公布，由各级文物主管部门专设的保护文物古迹的单位。文物保护单位的保护范围包括革命遗址、古文化遗址、古墓葬、古建筑、石窟寺、石刻等文物。

根据文物保护法的规定，我国将文物保护单位分为三级，即国家级文物保护单位；省、（自治区、直辖市）级文物保护单位；市（县）级文物保护单位。目前，我国有国家级文物保护单位500处，省级文物保护单位5000处，市级文物保护单位4万处。

### 5. 中国的世界遗产

世界遗产是全人类的共同财富，是由联合国教科文组织世界遗产委员会根据《保护世界文化与自然遗产公约》中规定的标准，经过

严格的考察、评选、批准并授予证书的世界各地具有划时代意义和特殊价值的名胜古迹和文化自然景区。世界遗产分为文化遗产、自然遗产和文化与自然双重遗产三部分。为了保护世界遗产，遵照《保护世界文化与自然遗产公约》的规定，凡世界遗产地均应设置世界遗产标志和联合国教科文组织徽志以及适当文字说明的世界遗产标牌。我国政府规定，凡列入《世界遗产名录》的中国世界遗产地，均须设置中国世界遗产标牌，标牌由国家主管部门统一制作，与标牌相辅的各遗产标牌文字说明由国家主管部门确定，标牌及文字说明应置于世界遗产地的主要入口处的标志物上。中国的世界文化遗产标志为长方形，用青铜铸造，其规格为高110cm、长70cm和高150cm、长96cm两种。

至1998年止，全世界共有552处名胜古迹和文化自然风景区被联合国教科文组织批准为世界文化和自然遗产。

我国共有19处世界遗产，其中，文化遗产13处——长城、故宫、敦煌石窟、秦始皇陵（包括兵马俑）、周口店北京猿人遗址、承德避暑山庄及周围寺庙、孔府及孔庙孔林、武当山古建筑群、西藏布达拉宫、苏州古典园林、丽江古城、平遥古城、庐山。自然遗产3处——武陵源风景名胜区、九寨沟风景名胜区、黄龙风景名胜区。文化与自然双重遗产3处——泰山风景名胜区、黄山风景名胜区、峨眉山—乐山大佛。

#### （四）生态旅游方兴未艾

传统的旅游业给人们带来了享受，但也带来了一些显而易见的破坏。许多国家向现代化、工业化的进程，是以破坏自然，牺牲环境保护作为代价的。这种行为导致森林面积锐减，珍稀动物灭绝，厄尔尼诺现象肆虐，臭氧层空洞，全球气候异常，总之，人类居住的地球环境日益恶化。旅游活动也并非向人们宣传的那样，是“无烟工业”。游人



过多，致使旅游景点人满为患，垃圾堆积；还有噪音、废气、水质的污染；交通混乱以及对旅游资源无限度的开发，破坏了自然环境，冲击了本地居民的价值观和传统文化。旅游活动所带来的环境污染和文化污染不容忽视。人们已经认识到，旅游活动同样会给环境带来污染，给子孙后代带来灾难。随着人们对传统旅游业的认识与思考，首先由环保主义者提出了生态旅游的概念。于是，本世纪80年代，作为一种新的旅游形式，生态旅游产生了。生态旅游一产生，立刻得到国际旅游界的广泛关注和支持，以至于成为80年代国际旅游业的中心议题。

“生态旅游”是一个整体概念，它包含“生态旅行”与“生态旅游”两层含义。“生态旅行”，是指有适当的人数参加，以了解、鉴赏、获得乐趣、提高生态保护观念为目的，在旅游中不损害环境、自然景观、野生动植物及生态系统的旅行。“生态旅行”与环境保护紧密地结合在一起，旅游者远离城市的混沌喧嚣，置身于青山绿水之间，在尽情享受大自然的同时，理所当然地担负起保护环境的责任。“生态旅游”则包括生态旅行、生态旅行目的地、旅游设施、旅游服务等在内的旅游形态。“生态旅游”使环境保护的意识提高到了第一位。人们对旅游资源的开发，旅游基础设施建设，旅游宣传口号及旅游服务的内容都发生了变化，它使人们认识到，旅游并非游山玩水，并非仅仅向大自然索取。旅游者在分享大自然的同时，要用自己的实际行动，植树造林，监督防止乱砍乱伐，保护野生动植物，防止环境进一步恶化，从而承担起人类对环境的责任和义务。

1993年在我国北京召开了第一届东亚国家公园自然保护区域会议，这次会议对生态旅游下了定义，那就是：“倡导爱护环境的旅游，或者提供相应的设施及环境教育，以便旅游者在损害生态系统或地域文化的情况下访问、了解、鉴赏、享受自然及文化地域。”简而言之，就是认识自然、享受自然、保护自然。

## (五) 旅游与文物保护

文物是不能再生的，因此，保护文物对发展旅游业具有重要的意义。旅游经营部门和旅游者，应当了解国家对文物保护的有关规定，在从事旅游经营和参与旅游活动中，应该自觉爱护文物，不做损害文物的事情。

### 1. 文物和文物的法律保护范围

现代的文物，可以概括为物质文明和精神文明的遗留物，是指人们在各个历史时期生产、生活和斗争中遗留下来的，具有历史、科学和艺术价值的遗物和遗迹。

《中华人民共和国文物保护法》规定了文物保护的范围：

(1) 具有历史、艺术、科学价值的古文化遗址、古墓葬、古建筑、石窟寺和石刻。

(2) 与重大历史事件、革命运动和著名人物有关的，具有重要纪念意义、教育意义和史料价值的建筑物、遗址、纪念物。

(3) 历史上各时代珍贵的艺术品、工艺美术品。

(4) 重要的革命文献资料以及具有历史、艺术、科学价值的手稿、古旧图书资料等。

(5) 反映历史上各时代、各民族社会制度，社会生产、社会生活的代表性实物。

### 2. 文物的所有权

《中华人民共和国文物保护法》明确规定，凡在中华人民共和国境内地下、内水和领海中遗存的一切文物归国家所有。

古文化遗址、古墓葬、石窟寺属于国家所有。国家指定保护的纪念建筑物、古建筑、石刻等，除了国家另有规定以外，属于国家所有。

属于集体所有的和私人所有的纪念建筑物、古建筑和传世文物，也称散存文物，其所有权属于集体或者私人。但是，文物的所有者必

须遵守国家有关文物保护的规定，例如，出售私人收藏的文物，必须卖给国家指定的收购部门，不准私自倒卖牟利。私人收藏的文物严禁私自卖给外国人。

### 3. 文物管理机构

文物管理机构是指各级人民政府设立的文物管理部门。根据《中华人民共和国文物保护法》的规定，各省、自治区、直辖市和文物较多的自治州、县、自治县（市），可以设立文物管理机构，管理本区域内的文物工作。文物管理机构包括各级文物局、文物管理所、博物馆、纪念馆等。

文物管理机构的主要工作职责是：

（1）评定文物保护单位的等级，按照文物价值进行分级管理

根据《中华人民共和国文物保护法》的规定，文物的价值是根据它们的历史、艺术、科学三个方面的价值确定的。文物管理机构根据以上标准负责划定各级文物保护单位，核定和公布文物保护单位，对文物保护单位作出标志，建立文物记录档案，并对文物保护单位进行分级管理。

（2）保护文物的自然环境和原有风貌

文物保护单位对本区域内文物采取必要的保护措施，并纳入城乡建设规划。《中华人民共和国文物保护法》第10条规定：文物保护单位的保护范围内不得进行与文物保护无关的建设工程。如有特殊需要，必须由有管理权的人民政府和上一级人民政府文化行政管理部门同意。在全国重点文物保护单位内建设工程，必须经省、自治区、直辖市人民政府和国家文化行政管理部门同意。

在文物保护单位内建设工程，必须是与文物的保护有密切关系并为保护工作必不可少的，但要在通过严格的审批手续后方能进行。这种必需的建设工程，应该同文物保护单位内的建筑风格、文化背景相一致。例如，山东曲阜的孔庙东侧建立的阙里宾舍，就是一幢在孔府游览区内同古建筑群相协调的现代化宾馆，宾馆厅内四壁饰有“圣

迹图”、“问礼图”、“五经图”、“六艺图”等浮雕和壁画，表现了孔子故里特色。又如座落于北京香山的香山饭店，融合于幽雅的环境之中，饭店建筑与周围环境结成一體，并无矛盾冲突感。如果不注意文物保护区內建设的协调性，就会破坏文物的整体性，也给人以不协调的感觉。

此外，《中华人民共和国文物保护法》规定，在文物保护区周围，可根据保护文物的实际需要划出一定的建设控制地带。控制地带內的建设工程，也要先征得文物管理部门的同意，由规划部门批准后方可施工。在这个地带內修建新建筑，应和文物保护单位的环境风貌相协调。

### （3）文物修缮要“修旧如旧”

文物具有时代的特性，真迹不可再生。因此，对核定为文物保护单位的革命遗址、纪念建筑群、古墓葬、古建筑、石窟寺、石刻等（包括建筑物的附属物），在进行修缮、保养或迁移时，应遵守不改变原状的原则。要做到“修旧如旧”，不能“整旧如新”。因为文物的价值常在于其“旧”，把“旧”整修掉了，文物的价值也没有了。

有些建设工程必须涉及文物保护单位，因此在选址和工程设计时，应事先征得有关的文物管理部门的同意。全国重点文物保护单位的迁移或者拆除，须由省一级人民政府报国务院决定。在建设工程中，应采取切实的保护措施。

（4）文物保护单位除了可以建立博物馆、保管所或者开辟为参观游览的场所外，如果改做它用，应由文物管理部门报公布该文物保护单位的同级人民政府批准；在文物保护单位內，要遵守不改变文物原状的原则，不能随意损毁、改建或者拆除。

## 4. 旅游文物商品销售的法律规定

在旅游商品销售中有可能涉及文物的问题，旅游者在购买有关旅游商品时，应对文物销售的法律规定有所了解。

### （1）文物应由文物主管部门统一收购

《中华人民共和国文物保护法》规定，在中华人民共和国境内地下、内水和领海中遗存的一切文物归国家所有；全民所有制企事业单位、部队收藏的文物归国家所有；集体和个人所有的文物，其所有权受国家保护。

根据这一规定，任何单位和个人发现文物，应立即报告当地文物管理部门，不能私自截留。私人收藏的文物，按国家规定可以由文物管理部门指定的单位收购，严禁私自倒卖牟利，严禁私自卖给外国人。

## (2) 文物出境的法律规定

文物出口和个人携带文物出境，必须事先向海关申报，经国家文化行政管理部门指定的省一级文化行政管理部门对文物进行鉴定，发给许可出口凭证后，从国家指定的口岸出境。经鉴定不能出境的文物，国家可以征购。具有重要历史、艺术、科学价值的文物，除经国务院批准运往国外进行展览者以外，一律禁止出境。

下列文物一律禁止出口：

A．革命文献及实物；

B．古生物：古代动植物的遗体遗骸及化石等；

C．史前遗物：史前人类的遗物遗迹及化石等；

D．建筑物：建筑物、建筑模型及其附属品；

E．绘画：前代画家的各种作品，宫殿、庙宇、冢墓的古壁画，以及前代具有高度美术价值的绣绘、织绘、漆绘等；

F．雕塑：具有高度艺术价值的浮雕、雕刻、宗教的礼俗雕像，以及前代的金、石、玉、竹、木、骨、角、牙、陶瓷等美术雕刻；

G．铭刻：甲骨刻辞、玺印、符契、画板的雕刻等，以及古代金、石、竹、木、砖、瓦等之有铭记者；

H．图书：具有历史价值的简牍、图书、档案、名人书法、墨迹及珍贵的金石拓本等；

I．货币：古具、古钱币（如刀、布、钱、锭、交钞、票钞等）；

J. 舆服：具有历史价值的车、舆、船舰、马具、冠履、衣裳、带佩、饰物及织物等；

K. 器具：日用品、文具、娱乐用品等。

### (3) 文物销售部门

文物销售部门是指文物管理部门领导的文物商店。文物商店负责文物的收购，收购的文物除提供博物馆和研究部门收藏外，经过鉴定可以作为文物商品的，交文物部门委托的单位销售。未经文物部门批准的单位或个人均不得收购或销售文物。私自经营文物购销活动的，由工商部门给予警告或罚款处理，并可没收其非法所得以及非法经营的文物。

### (4) 对违反《中华人民共和国文物保护法》的刑事处罚

1991年6月29日全国人大常委会对《中华人民共和国文物保护法》进行了修改，增加了打击私自出售文物，走私文物出口和挖掘古文化遗址、古墓葬的内容。

《中华人民共和国文物保护法》第31条规定，有下列行为的，依法追究刑事责任：

A. 贪污或者盗窃国家文物的；

B. 盗运珍贵文物出口或者进行文物投机倒把活动情节严重的；

C. 故意破坏国家保护珍贵文物或者名胜古迹的；

D. 国家工作人员玩忽职守，造成珍贵文物损毁或者流失，情节严重的；

E. 私自挖掘古文化遗址、古墓葬，以盗窃论处。

F. 将私人收藏的珍贵文物私自卖给外国人的，以盗运珍贵文物出口论处。

G. 文物工作人员对所管理的文物监守自盗的，依法从重处罚。

## 六、旅游购物篇

### （一）旅游商品

旅游商品是旅游者在旅游途中所购买的物体或以物质为载体的商品。旅游商品包括在旅游地购买的具有各种纪念意义的工艺品、礼品、装饰品、土特产品、古物等，还包括旅游者在旅途中认为值得一买的生活用品。旅游商品的涵盖面是很广的，一般来说，只要是旅游者认为值得购买的、具有一定特色的、有一定纪念意义或实用价值的商品，都可以称为旅游商品。当然，旅游商品十分注重特色，因此只有具备了一定特色的商品，才能引发旅游者的购物兴趣，总之，旅游者十分重视旅游商品的文化内涵、欣赏价值和保存价值。

旅游商品在旅游活动中占有很大的比重。旅游活动是围绕着“吃、住、行、游览、购物、娱乐”进行的。其中购物是旅游者特别是女性旅游者喜爱的活动，有不少旅游者专门参加购物旅游团，到香港、新加坡等所谓“购物天堂”去旅游的。很多国家和地区也利用本民族的特色旅游商品吸引旅游者。旅游者花费在住宿、交通等方面的消费是固定的，但购物的消费却是不固定的，只要旅游者喜爱的物品，旅游者就会自觉掏钱购买。也就是说，旅游商品的灵活特点，为旅游商品的生产及销售提供了更有余地的空间。

### （二）旅游者购物时的基本权利

旅游者首先是消费者。消费者是指因生活消费需要购买、使用商品或者接受服务的个人或单位。消费分为生产消费和生活消费，而消

费者的活动仅指个人为生活需要的消费行为。旅游者在购买旅游商品和接受服务时，根据《中华人民共和国消费者权益保护法》的规定，享有以下权利：

### 1. 安全权

消费者的安全权是指消费者在购买、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。

消费者进行消费行为时，首先要考虑商品的安全因素。如果商品对生命、财产存在不安全因素，消费者就不会去购买。反之，消费者有权要求经营者提供的商品或服务符合安全标准。

### 2. 知悉权

消费者的知悉权是指消费者在购买商品或接受服务时有权了解商品或者服务的真实情况的权利。消费者购买商品或接受服务时，可以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、主要成份、生产日期、检验合格证、使用说明书等情况。

旅游购物常常发生在旅途中或旅游景点内，旅游者容易忽视对上述情况的了解，发现上当受骗时已经离开了旅游地，所以提醒旅游者在购物时一定要注意行使自己的知悉权。

### 3. 自主选择权

消费者的自主选择权是指消费者有权自主选择商品或服务的经营者，自主选择商品品种或服务方式，自主决定购买或者不购买任何商品或者接受不接受某项服务。消费者在自主选择商品或服务时，有权进行比较、鉴别和挑选。

消费者的需求和个人愿望不同，因此对商品或服务的要求也不同，消费者有权按照自己的要求选择满意的商品或服务。

消费者只有在了解了商品或服务的真实情况以后，才能进行比较、鉴别和挑选。应该说，消费者主观上应该是在完全是自愿的，没有受到任何其他人的干涉和强制的情况下，才能体现消费者的自主选



择权。

#### 4. 公平交易权

公平交易权是指消费者在购买旅游商品和接受服务时，有权获得质量保障、价格合理、计量准确等公平交易条件，有权拒绝经营者的强制交易行为。

市场交易的规则是平等自愿，等价有偿，诚实信用。商品的质量反映了商品的优劣程度，对保障消费者的人身、财产安全和健康具有重要意义。价格是商品或服务的价值体现，只有等价交换，质价相符，才能保障消费者的合法权益。有些经营者采取强制交易的办法，强迫消费者购买商品或接受服务，这种行为违反了公平交易的原则，消费者有权予以拒绝。

#### 5. 获得赔偿权

消费者购买商品或接受服务时受到人身、财产损害的，享有获得赔偿的权利。

有权获得赔偿的人包括商品的购买者，商品的使用者，接受服务的人以及第三人。所谓第三人，即其既不是商品的购买者，也不是商品的使用者，而是由于别人购买、使用商品或接受服务过程中受到人身、财产损害的其他人。

消费者除了接受经济赔偿，还可以根据法律的规定，要求侵犯其合法权益的经营者承担赔礼道歉、恢复原状、修理、重做、退换、消除影响、恢复名誉等责任。

#### 6. 结社权

我国宪法规定，公民有结社的权利。消费者权益保护法也规定，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。

消费者同经营者在法律上处于平等地位，但是，由于消费者是分散的个人，经营者是具有一定势力的组织，所以，消费者相对经营者来说，处于劣势地位。消费者对商品知识的了解非常有限，常常凭借广告、说明书来进行判断，消费者团体的作用就是指导消费者的消费

行为，介绍有关的商品和服务的知识，对商品经营者和服务者进行监督，并且在发生纠纷时，及时进行调解解决问题，保护消费者的利益。

#### 7. 获得知识和技能的权利

消费者为了保护自己合法权益，必须学习和了解有关商品与服务知识，提高自我保护意识。随着科学技术的发展，商品或服务的科技含量越来越高，如果完全不了解有关的知识，就不能科学地指导自己的消费，也不能正确判断什么是自己满意的商品和服务。

对旅游者来说，掌握有关旅游商品的知识更重要，因为旅游者的活动大多是在游动中进行，许多旅游商品是当地的土特产品，工艺品，有的价值不菲，旅游者如果缺乏这方面的知识和技能，容易上当受骗。

#### 8. 人格尊严、民族风俗习惯受尊重的权利

消费者在购买商品或接受服务时，享有人格尊严，民族风俗习惯得到尊重的权利。人格权是指人的自尊心、自爱心。在实际生活中，侵害消费者人格权的问题屡见不鲜，有的超市无端怀疑顾客偷了商店的物品，强行检查顾客的提包，使顾客的自尊心受到极大伤害，以至对簿公堂；有的营业员对顾客口出恶语，侮辱他人人格名誉，从而造成恶劣后果。

在旅游活动中，由于旅游者来自四面八方，来自不同的民族和地区，所以，尊重旅游者的人格尊严，尊重他们的不同风俗习惯尤为重要。旅游者的民族风俗和习惯是长期历史发展中形成的，在饮食、服饰、礼节等方面都有不同之处。因此，必须尊重各民族的风俗习惯。

#### 9. 监督权

消费者的监督权是指消费者有权检举、控告侵害消费者权益的行为和国家机关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和建议。

消费者的监督权表现在对商品或服务的价格、质量、品种、供应、服务态度以及对消费者利益的保护等方面，消费者可以向有关机构

提出意见，促使经营者提高产品质量，改进服务工作，促使国家机关工作人员改进工作作风，提高工作效率，更好地为消费者服务。

### （三）旅游商品生产者的义务

与对待一般商品生产者一样，旅游商品生产者的义务是指在生产活动中旅游商品生产者应该履行的责任。其中，最重要的是旅游商品的生产者应当对其生产的产品质量负责。《中华人民共和国产品质量法》对商品的生产者的义务做了明确规定。

（1）商品的生产者生产的产品应不存在危及人身、财产安全的不合理的危险，产品有国家标准、行业标准的，应符合标准。

（2）商品应当具备该商品的使用性能。

（3）在商品包装的标识上应具备中文标明的产品名称、生产厂名、厂址。

（4）商品应标明规格、等级、所含主要成份的名称及含量。

（5）限期使用的商品应标明生产日期和安全使用期或者失效日期。

（6）对可能危及人身、财产安全的商品，要有警示标识及中文警示说明。

（7）不得伪造商品的产地，不得伪造或者冒用他人的厂址、厂名、名优标志等质量标志。

（8）不得生产国家明令淘汰的产品。

（9）生产者生产的产品，不得掺杂、掺假，不得以假充真，以次充好，不得以不合格产品冒充合格产品。

### （四）旅游商品经营者的义务

与对待一般商品的经营者一样，旅游商品经营者的义务是指经

营者在经营活动中依照法律、法规的规定应当履行的责任。旅游商品经营者的义务同消费者的权益是相对应的。根据《消费者权益保护法》的规定，经营者在经营活动中应履行以下义务：

#### 1. 保证产品质量和履行合同的义务

经营者经营的商品要符合《中华人民共和国产品质量法》和其他有关法律、法规的规定。产品质量法规定了产品的质量标准，质量标准有国家标准和行业标准，对没有国家标准或行业标准的商品，必须符合保障人体健康，人身、财产安全的要求。

经营者与消费者之间有合同约定的义务，必须履行合同义务，按照双方约定的合同条款执行，不能随意违反约定。

#### 2. 接受消费者的监督

在市场经济中，消费者就是“上帝”。所以，经营者应当听取消费者对其商品或者服务的意见，接受消费者的监督。消费者对商品或服务的监督有利于提高商品或服务的质量，改进技术，改善服务态度。同时，使经营者了解消费者的实际需要，以利于进行市场竞争。

监督的方式有检举、控告、曝光以及消费者组织的干预等，经营者应当欢迎消费者的监督。

#### 3. 经营者对提供的商品或服务有保障安全的义务

安全是消费者购买商品和接受服务时的第一需求。所以，法律规定经营者提供的商品或服务必须使消费者的人身、财产安全得到切实保障。对可能危及人身、财产安全的商品和服务，经营者应当向消费者说明真实情况，作出明确的警示，并且向消费者说明正确的使用方法，防止危害的发生。

经营者发现其提供的商品或服务有严重缺陷，即使正确使用商品或者接受服务仍然可能对消费者的人身、财产安全作出危害，应向有关部门报告，并且通知消费者，经营者应采取措施，停止销售，不能放任危害的发生。

#### 4. 提供真实信息，不做误导宣传

经营者对消费者提出的有关商品或服务信息的咨询，必须如实答复，不能做引人误导的宣传，使消费者产生误解。由于消费者对商品或服务知识的缺乏，对充斥市场的各种商品的功能、作用不甚了解，经营者的介绍常会使消费者作出是否购买商品或服务的选择。如果经营者作出误导消费者的介绍，就会使消费者作出错误选择，实际上侵犯了消费者的合法权益。

#### 5. 标明企业真实名称和标记

企业名称和标记标明企业的身份，是一个企业区别于其他企业的标志。对消费者来说，可能就是商品信誉的化身，对消费者选择商品或服务起着重要的作用。所以，企业有义务标明自己的企业名称和标记。

经营者租赁他人柜台，也要标明自己的身份，不能以出租者的名义进行经营活动。如在旅游饭店的经营中，饭店内设的商场、娱乐场所和某些特殊服务项目的经营，可以采取租赁经营的方式，但是经营者必须使用自己的真实名称。出租柜台的企业，也要注意这个问题，以免由于租赁者的行为给自己的企业造成不良影响，甚至代人受过，承担法律责任。

#### 6. 向消费者出具购物凭证和服务单据

经营者提供商品或服务时，应当按照国家有关规定或者商业惯例向消费者提供购物凭证和服务单据。消费者索要上述凭证和单据时，经营者必须出具。

购物凭证是消费者向经营者购物或者要求经营者提供服务的合同凭证。它的作用是证明消费者、经营者、服务者之间因购买商品、提供服务建立了某种合同关系，双方根据这种凭证确定各方的权利义务。同时凭证单据也是发生纠纷之后解决问题的依据。所以，消费者对购物凭证和服务单据在一定期限内应妥善保管，对不出具购物凭证和服务单据的经营者，有权要求其出具。

在实际生活中，有些行业必须给消费者开具正式的购物凭证和

服务单据，如大宗买卖或运输，住宾馆、旅店等。但是一些小商小贩，流动摊贩，即时清结的小综买卖或服务，消费者一般不要购物凭证或服务单据，经营者一般也不出具凭证或单据。在这种情况下，如果发生纠纷，则难以判断责任是非。

依据消费者权益保护法的规定，国家规定要出具有关购物凭证和服务单据的，经营者必须出具；根据商业惯例应当出具购物凭证和服务单据的，经营者必须出具；消费者要求出具购物凭证和服务单据的，经营者也必须出具。

#### 7. 经营者应保证商品、服务应当具有的质量、性能、用途和有效期限

经营者应当保证在消费者正常使用商品或者接受服务的情况下，其所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。但是消费者在购买该商品或者接受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。

经营者的上述义务称经营者的保证义务。即经营者有义务保证自己销售的商品或者提供的服务具有质量、性能、用途和有效期限的保证。

经营者在商品推销中常使用广告、产品说明、实物样品的推销方式，经营者在广告、实物样品和产品说明中，不能夸大宣传、自吹自擂，任何与实际商品不符的宣传方式，都可能导致消费者的索赔。经营者不能履行对商品或者服务的保证义务，也要承担相应的法律责任。

#### 8. 对商品或服务承担“三包”义务和其他责任

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、包退、包换或者其他责任的，应当按照国家规定或者与消

费者的约定履行，不得故意拖议延或者无理拒绝。

国家对商品“三包”的规定，主要指家用电器行业。经营者与消费者有商品“三包”协议或者对提供服务有约定的，应当按照双方的协议和约定履行。对国家规定或约定经营者承担其他责任的情况，可根据有关的法律、法规的规定划分责任，承担义务。

#### 9. 有关格式合同、店堂告示等方面的规定

格式合同是指由经营者为了重复使用而拟定的，事先没有与对方协商的合同。在消费者购买商品或接受服务时成立。一般来说，消费者对格式合同或者同意，或者拒绝，没有协商的余地。而格式合同的拟定者常凭借自己对本行业熟悉的优势拟定对自己有利，对消费者不公平的条款。在商业场所和服务场所，经营者也经常使用一些店堂告示、声明、通知等方法对消费者作出某些限制性规定。

针对这一情况，消费者权益保护法从保护消费者利益出发，明确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。如果在格式合同中出现这种条款，对消费者没有约束力，在法律上这种条款也是无效条款。

#### 10. 尊重消费者的人格权

消费者权益保护法规定，经营者不得对消费者进行侮辱、诽谤，不得搜查消费者的人身及其携带的物品，不得侵犯消费者的人身自由。

消费者的人格权包括姓名权、名誉权、荣誉权、肖像权、生命健康权、隐私权、自由权等权利，经营者在经营活动中要尊重消费者的人格权，不能以任何借口随意侵犯消费者的权利。有的商店以丢失商品为名搜查顾客携带的物品，限制顾客的人身自由，这种做法是对顾客人身权的侵害，是违反法律的行为。

## （五）旅游商品经营中的欺诈行为

所谓欺诈消费者行为，是指经营者在提供商品或服务时，采取虚假的或者其他不正当的手段去欺骗或误导消费者，从而使消费者的合法权益受到损害。欺诈消费者行为在旅游商品经营中表现得也很突出。

为了制止经营者在商品销售中欺诈消费者，国家工商局制定了《欺诈消费者行为处罚办法》。规定有下列情形之一的属于欺诈消费者行为：

第一，经营者（服务者）编造虚假情况，或故意告知消费者虚假情况，使消费者作出错误的判断或选择。

第二，经营者（服务者）故意隐瞒真实情况，诱使消费者作出错误的表示。

第三，经营者（服务者）在提供商品和服务时，采取不正当的手段欺骗、误导消费者，使消费者的合法权益受到损害的行为，可以认定为欺诈行为。

具体来说，以下几种行为可以视为欺诈行为：（1）销售掺杂、掺假、以假充真、以次充好的商品；（2）销售“处理品”、“残次品”、“等外品”谎称是正品的；以虚假的清仓价、甩卖价、最低价、优惠价等价格表示欺骗消费者的；（3）以虚假的商品说明、商品标准、实物销售样品销售商品的；（4）利用广告、电视、广播、报刊等大众传媒对商品作虚假宣传，雇佣他人进行欺骗性销售诱导的；（5）采取虚假的“有奖销售”、“还本销售”等方式销售商品的；（6）骗取消费者的预付款，或者不按约定方式提供商品或者服务。此外，对销售失效、变质商品的行为，销售伪造产地、冒用他人注册商标的行为，冒用名优标志、认证标志等行为，经营者如果不能证明自己确非欺骗，也要承担欺诈消费者责任。（引自《欺诈消费者行为处罚办法》）



如果消费者受到欺诈行为的侵害时，可以根据《中华人民共和国消费者权益保护》第49条的规定要求赔偿，该条规定“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。”

### （六）旅游购物中的损害赔偿

1. 属于下列情况之一者，可以要求旅游商品的经营者承担责任：

（1）商品存在缺陷；

（2）不具备商品应当具备的使用性能而出售时又未作说明；

（3）不符合在商品或者其包装上注明采用的商品标准；

（4）不符合商品说明、实物样品等方式表明的质量状况；

（5）生产国家明令淘汰的商品或者销售失效、变质的商品；

（6）销售的商品数量不足；

（7）服务的内容和费用违反约定；

（8）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；

（9）法律、法规规定的其他损害消费者权益的情形。

2. 经营者损害消费者利益时应承担的赔偿范围

根据《中华人民共和国消费者权益保护法》规定，经营者损害消费者合法权益时赔偿的范围为：

（1）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。构成犯罪的，依法追究刑事责任。

（2）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。

（3）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。

（4）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。消费者与经营者另有约定的，按照约定履行。

（5）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。

（6）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。

（7）经营者以预收款方式提供商品或者服务，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收款；并应当承担预收款的利息、消费者必须支付的合理费用。

（8）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。

（9）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的1倍。

### （七）对违法经营者的行政处罚

对于违法经营者的行政处罚，《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。按照《中华人民共和国消费者权益保护法》规定，经营者有下列情形之一，应该受到行政处罚：

- （1）生产、销售的商品不符合保障人身、财产安全要求的；
- （2）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；
- （3）生产国家明令淘汰的商品或者销售失效、变质的商品的；
- （4）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；
- （5）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；
- （6）对商品或者服务作引人误解的虚假宣传的；
- （7）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；
- （8）侵害消费者人格尊严或者侵犯消费者人身自由的；
- （9）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。

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15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15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。

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。

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。

## （八）对消费者与经营者之间争议的解决途径

对于消费者与经营者在购买商品和接受服务时发生的争议，可以通过以下途径解决：

### 1. 自行调解

在平等自愿的基础之上，消费者与经营者经过摆事实，讲道理，交换意见，达到相互理解和沟通，找到解决矛盾的方法。协商调解的方式是民间解决争议和纠纷的常用方式，它的优点是解决问题及时、省时、省力，不伤害双方的感情。小的纠纷通过这种方式都可能得到解决。但是，这种作法的缺陷是没有强制和约束力量。有的经营者事后会采取拖延、推诿责任的态度，最终使消费者的利益无法得到保障。

### 2. 请求消费者协会调解

人们称消费者协会是消费者的“娘家”。消费者协会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。消费者组织参与有关行政部门对商品和服务进行监督、检查，可以向有关部门反映侵害消费者权益的问题，接受消费者的投诉，支持受到侵害的消费者提起诉讼，对损害消费者利益的行为通过大众媒体予以揭露。

但是，消费者协会并不一味偏袒消费者。消费者协会的调解工作，首先应该查清事实，分清责任，只有对事实进行调查，才能了解消费者的合法利益是否受到侵害。其次，消费者协会的调解必须依法进行，消费者协会的调解应该是在双方自愿的基础上达成的一致意见。如果通过消费者协会的调解不能解决问题，消费者协会可以通过其他途径行使其职能。

### 3. 向有关部门申诉

《中华人民共和国消费者权益保护法》规定，“各级人民政府工商行政管理部门和其他有关行政部门应当依照法律、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。”消费者向有关部门的申诉，是指向有关的行政管理部门提出申诉意见，依靠有关行政管理部门的行政管理手段解决争议。如向工商行政管理部门、技术监督部门、计量监督管理部门、食品卫生监督管理部门等国家行政管理机关提出申诉，请求有关行政管理部门依法行使行政职权，达到解决争议的目的。

#### 4. 提请仲裁机构仲裁

仲裁是解决民事纠纷的简捷方式。它是指当事人发生争议时，自行协商不成，而请求无利害关系的第三者仲裁机构，根据事实和法律，按照仲裁程序，作出对争议各方当事人都有约束力的裁决。

采取仲裁方式解决纠纷，必须由消费者与经营者事先签有仲裁协议，或发生争议后达成仲裁协议，仲裁机关才能受理。仲裁和调解不同，仲裁员是以裁判者的身份而非调停者的身份作出裁决的。仲裁实行一裁终局制度，裁决对当事人具有约束力。被仲裁机关裁决后，负有责任的一方拒不执行仲裁决定的，另一方可以向人民法院申请强制执行。

#### 5. 向人民法院提起民事诉讼

诉讼是通过司法审判程序解决争议的一种办法。民事诉讼是法院和案件当事人在其他诉讼参与人的配合下，按照一定的程序和方式，解决具体争议的活动。相对其他解决纠纷的方式而言，诉讼程序比较复杂，周期也比较长，但是，司法审判是最具有权威、最有力度的解决纠纷的方式，任何其他方式无法解决的纠纷都可以通过司法诉讼的方式解决。

人民法院代表国家行使审判权，法院受理当事人的起诉之后，按照法定程序，对案件进行审理，法院对案件作出的调解和判决，对当事人各方具有法律约束力，当事人必须执行。如果拒不执行法院的调解书和判决书，经受侵害一方当事人的申请，人民法院予以强制执行。

## 七、交通篇

旅游活动包括旅行与游览两项最基本的内容，旅行是手段，游览是目的。交通工具是进行旅游活动的基本物质条件。如果没有现代化的交通工具，则无法很快地将旅游者送到旅游目的地，旅游活动也无法成为大众化的活动。

旅游交通方式包括航空运输、铁路运输、水路运输、公路运输等方式，还有随着旅游活动的发展而兴起的特殊运输方式，如旅游包机、旅游车、旅游专线列车、游船、游艇等运输方式。在旅游业飞速发展的今天，旅游交通部门不仅为旅游者提供了位移的工具，还为旅游者在旅途中提供了多方面的服务与享受，如豪华游轮、豪华旅游快车等。这里主要介绍在国内乘坐飞机、火车、轮船方面的常识。

### （一）乘飞机旅游常识

根据《中国民航旅客、行李国内运输规则》的规定，乘国内民航班机旅游应了解以下事项：

#### 1. 定座

旅客乘坐民航班机，需要预先向民航售票处定妥座位，这就叫定座。定座的方式分为随定随售、合同定座或其他方式定座。定妥座位的乘客必须按照民航规定的手续和购票时限购买机票，才能认定座位已经定妥和有效。民航对已经定妥的座位在规定和事先预约的时限内给予保留。

合同单位要按合同的约定定座，定妥座位后若有变更或取消，应在民航规定的期限内向民航提出，否则，民航可按规定向旅客收取定座手续费。

不定期的客票，必须向民航定妥座位后方能使用。

旅客持有定妥座位的联程或来回程客票，如在该联程或回程地点停留72小时以上的，须在联程或回程航班离站前两天中午12点以前，办理再证实手续，否则原定座位不予保留。如果旅客到达联程或回程地点的时间离航班离站时间不超过72小时，则不需要办理座位再证实手续。

## 2. 客票

(1) 客票是旅客与中国民航订立运输合同的凭证。旅客乘坐飞机，应交验有效客票。客票是民航与乘客之间订立航空运输合同的依据，民航将客票售给旅客，就意味着其承担将旅客安全运输到旅行目的地的义务。客票为记名式，只限客票上填写本人姓名的旅客本人使用，旅客不得转让和涂改客票，否则客票无效，票款不退。

客票上应注明：

- A. 承运人名称；
- B. 出票人名称、地点和时间；
- C. 旅客姓名；
- D. 航班始发地点、停经地点和目的地点；
- E. 航班号、舱位等级、日期和离站时间；
- F. 票价和付款方式；
- G. 票号；
- H. 运输说明事项。

(2) 民航客票的种类分为：

- A. 客票及行李票（简称客票）；
- B. 联程票，指从始发点开始，连续向前环形旅行，最后回到始发点的客票；
- C. 来回程票，指从始发点出发，无论其航线如何，到某一点折回又回到始发点的客票。

客票按乘机对象又分为：

A. 成人票：凭本人有效身份证件或公安机关出具的其他身份证件购买。

B. 革命残废军人票：凭《革命残废军人抚恤证》，按适用票价的80%购票。

C. 儿童票：儿童票适用于两岁以上，12岁以下的儿童，按成人票价的50%购票。

D. 婴儿票：未满2岁的婴儿按成人票价的10%购票。

### (3) 客票的有效期

客票有效期就是客票具有使用效力的期限。客票自旅行开始之日起，一年内运输有效。如果客票全部未使用，则从填开客票之日起，一年内运输有效。有效期的计算，定妥座位的客票自运输开始之日的次日零时起算；未定妥座位的客票自出票之日的零时起计算。

### (4) 票价

客票票价是指旅客由出发地至目的地机场的航空运输价格，不包括机场与市区之间的地面运输费用和机场建设费。客票的价格为旅客开始乘机之日适用的票价，客票出售后，如票价调整，票款不作变动。民航运价表公布的票价，只适用于直达航班运输，如果旅客要求停经或转乘其他航班时，应按实际航段分段相加计算票价。

客票票款的支付方式，除了承运人与旅客另有协议之外，票款一律应现付。

### (5) 客票变更

旅客购票后，要求变更乘机日期、航班、舱位等级，称为客票变更。客票变更分为自愿变更和非自愿变更。

自愿变更，指旅客自己要求改变航班、日期、舱位等级，承运人及销售代理人可以根据实际可能积极办理。

A. 旅客购票后，要求变更航班、日期、航程的，按退票处理，由旅客另购新票；

B. 旅客要求变更舱位级别的，由低级别变更为高级别的，补收



票款差价；由高级别变更为低级别的，退还票价差价。

C. 旅客要求变更承运人的，需征得原承运人的同意，并在新的承运人航班座位允许的情况下予以转签。

#### 非自愿变更

A. 非自愿变更是指由于航班的取消、提前、延误、航程改变或不能提供原定座位时，旅客要求变更航班的情况。对这种情况，承运人应优先安排旅客乘坐后续航班或签转其他航空公司的航班。

B. 因为承运人的原因，旅客的舱位。等级变更时，票款的差额多退少补。

C. 旅客因病要求改变乘机日期或航班的，本人应提供医疗单位的证明，并且应在航班规定的起飞时间前提出，可以按非自愿变更处理。

#### (6) 退票

旅客由于自身或者航空公司的原因，购票后不能旅行，可以在购票有效期内要求退票。

退票凭客票或者客票未使用部分的“乘机联”和“旅客联”办理。缺其中一联，不能办理退票。退票只限在出票地、航班始发地、终止旅行地的承运人或其销售代理人售票处办理。票款只能退给旅客本人或客票的付款人。

因承运人的原因，旅客要求退票，票款全部退还。

一般情况下，因旅客的原因退票，按下列条款办理：

A. 航班规定离站时间24小时以内，2小时以前要求退票，收取客票价10%的退票费；

B. 航班规定离站前2小时以内要求退票，收取20%的退票费；

C. 航班规定离站时间后要求退票，按误机处理；

D. 革命残废军人要求退票，免收退票费；

E. 持婴儿票的旅客要求退票，免收退票费；

F. 持不定期客票的旅客要求退票，应在客票有效期内到原购票

地点办理退票。

G. 旅客因病要求退票，需提供医疗单位的证明，始发站退还全部票款，经停站退还未使用的全部票款。

### 3. 行李运输

行李是旅客随身携带的个人财物。航空旅行对于行李的数量与内容比其他方式的旅行要严格得多，所以要设专节表述。行李包括旅客交运行李和自理行李。

#### (1) 免费行李额

全票或半票旅客免费交运行李额为：头等舱40公斤，公务舱30公斤，经济舱20公斤。持婴儿票的旅客没有免费行李额。

#### (2) 不准运输的物品

旅客不准运输的物品为武器、易燃、易爆、腐蚀、有毒、放射性等危险物品及政府规定的禁运物品。不得携带小动物及其他妨碍公共卫生、秩序和容易损坏飞机、污染环境的物品。

#### (3) 不准在交运行李中夹带的物品

旅客不准在交运行李中夹带的物品包括：机密文件、保密资料、技术资料、外交信袋、证券、货币、易碎物品、流质物品、贵重物品（金银、首饰、手表、照相机等）。

#### (4) 行李包装

交运行李必须包装完善，锁扣完好，捆扎牢固，并能承受一定压力。每件行李重量不能超过50公斤，体积不能超过40×60×100（厘米）。包装上应写上旅客姓名、到达机场及详细地址。

#### (5) 行李赔偿

旅客行李全部或部分丢失时，由承运人按丢失行李的实际价值及有关规定的赔偿。每公斤行李最高赔偿金额不超过40元；如果旅客已办理行李声明价值，则按声明价值赔偿。

交运行李每公斤价值超过40元时，可以办理行李声明价值。但承运人要收取声明价值附加费。声明价值不能超过行李本身的实际

价值。每一旅客的行李声明价值最高额为人民币8000元。如此项行李发生损坏或丢失，承运人按声明价值赔偿。

#### (6) 行李的收运与交付

民航在班机起飞当日办理乘机手续的时间内，凭客票收运行李。行李以公斤为计重单位，不足一公斤的余数四舍五入。民航将旅客交运行李的件数和重量填入客票的行李栏内，作为承运的凭证，并发给旅客提取行李凭证，以供旅客辨认和提取行李。旅客的自理行李与交运行李一并计重，民航对旅客自理行李不发给行李提取凭证。旅客交运的行李（包括超限行李）与旅客同机运送。如超限行李过重，受飞机载量限制不能全部装运时，承运方应向旅客说明，并优先安排在后续的班机上运送。

旅客应在到达目的地的当日，凭提取行李凭证在机场提取行李。旅客领取行李时必须交验客票及行李票，交回行李牌领取联，并付清按照规定应交付的费用。

#### 4. 安全检查

从1999年6月1日开始，全国各机场都按照新的《中国民用航空安全检查规则》，执行统一的禁止携带和限量携带物品标准。旅客应对新的规则有所了解，这样出门时就心中有数了，可以避免许多不必要的麻烦，最大限度地享受飞机的快捷与方便。

##### (1) 证件

乘机出行随身携带的首要物品是证明身份的证件。但总有少数旅客在忘带或将有关证件遗失后，因怕麻烦而不及时补办，于是心存侥幸冒用他人证件，企图蒙混过关，结果事与愿违，惹来不少麻烦。有效乘机身份证件的种类包括：中国籍旅客的居民身份证、临时身份证、军官证、武警警官证、士兵证、军队学员证，军队文职干部证、军队离退休干部证和军队职工证；港、澳地区居民和台湾同胞旅行证件；外籍旅客的护照、旅行证、外交官证等；以及中国民航总局规定的其他有效身份证件。16岁以下未成年人可凭其学生证、户口簿或者户

口所在地公安机关出具的身份证明乘机。但规定，对持居民身份证的复印件、伪造或变造证件、冒用他人证件者不予放行登机。

#### （2）随身携带物品的限制

发胶、衣领净、摩丝、杀虫剂、发亮剂、空气清新剂分别限带一瓶（350毫升），香水限带500毫升，这几种限带的生活用品累计不得超过1000毫升或1公斤。包装完好的白酒限带2公斤，充有可燃气体或燃料油的打火机可带5个，安全火柴限带5盒。

#### （3）对部分刀具实行管制

1983年，经国务院批准由公安部颁布实施《对部分刀具实行管制的暂行规定》。其中列出了下列实行管制的刀具，它们包括匕首、三棱刀（包括机械加工用的三棱刮刀）、带有自锁装置的刀具和形似匕首但长度超过匕首的单刃刀、双刃刀以及其他类似的单刃、双刃、三棱尖刀等。少数民族由于生活习惯需要佩带、使用的藏刀、腰刀、靴刀等属于管制刀具，只准在民族自治地方销售、使用。

根据《对部分刀具实行管制的暂行规定》，民航禁止旅客随身携带或者托运的物品有：管制刀具，枪支、军用或警用械具，爆炸物品，易燃、易爆物品，毒害品，腐蚀性物品，放射性物品及其他危害飞行安全的物品等。不过，民航并非对所有的刀具一律不准携带。管制刀具虽被排斥在飞机之外，但菜刀、大件大剪刀、大水果刀、剃刀等生活用刀，手术刀、屠宰刀、雕刻刀等专业刀具，文艺单位表演用的刀、矛、剑、戟等，以及斧、凿、锤、锥、加重或有尖钉的手杖、铁头登山杖和其它可用来危害航空安全的锐器、钝器等虽不能随身携带，但是可作为行李托运。

#### （4）对违反规定携带物品的处理

如果超量携带限量生活用品，可以自行处理超量部分，或暂存于安检部门。安检部门对于暂存的物品，应给物主开具收据，并进行登记。物主可以凭收据在30日内领取，逾期未领的，视为无人认领物品，按月交由民航公安机关处理。

如果将水果刀、剃刀等只能作为行李交运的物品带在了身上，安检人员会告诉作为行李托运或交给送行人员；如来不及办理托运，安检部门按规定办理手续后移交机组带到目的地后交还。若不能按上述办理的，由安检部门代为保管。对超过30天无人领取的，交民航公安机关处理。

#### (5) 检查方式

危险品目前正朝外形隐蔽、形式多样的方向发展。现在的危险品已不再像地雷、手枪这么简单直观了。一些经过处理的小皮箱，口红式、钢笔式的攻击性武器已经出现。形形色色的危险品增加了安检的难度。因此，除了利用X光机外，必要时应进行手工安检。

对通过安全门时报警的旅客，应当重复过门检查，或者使用手持金属探测器检查，或者用手工人身检查的方法作复查，排除疑点后方可放行。手工人身检查一般应由同性别安检人员实行。对女旅客实行手工人身检查，必须由女性安检人员实行。对经过手工人身检查仍有疑点的旅客，经安检部门值班领导批准后，可以将其带到安检室从严检查，检查应由同性别的两名以上安检人员实施。

旅客的托运行李和非托运行李都必须经过安全检查仪器检查。必要时应当开箱（包）检查，也可以随时抽查。开箱（包）检查时，可疑物品的托运者或携带者应当在场。

### 6. 旅客服务

此处简略介绍国内航班上的服务。

(1) 膳食：旅客在航空中的膳食由航班免费供应，但地面费用则由旅客自理。

(2) 住宿：持有定妥座位的联乘票的旅客，在联乘站的住宿由民航安排，费用自理。

(3) 航班非正常情况下旅客的膳宿：航班在中途站延误，民航按规定免费向旅客提供餐饮。航班因非正常的情况需要在中途站过夜，民航免费向旅客提供膳宿。因民航原因，航班在始发站延误或取消，

民航按规定向旅客提供膳宿。因天气或非民航原因，航班在始发站延误，民航按规定向旅客提供餐饮，其费用自理。航班在始发站取消，民航应协助旅客安排膳宿，其费用自理。

(4) 医疗服务：在空运途中，旅客发生疾病或受到意外伤害，民航应采取措施，尽力救护和照料，所需费用由旅客自理，但由民航原因造成者除外。

(5) 其他服务：民航向旅客提供车辆接送、小件行李寄存、行李搬运等服务，费用应由旅客按规定交付。

## 7. 对旅客身体损害的赔偿

此处简略介绍国内航班上对旅客身体损害的赔偿规定。国内航空运输是指运输始发地、约定停留地和目的地都在中华人民共和国领域内的航空旅客运输。在空运中，承运人对旅客身体损害应承担民事责任。如在中华人民共和国领域内的航空旅客运输中发生旅客身体损害，应由承运人负责赔偿。旅客身体损害赔偿的范围为：

(1) 旅客在航空器内，或上下航空器过程中死亡或受伤，承运人应承担赔偿责任；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，则不承担赔偿责任；承运人如能证明旅客死亡或受伤是由于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。

(2) 承运人对每位旅客的最高赔偿额为人民币7万元，旅客乘机前已向中国人民保险公司投保航空运输人身意外伤害险的，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。向外国人、华侨、港澳同胞、台湾同胞给付的赔偿金，可兑换成该外国或地区的货币，其汇率按赔偿金给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。

(3) 旅客或其继承人与承运人对赔偿发生争议的，可向有管辖权的人民法院起诉。

## 8. 中国人民保险公司的航空人身保险

航空人身保险的原则是自愿的，各民航售票处均代办此项保险业务。凡向中国人民保险公司投保航空人身保险的旅客，须向保险公司交纳保险费30元，如发生人身意外伤害事故，可依法得到中国人民保险公司的赔偿，最高保险金额为人民币30万元。

(1) 从被保险人踏入保险单上指定的航班班机的舱门开始到飞抵目的港走出舱门为止，被保险人因意外事故遭受的伤害，保险公司按所附赔偿金额表进行一次性给付。但如系被保险人的故意行为除外。

(2) 当发生保险责任范围内的意外事故造成被保险人伤害时，被保险人方面应立即通知保险公司。保险公司根据有关伤亡证明及保险单正本或赔偿金额表的规定，将赔偿金支付给被保险人或其法定继承人。有效索赔期限为自事故发生日起180天。保险单一经涂改或无经手人签字及发售部门盖章者无效。

(3) 如果发生争议，经协商不能解决时，可提交中华人民共和国境内的法院处理。

## (二) 乘火车旅游常识

乘火车旅游一直是国内旅游的最主要交通方式，其有关业务规定与常识也是旅游者较为熟悉的。由于火车旅行的规定常有变更，其具体规定应以铁道部门的相关文件为准。这里仅简要介绍有关火车车票与旅游者的携带物品等的一般知识，这些是旅游者常遇的一些问题。

### 1. 车票

车票是旅客乘车的凭证。车票由车站和市内售票所发售。经铁路局同意，也可委托其他交通运输部门或旅行社代售客票。一般车站应定时售票，保证在列车开车前售出应售的车票，售票时间要向旅客公告。客流量较大的车站应昼夜不间断地售票。车站根据旅客指定

的到站、座别、径路发售客票。发售软座客票时，不能超过旅客的换车站或本次列车的终点站。旅客购买加快票，必须有软座或硬座车票。发售不换车的加快票的到站，必须是所乘快车的停车站，特别加快票最远售止列车终点站。

车票的种类分为二种：一种是客票，包括软座、硬座、市郊（单程、往返、定期）、棚车客票。另一种是附加票，包括加快票（直达特别加快、特别加快、普通加快）、卧铺票（高级软卧、软卧、包房硬卧、硬卧）、空调票、变径票。此外，根据不同的对象设有伤残军人半价票、学生减价票、小孩减价票、团体旅客票等。

#### （1）车票有效期间

车票有效期间按下列规定计算：

A．客票和加快票的有效期间按乘车里程计算。300公里以内为两日，301公里以上每增加500公里增加一日，不足500公里的尾数也按一日计算。

B．直达特快车票、卧铺票按指定的乘车日期和车次使用有效。空调票、变径票随同原票使用有效。

C．市郊单程客票当日当次车有效。市郊往返客票，往程当日当次车有效，返程三日内有效。市郊定期客票从月、季初起至月、季末止有效。提前换购的市郊定期客票可提前使用。

D．各种客票和加快票的有效期间，从指定乘车日起至有效期间最后一日的24点止。

E．改签后的客票、加快票提前乘车时，有效期间应从实际乘车日起计算；改晚乘车时，按原指定乘车日起计算。

下列情况下可以延长有效期间：

A．因列车满员、晚点等铁路责任而不能按客票、加快票有效期间到达到站时，车站可适当延长客票（市郊客票除外）、加快票的有效期间，延长日数从客票有效期间终了的次日起计算。

B．旅客因病，在客票、加快票有效期间内，提出医疗单位证明，



或经车站证实，可按实际医疗日数延长，但最多不得超过10天。

C. 卧铺票不能延长，但可办理退票手续。同行人员同样办理。

D. 车站在办理延长有效期间手续时，应在客票背面注明延长有效期日，并加盖站名戳。如因铁路责任，还应在行李票和托运自行车或单人轻便摩托车的包裹票上同样签注。

## (2) 乘车与签证

旅客应按车票票面指定的日期、车次、径路、座别和铺别乘车；也可按车票票面指定的乘车日期、车次在中途停车站上车，但未乘区间的车票票价不退；还可在中途停车站下车，然后在客票和加快票有效期内恢复旅行。不过，中途下车后，直达特快车票、卧铺票即行失效。客票的有效期终了，要求继续乘车时，应自有效期终了站或最近前方停车站起，另行补票，核收手续费。

旅客如不能按票面指定的日期、车次乘车时，在不延长客票、加快票有效期间和列车有能力的条件下，可办理一次提前或改晚乘车手续。办理改晚乘车手续时，最迟不超过开车后2小时。直达特快车票必须在开车2小时以前办理改签，团体票则必须在开车6小时以前办理改签。卧铺票不能办理改签。由于铁路责任造成旅客不能按票面记载的日期、车次乘车，车站应按旅客要求尽早安排改乘有能力的列车。办理改乘手续时，在车票背面注明“因铁路责任”字样，并加盖改签乘车日期车次戳。发生票价差额时，应补收的不补收，应退还时，按退还已收票价与已乘区间车票票价的差额办理。

旅客在中转站换车和中途下车恢复旅行时，都应办理签证手续。中转换乘管内旅客列车，是否签证由各铁路局自定。为了方便旅客办理签证手续，各中转站应积极开办站台签证、上车签证、委托列车签证等业务。列车上签证时，核收签证费并发给车上签证费收据。

## (3) 软坐与软卧票

车站应根据旅客指定的到站、座别、路线发售客票。软座客票不能超过旅客的换车站或本次列车的终点站。旅客在乘车区间中，一段

乘坐硬座车，一段乘坐软座车时，另收软座区间的软、硬座票价差额。在软卧车有空余包房的条件下，车站可根据列车长的预报，发售软卧客票。始发站给中途站预留的包房，可利用其发售最远至预留站的软座客票，但涉及夜间（20点～7点）乘车时，不得超过两小时。

#### （4）加快票

必须有软座或硬座客票才能购买加快票，。发售不换车的加快票的到站，必须是所乘快车或特别快车的停车站。特别加快票最远售至列车终到站。发售需要在中转站换车的普通加快票的到站，必须是：有快车始发的车站；旅客最后在北京、上海、沈阳站换乘的各次普通快车的停车站。

#### （5）卧铺票

必须有软座或硬座客票才能购买卧铺票。乘坐快车时还应有加快票。身高不够1.1米的免费小孩单独使用卧铺时，只买全价卧铺票及相应的空调票。卧铺票必须和客票的到站相同。中转换车的旅客，卧铺票只发售到换车站。买卧铺票的旅客如在中途站乘车，应在买票时说明。售票员必须在客票背面签注调中途上车的站名，加盖站名戳，并在卧铺通知单上注明。持卧铺票的旅客，提前乘坐其他列车到中途站，应另行购买发站至中途站的车票。

每个卧铺只能由持票本人使用。大人带小孩，或小孩和小孩，可共用一个卧铺。旅客在开车1小时以后还不到卧车，列车长可将该卧铺另行出售。如持原票旅客再来卧车时，列车长应编制客运记录交给旅客，到站凭原票和客运记录退还卧铺票价，核收退票费。

#### （6）伤残军人半价票

现役革命伤残军人凭中国人民解放军总后勤部签发的“革命伤残军人证”；非现役革命伤残军人，凭省、市、自治区民政部门签发的“革命伤残军人证”，可购买半价软、硬座客票及附加票。

#### （7）学生减价票

正规院校没有工资收入的学生和研究生，家庭居住地和院校不

在同一城市，自费回家或返校时，凭附有加盖院校公章的“减价优待证”的学生证或学校的书面证明，每年可买四次从院校到家或从家到院校所在地车站的硬座车的半价客票、加快票、空调票，简称学生票。

学生票应接近径路发售，但有直达列车或换车次数少的远径路也可发售。学生从实习地点回家，或从家去实习地点，凭附有“减价优待证”的学生证和院校的书面证明，可买学生票。学生回家或返校，径路中有一段乘坐其他交通工具，经确认后，也可购买学生票。应届毕业生从院校回家，凭院校的书面证明，可买一次学生票。新生入学凭院校的录取通知书，可买一次从接到录取通知地点至院校的学生票。

华侨学生和港澳学生，按照上述规定同样办理。华侨学生、港澳学生如要求在国内参观、游览或探亲访友时，凭县以上教育机关证明，每年可买两次学生票。

但是，下列情况不能购买学生票：

A. 学校所在地有供养学生的直系亲属一方，指父亲或母亲，另一方在外地，学生到外地探亲。

B. 学生退学、休学、复学、转学。

C. 学生从学校到实习地点，或从实习地点回学校。

#### (8) 小孩减价票

身高1.1米至1.4米的小孩，应随同大人购买座别相同的半价客票、加快票及相应的空调票，简称小孩票，但不能超过大人的到站。超过1.4米的小孩应购买全价票。每一位大人可免费携带身高1.1米以下的小孩一名，超过一名时，超过的人数应购买小孩票。

#### (9) 市郊客票

乘坐市郊列车的旅客，应购买市郊客票。市郊客票限100公里以内。通勤职工和通学学生，可购买市郊定期客票。购买市郊定期客票必须提交工作单位或学校的证明，并注明乘车区间与姓名，交一张最近的一寸半身脱帽照片。连续买票时，可凭上月、上季票办理。但每年年初、每学年初开始购买市郊定期客票时，仍须提交证明。

#### (10) 团体旅客

30人及30人以上集体乘车，其日期、车次、到站、径路、座别相同，为团体旅客，应优先安排。在填发代用票时，除持票本人外，另发给每人一张团体旅客证，并加盖日期、车次戳，作为团体旅客的凭证，随同代用票使用有效。团体旅客证的起止号填写在代用票的记事栏内，对号入座时注明车次、座位号。

#### (11) 站台票

到站台迎送旅客的人员应购买站台票。站台票当日使用一次有效。随同大人进站身高不够1.1米的小孩及特殊情况经车站同意进站的人员可以不买站台票。未经车站同意而无站台票进站者，除补收站台票价外，并加收五倍的站台票款。

遇有特殊情况，站长可决定暂停发售站台票。

#### (12) 检验票和收票

旅客进出站必须经指定的检票口，并主动出示票证。车站对进站人员持用的车票、站台票经确认后加剪，但市郊定期客票、卧铺票不剪。出站人员的车票、站台票和团体旅客证应收回。有效期间尚未终了的市郊定期客票、返程未使用的市郊往返客票以及中途下车和换车旅客的客票、加快票不加剪也不收回。误撕车票时，应换发代用票。旅客要报销凭证时，卡片式车票应把右端发到站名剪下，将有日期、票价的一端交给旅客；代用票、区段票应撕角后交给旅客。学生票不给报销凭证。

列车的检票工作应由列车长亲自执行，并按规定及时检验车票，必要时列车员也可在车内和车门口验票。乘坐卧铺旅客的车票由列车员代为保管，下车前交还。旅客在乘降所下车时，列车员应收回车票，交前方营业站。

列车稽查员检票时，应持有规定证件，佩戴规定臂章。

对于持有减价票和铁路签发的各种乘车证的旅客，检票时应对照减价凭证和规定的相应证件。

### (13) 退票

旅客要求退票时，除按下列规定办理外，并核收退票费：

A．在发站，列车开车前，退还全部车票票价（包括预订的车票）。特殊情况，也可在开车后2小时以内办理。但直达特快车票必须距开车2小时以前办理。团体票必须在开车6小时以前办理。

B．因病（包括同行人），在客票有效期内，提出医疗单位证明或经车站证实，在发站退还全部车票票价，在中途站退还已收票价与已乘区间车票票价的差额。

C．市郊定期客票，凭单位证明，在发售站办理退票。月、季票未使用前，退还全部票价，季度票使用后，退还已收票价与已使用月份票价的差额。月票开始使用后不退。

D．在中途站不能退票。遇有特殊情况，在客票、加快票有效期内能到达到站时，提出证明，经车站同意，退还已收票价与已乘区间的票价差额。直达特快车票、卧铺票不退。

E．退还车票票价时，已乘区间不足起码里程按起码里程计算。

F．站台票不办理退票。

由于铁路责任致使旅客退票时，按下列规定办理，不收退票费：

A．在发站，列车开车前，退还全部票价，但最迟不超过开车后6小时以内办理。

B．在中途站退还已收票价与已乘区间票价差额，已乘区间不足起码里程时，退还全部票价。

### (14) 不符合乘车条件的处理

对于不符合乘车条件而乘车的旅客和人员，除按以下规定办理外，并核收手续费：

A．无票或持用失效车票乘车，应自乘车站（不能判定时，从列车始发站）起至发现时的最近前方停车站止，加倍补收所乘列车的票款。如继续乘车时，另行补收票款。

B．持用伪造或涂改的车票乘车时，除加倍补收所乘列车已乘区

间的票款外，并送交公安机关处理。

C．持用过期、借用、涂改的市郊定期客票乘车，从有效期终了的次日（借用或涂改的从有效期开始日）起至发现日止，按票面记载区间每日往返各一次，加倍补收所乘列车的票款，同时收回原票，并通知其单位。

D．持用票价低的车票，越席乘坐票价高的座席、卧铺或越级乘坐高等级列车时，如经车站和列车同意，只补收乘车区间车票票价差额。如未经同意，则加倍补收乘车区间车票票价差额。

E．持市郊客票乘坐非指定列车时按无效处理，应另加倍补收所乘列车的票款。持市郊客票中途下车前程失效，但持市郊定期客票中途下车时，应另行补收所乘列车已乘区间的票款。

F．旅客使用减价票，没有减价凭证或不符合减价条件，加倍补收全价票价与减价票价的差额。

G．旅客未按票面指定日期、车次乘车，车票又未经剪口，应另行补收所乘列车乘车区间的票款。如经车站剪口，应换发代用票。但对错后乘车超过2小时按失效处理。

H．持站台票送客的人员不准上车。如已经上车来不及下车并及时声明，应在最近前方停车站下车，补收所乘列车的票款。如在开车后20分钟仍不声明或有意持站台票乘车，则视同无票处理。

．确因时间仓促来不及买票，经车站发给补票证，或特殊情况经列车同意上车补票的旅客，补收旅客所乘列车下车站止的票款（持旅客乘降所发给的补票证不收手续费）。

J．应买票而未买票的小孩，补收小孩票款；超过1.4米持用小孩票乘车，应补收小孩票价与全价票价的差额。

K．旅客按车票票面指定的日期、车次乘车，但未经车站剪口；应签证而未签证的车票，应补剪、补签。

L．对违章乘车拒绝按章补款的人员，铁路可责令其下车。列车应编制客运记录，交县、市所在地或三等以上车站处理（旅客的到站

近于上述移交站时，应交到站处理)。车站对列车移交和本站发现的上述人员，应通知其单位，追补应收的款额。

#### (15) 丢失车票

旅客在乘车前丢失车票，应另行买票。在乘车中丢失车票，应从发现丢失车票的车站(如不能判明丢失站时，从最近后方营业站)起补收票款，核收手续费。车站、列车都应填发代用票。不能判明是丢失车票时，按无票处理。

旅客买票或补票后又找到原票时，列车长应编制客运记录交旅客，连同原票和代用票，在出站前向到站要求退还代用票记载的票价，核收退票费。

#### (16) 误售、误购和误乘的处理

由于站名相似、口音不同，发生误售、误购车票，按下列规定补收或退还已收票价与正当票价的差额：

A. 在发站，换发新票。

B. 在中途站、原票到站或列车内，应补收票价时，换发代用票；应退还票价时，编制客运记录，连同原票交给旅客，作为乘车至正当到站退还票价差额的凭证。

旅客误乘列车或坐过了站时，列车长应编制客运记录交前方停车站。车站应在客票背面注明“误乘”，并加盖站名戳，指定最近列车免费送回。误售、误购、误乘或坐过了站的旅客，在免费送回的区间不得中途下车。如中途下车时，对往程乘车区间补收票款，对返程乘车区间加倍补收票款，核收一次手续费。

由于误售、误购、误乘，原票有效期间不能到达正当到站时，应根据折返站至正当到站间的里程，重新计算车票有效期间。

#### (17) 变更座别、铺别

因铁路责任变更座别、铺别时，所发生的票价差额，应补收的不补收；退款时，由列车长编制客运记录，到站退还变更区间票价差额，已乘区间不足起码里程时，退还全程票价差额。变更区间不足起码里

程时，按起码里程计算。均不收退票费。

旅客要求变更座别、铺别时，由票价高的变更为票价低的不办理。由票价低的变更票价高的，应换发代用票，补收变更区间的票价差额，核收手续费。不足起码里程时，按起码里程计算，持用软座票要求改用硬卧时，换发代用票，补收变更区间的票价差额（产生退款时不退还），核收手续费。

#### （18）变更径路

旅客在中途站或列车内，可要求变更一次径路，但变径路时应在分歧站以前提出声明，并在客票有效期内能到达到站时方可办理。办理时换发代用票，补收或退还从分歧站起算的新旧径路里程差额的票价。不足起码里程时，只补收不退还，并核收手续费。列车办理退还票价时，在代用票记事栏内注明“由到站退款”。到站退款时收回代用票，填写“退票报销凭证”，交旅客作为报销依据。车站办理补收票价时，可使用变径票。

旅客越过分歧站声明变更径路时，持远径路客票变近径路，里程差额票款不退，列车长可在客票背面签注经由站名，加盖列车长名章，核收手续费。如变更远径路时，加倍补收自分歧站起算的新旧径路里程差额的票款，核收手续费。

持加快票的旅客，变径后新径路没有快车或乘坐低等级列车时，不退还加快票价差额。变更径路时，如两个径路里程相同时，可在原票背面注明变更经由站名，加盖站名戳或列车长名章，凭原票乘车。变径后的客票有效期间，从办理站起按新里程重新计算。

#### （19）越站和分乘

旅客在原票到站前要求越站乘车，在本列车有能力的条件下给予办理。核收越站区间的票款和手续费，但最远不能超过本次列车的终点站。

两人以上的旅客使用一张代用票，要求分开乘车时，换发代用票，按分乘票数核收手续费。



## 2. 旅客携带品

### (1) 范围：

旅客携带品应由自己负责看管，其范围：

A. 重量：大人20公斤，小孩（包括免费小孩）10公斤，外交人员35公斤。

B. 外部尺寸：杆形物品长度不得超过200厘米，其它物品每件长、宽、高相加之和不得超过160厘米。

### (2) 下列物品不准带进车站和列车内：

A. 国家禁止或限制运输的物品；

B. 危险品；

C. 妨碍公共卫生的物品及动物；

D. 能够损坏或污染车辆的物品。

### (3) 在保证安全和卫生的情况下，可携带下列物品：

A. 军人、公安人员、民兵及猎人随身佩带的枪支、子弹（须有持枪证）。

B. 气体打火机5个，安全火柴20小盒。

C. 不超过20毫升的指甲油、去光剂、染发剂。不超过100毫升的酒精、香水、冷烫液。不超过300毫升的家用卫生杀虫剂、空气清新剂。

D. 初生雏20只。

### (4) 旅客携带品超过规定范围时，按下列规定处理：

A. 超过免费重量或规定的外部尺寸时，在发站应按规定办理托运手续，不准带上车。如在列车内或下车站发现时，对超过免费重量的物品，其超重部分补收五类包裹运费；对不可分拆的整件超重、超大物品，按该件全部重量补收五类包裹运费。

B. 发现超过上述第3项规定范围的物品时，按该件全部重量收五类包裹运费，危险品交最近前方停车站处理。必要时转交有关部门处理。

C. 外籍旅客携带品超过范围时，相应对超重部分或该件全部重

量加倍补收包裹运费。

D. 如旅客携带的物品价值较低，应补收运费超过其本身价值时，可适当减收，以不超过物品本身价值的50%为限。

E. 补收运费时，最远不得超过本次列车的始发和终到站，并应填写客运运价杂费收据。

#### (5) 携带品的暂存

三等以上客流量较大的车站均需设置旅客携带品暂存处，其他车站可由服务处或行包办理处兼办携带品暂存业务。并应核收暂存费，填写暂存票。携带品存放范围，以允许旅客携带的物品范围为限。贵重物品、重要文件、骨灰、尖端精密产品、易腐物品和各种动物等，不予存放。携带品暂存范围和暂存处的工作时间、收费方法等，应在暂存处的明显处所公告旅客。

#### (6) 遗失物品的处理

对于旅客遗失的物品，应当设法归还。如旅客已经下车，应编制客运记录，注明品名、件数，移交旅客下车站。不能判明时，移交当次列车的终点站。

主要客运站应设置遗失物品招领处。对旅客遗失的物品，必须加强管理，定期查点，妥善保管。向查找站转送时，内附清单（一件整体物品除外），对物品加封，填写客运记录和行李、包裹交接证，交列车行李员（危险品和国家禁止或限制运输的物品不办理转送）。物品重量超过5公斤时，到站应按品名补收运费。

### (三) 水路旅游运输

中华人民共和国交通部1995年12月12日发布的《水路旅客运输规则》，自1996年6月1日实施。该《规则》适用于中华人民共和国沿海、江河、湖泊、以及其他通航水域中一切从事水路运输（含旅游运输）、行李运输及其有关的装卸作业。这里只是选择其中旅游者常常

遇到的问题加以介绍。

### 1. 船票

船票是旅客与轮船公司订立运输合同的凭证，旅客购买了船票之后，双方的运输合同即告成立。

#### (1) 船票的内容

船票的内容包括：承运人名称、船次或航次、起运港和到达港、舱室等级、票价、乘船日期、开船时间、上船码头等。

#### (2) 船票的种类

船票分为全价票和半价票。其中又可分为儿童票、学生票、团体票、革命残废军人优待票。

A. 儿童身高超过1.1米但不超过1.4米，应购买半价票，超过1.4米应购买全价票。

B. 没有工资收入的大、中专学生和研究生，家庭居住地和院校不在一个城市的，凭有效证明可以购买学生减价票。

C. 革命残废军人凭伤残证，应给予优待购买半价票。

D. 团体票是指10人以上，乘同一船名、航次、起迄港的团体船票。乘船人凭介绍信购买。

#### (3) 退票

A. 内河航线在客船开航以前；沿海航线在规定开航时间2小时以前可以办理退票。

B. 团体票在客船规定的开航时间24小时以前办理退票。

C. 一般情况下，旅客在中途港、到达港和船上不能退票，《规则》另有规定的除外。

D. 旅客要求变更乘船的班次、舱位等级或行程的，要先办理退票手续，另行购票。

E. 旅客因误乘、生病、临产等原因，可以办理退票手续。

F. 办理退票手续，应支付退票费。散席按每人每张每10元票价核收1元，不足10元按10元计算；卧席按每人每张10元票价核收2

元，不足10元按10元计算。

## 2. 随身携带的物品

### (1) 对旅客随身携带物品的规定

A. 每一旅客可免费携带总重量20公斤（免费儿童减半），总体积0.3立方米的行李。

每一件自带行李，重量不得超过20公斤，体积不得超过0.2立方米；长度不得超过1.5米（杆形物品2米）。

B. 残疾旅客乘船，另可免费携带随身自用的非机动残疾人专用车一辆。

C. 旅客可携带下列物品乘船：气体打火机5个，安全火柴20小盒，不超过20毫升的指甲油、去污剂、染发剂，不超过100毫升的酒精、香水、冷烫精，不超过300毫升的家用卫生杀虫剂、空气清新剂，军人、公安人员和猎人佩带的枪支和子弹（应有持枪证明）。

D. 旅客自带行李超过免费规定的，应办理托运手续，经轮船公司同意，也可以自带上船，但应支付行李托运费。对超过免费规定的整件行李，计费时不扣除免费重量、体积和长度。

### (2) 禁止旅客携带的物品：

A. 违禁品或易燃、易爆、有毒、有腐蚀性、有放射性以及有可能危及船上人身和财产安全的其他危险品。

B. 各种有臭味、恶腥味的物品。

C. 灵柩、尸体、尸骨。

## 3. 行李

### (1) 行李承运

A. 提供足够的行李舱将旅客的行李及时、安全地运到目的港。

B. 对旅客托运的行李，应同船运输，如不能同船运输，应征得旅客同意，由下一班次客船运输。

C. 承运人对旅客托运的行李，必要时可以要求旅客开包检验，如旅客拒绝开包检验，则不予承运。

D. 旅客的行李交承运人之后至交付旅客前，包装破损或松散时，承运人应负责修补，费用由责任方承担。

E. 对旅客夹带的禁止携带的物品，承运人一经发现可随时卸下，销毁或送交有关部门，承运人不负赔偿责任。

F. 对旅客夹带的易于损坏和污染物品，在起运港，承运人应停止运输，通知旅客进行处理，运杂费不退；在船上或卸船港，由承运人采取处理措施，所需费用由旅客承担。另外加收一次运杂费。

G. 行李交付时，承运人应当会同旅客对行李共同查验，经查验无误后再办理提取手续。

H. 行李到运之日起10天后旅客未提取行李的，承运人应尽力查找物主，超过60天仍无人提取的行李，可以按无法交付物品处理。处理的方法，对一般物品，可以申请拍卖或交信托商店收购；无变卖价值的物品，适当处理；军用品、危险品、法律和行政法规限制运输的物品、历史文物、机要文件以及有价证券等，无偿交当地主管部门处理。

## (2) 行李事故的处理

### A. 行李事故

行李事故是指行李在运送期间，发生行李灭失、短少、损坏等情况。行李事故分为4类：灭失，指托运的行李未按规定时间运到，承运人查找时间超过30天仍未找到；短少，指行李的件数短少；损坏，指行李发生湿污、破损、污损、折损等情况；

其他行李事故。

### B. 对行李事故的赔偿

旅客对所托运的行李发生行李事故后，有权要求赔偿。旅客要求赔偿应填写赔偿要求书。但是行李交还时，旅客已经会同承运人对行李进行联合检查或者检验的无需提交行李赔偿要求书。旅客未及时提交行李赔偿要求书，又不能提交相反证明，视为旅客已经完好无损地收到行李。

### C. 赔偿时效

旅客要求赔偿应在旅客离船或者行李交还或者应当交还之日起15日内，过期不能再要求赔偿。承运人从接到行李的赔偿要求书之日起，应在30天内答复赔偿要求人。对不属于承运人责任的，应当填发拒绝赔偿通知书；对属于承运人责任的，应当填发承认赔偿通知书。

#### 4. 水路运输发生意外情况的处理规定

##### (1) 客船停止航行

客船停止航行是指因不可抗力或者因承运人的责任造成客船停止航行的情况。承运人对旅客和行李应承担下列责任：

A. 在乘船港（起运港）退还全部船票票款和行李运费；

B. 中途停止航行，旅客要求终止旅行的，退还未乘（运）区段的票款或运费；

C. 旅客要求从中途停止航行地点返回起运港的应免费运回，退还全部票款和行李运费；如在返回途中旅客要求下船或提取行李时，应将旅客所持船票票价或行李运单与自原乘船港至下船港的船票票价或行李运价的差额款退给旅客；

D. 由于不可抗力或承运人的责任，造成客船航行途中承运人安排旅客改乘其他客船，所发生的票价差额按多退少不补的原则处理。

##### (2) 旅客发生疾病、伤害或死亡的处理

A. 旅客在船上发生疾病遭受伤害时，客船应尽力照顾和救护。必要时填写客运记录，将旅客移交前方港处理。

B. 旅客在船上死亡，客船应填写客运记录，将死亡旅客移交前方港并会同公安部门处理。

C. 旅客在船上发生病危、伤害、死亡或失踪的，客船填写的客运记录应详细写明当事人的姓名、性别、年龄或特征，通讯地址及有关情况；准确记录事发的时间、地点及经过情况；如实报告客船所采取的措施及结果。客运记录应有两人以上的旁证；经过医生治疗的，应附有医生的“诊治记录”，并由旅客本人或同行人员签字。

## 八、安全篇

安全是旅游者最关心的大事，是旅游业的生命线。国家旅游局为了保证旅游者的安全，于1990年2月20日颁布了《旅游安全管理暂行办法》，1994年1月22日颁布了《旅游安全管理暂行办法实施细则》。

### （一）旅游安全管理的原则和职责

#### 1. 旅游安全工作的原则

旅游安全工作的原则是“安全第一，预防为主”。所谓安全第一，是指无论是旅游行政管理部门，还是旅游经营单位，都必须把旅游者的安全放在第一位。旅游者在旅游活动中对安全的需求是第一位的，如果没有基本的安全保障，多么美丽的景色也会使人感到旅途恐怖而游兴大减。

预防为主，是指在旅游活动中，旅游经营者必须采取必要的安全措施杜绝不安全的隐患，以保证旅游者的人身和财产安全。

#### 2. 各级旅游行政管理部门安全管理机构的主要职责

（1）指导、督促、检查本地区旅游企业、事业单位贯彻《旅游安全管理暂行办法》及国家制定的涉及旅游安全的各项法规的情况。

（2）组织实施旅游安全教育和宣传。

（3）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。

（4）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。

（5）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。

（6）建立健全安全检查工作制度，定期召开安全工作会议。

(7) 参预涉及旅游者人身、财物安全的事故处理。

### 3. 旅游经营单位的安全工作职责

(1) 设立安全管理机构，配备安全管理人员。

(2) 建立安全规章制度，并组织实施。

(3) 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。

(4) 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。

(5) 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、提供安全技能，对新招聘的职工，必须经过安全培训，合格后才能上岗。

(6) 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、安全规章制度的检查验收，检查验收不合格者，不得开业。

(7) 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 and 安全管理漏洞，及时消除安全隐患。

(8) 对用于接待旅游者的汽车、游船和其它设施，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。

(9) 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。

(10) 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分疲劳状态。

(11) 负责为旅游者投保。

(12) 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。

(13) 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方案和急救措施，重要团队需按规定报有关部门审批。



## （二）旅游安全事故的处理

### 1. 安全事故的等级

旅游安全事故是指涉及旅游者人身、财物安全的事故。安全事故分为轻微事故、一般事故、重大事故和特大事故4个等级。

#### （1）轻微事故

一次旅游安全事故造成旅游者轻伤或经济损失在1万元以下的事故称轻微安全事故。

#### （2）一般事故

一次旅游安全事故造旅游者重伤或经济损失在1万元至10万（含1万）元的称一般旅游安全事故。

#### （3）重大事故

一次旅游安全事故造成旅游者死亡或旅游者重伤致残，或经济损失在10万元至100万（含10万）元的称重大旅游安全事故。

#### （4）特大事故

一次旅游安全事故造成旅游者死亡多名，或经济损失在100万以上，或性质特别严重，产生重大影响的称特大旅游安全事故。

### 2. 旅游安全事故的处理程序

根据《旅游安全管理暂行办法》的规定，旅游安全事故发生后，要按下列程序处理：

（1）陪同人员应当立即上报主管部门，主管部门应及时报告归口管理部门。

（2）保护好事故发生地现场。

（3）协助有关部门抢救伤员和侦查工作。

（4）有关单位负责人应当及时赶赴现场处理。

（5）对特别重大事故，应按照国家《特别重大事故调查程序暂行规定》进行处理。

(6) 如果遇到外国旅游者重大伤亡事故，应该注意下列事项：

A. 立即通过外事部门通知有关国家驻华使领馆和组团机构；

B. 为前来了解、处理事故的外国驻华使领馆人员、组团机构和伤亡者家属提供方便；

C. 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；

D. 对在华死亡的外国旅游者应严格按照外交部《外国人在华死亡后的处理程序》进行处理。

### (三) 旅游安全事故的报告制度

旅游安全事故发生之后，在现场的有关人员应立即向本单位和当地旅游行政管理部门报告。

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。

旅游安全事故发生地的旅游行政管理部门和有关的旅游企业接到报告后，应积极配合有关单位对旅游者的抢救和救援，协助处理善后事宜。

### (四) 旅游安全事故的赔偿

旅游安全事故赔偿的金额，按照国家有关保险的规定办理，这些在《旅行社旅客旅游意外保险》中有具体的规定。例如，对旅客医疗费用的赔偿，应包括手术费、治疗费、住院费等，但不包括特别护理费、伙食费及营养费等内容。又如，行李灭失或损坏后的赔偿额，应对行李扣除20元人民币免赔额后，按重置价值或修复费用予以赔偿。但是，在保险协议中还规定了最高赔偿限额，因而赔偿不能超过保险协议规定的最高限额。其细则不再详细介绍。

## 九、合同篇

旅游业是具有明显的综合性特征的行业。为了满足旅游者食、住、行、旅游、购物和娱乐等多方面的要求，旅游部门必须与其他相关部门密切配合，才能使旅游活动顺利进行。旅行社是专门组织旅游活动的，但如果离开了饭店、餐馆、民航、铁路、汽车公司、风景名胜区管理部门的合作，旅行社将一事无成。旅游者与旅行社之间，旅行社与相关部门之间，在交往中会发生一系列民事法律关系。这些民事法律关系只有以一定的形式确定下来，才具有合法性和有效性。要达到这个目的，就需要订立合同。

### （一）合同的概念

合同，又称契约，它是平等主体的自然人、法人、其他经济组织之间设立、变更、终止民事权利义务关系的协议。合同是商品社会的产物，在我国古代奴隶制社会中的市场交易中就早已存在“契卷”的形式，它是买卖成交的凭证。在现代社会中，合同的内容由商品交换发展到组织公司、加工承揽、提供服务、科技协作等方面。当事人为防止遗忘将双方的约定拟订合同条款，明确双方的权利和义务，以便共同遵守，发生纠纷时作为处理的依据，这就是合同。

在旅游活动中，旅游者与旅行社之间的旅游合同，旅游者或旅行社同饭店之间的客房租赁合同，旅游者或旅行社与民航、交通部门之间的运输合同，对旅游者和旅游企业都有非常密切的关系。所以，旅游者应当了解一些有关合同的法律知识。

#### 1. 合同具有以下法律特征：

（1）合同是一种民事法律行为。民事法律行为是公民或者法人设

立、变更、终止民事权利和民事义务的合法行为。合同的本质特征是订立合同的当事人的意思表示具有法律效力，并且发生法律后果。合同的这一特征使其区别于一般社交中的约定行为，一般的约定行为也是合法的，但是不产生法律上的权利和义务关系。

(2) 合同是双方或多方的民事法律行为。民事法律行为有单方、双方、多方之分。仅有一方当事人的意思表示就可以成立的民事法律行为是单方民事法律行为，如遗嘱。由双方或者多方意思表示一致的民事法律行为是双方或多方的民事法律行为，合同是双方或者多方的民事法律行为。

(3) 合同是当事人在平等互利的基础上自愿达成的协议。订立合同的当事人在法律上是完全平等的，尽管参与合同的当事人在身份上存在事实上的差异，如规模大小，国籍不同，资本多少，但他们在民事活动中的法律地位是平等的，彼此无高低贵贱之分。法律不允许合同的当事人依仗其特殊的地位和身份行使某些特权，不允许以大欺小，以强凌弱。当事人签订合同以及合同的内容都只能由他自己判断、决定，只要合同不违反法律和社会公共利益，任何人、任何机关、团体都不能加以妨害、干涉。国家的职能只能保护合同的依法履行。

(4) 合同是当事人之间设立、变更、终止民事法律关系的协议。合同是当事人之间的合意。它可能产生当事人之间的权利义务关系，也可能变更或者终止当事人之间的民事法律关系。这一特征表现了订立合同的目的。

## 2. 合同的法律效力

合同是当事人依照法律的规定以合法的形式达成的协议，因而受到法律的保护和承认，可以取得行为人预期的法律效果。可以说，遵守合同就是遵守法律，违反合同就是违反法律。当事人必须全面履行合同，任何一方不得随意变更或者解除合同。不过，合同的法律效力取决于合同的内容合法。合法的合同才能得到国家的保护。否则即使双方自愿签订的合同，也不能被认为有效。例如，双方恶意串通

损害国家利益或他人利益的合同，不但不能得到保护，还要受到法律的制裁。合同的法律效力主要表现在以下几个方面：

(1) 对当事人的约束力。当事人必须履行合同义务，不履行或不适当履行合同，就被视为违法行为。

(2) 对当事人以外的人的约束力。当事人以外的第三人不得非法干预合同的履行，例如，上级机关不得干涉下级企业履行合同，因其过错影响合同的履行应承担相应的责任。

(3) 国家强制力对合同的保护。一方当事人违反合同，他方当事人可以请求国家司法机关追究违约方的法律责任，或者强制违约方依法履行合同。

(4) 合同一经订立，当事人必须遵守，如果变更或者解除，也要按照法定程序进行。如旅行社与旅游者签订的旅游合同，如果需要变更，必须征得旅游者的同意方能变更。

## (二) 合同的形式

根据1999年3月15日第九届全国人民代表大会二次会议通过的《中华人民共和国合同法》的规定，订立合同可以采取以下几种形式：

### 1. 口头形式

口头形式的合同是当事人以口头对话的方式订立的合同。口头合同简单易行，迅速直接，是人们生活中常见的形式。公民在个人生活和家庭生活中采用的合同大多是口头形式。但是口头形式的合同也有较大的缺陷，当合同发生纠纷时，难以证明事实，区分责任。所以口头形式的合同只适用标的数量不大，内容简单和即时清结的合同。旅游者签订的旅游合同，不宜采取口头形式。

### 2. 书面形式

书面形式的合同是当事人以文字的形式表达合同内容的合同形

式。根据《合同法》的规定，书面形式的合同应有合同文本。当事人之间往来的信件、电报、电传、电子数据交换和电子邮件等，也属于合同的书面形式。例如旅行社之间经常使用的传真形式，可以认定为书面形式合同。书面形式合同比口头形式的合同复杂，但是书面合同由于其记载明确，权利义务关系清楚，所以当发生纠纷时，容易查清事实，区分责任。

### 3. 推定形式

推定形式的合同，是指当事人不直接用书面形式和口头形式表达签订合同的意思，而用某种行为表达自己的意思表示。例如在租赁合同期满终止时，出租人和承租人都提出终止合同，出租人继续交付租金，承租人也继续接受租金。这种行为就可以推断出租人和承租人同意延长租赁合同。

### 4. 默示形式

默示行为的合同，是指当事人用沉默的方式进行的意思表示。如当事人购买了一项商品，此商品注明在试用期满后如当事人不表示退货，则视为该当事人同意购买。当事人在试用期满后，没有表示退货，则可以看成当事人用默示的方式表示同意购买该商品。

### 5. 公证形式

公证形式是当事人订立合同之后，双方约定到公证机关对合同的内容加以审查公证的方式。公证机关公证是以书面合同为基础，对合同内容的真实性、合法性进行审查，公证的合同要制作公证书以证明合同的效力。经过公证的合同，只要没有相反证明，人民法院和仲裁机关一般承认其法律效力。

### 6. 登记形式

登记形式是指当事人按照法律的规定，将合同提交有关部门进行登记后合同方可生效的形式。如汽车买卖合同，当事人进行交易之后，应到车管部门进行登记过户，汽车买卖行为才有效。又如我国专利法规定，专利权的转让应当由国家专利局登记并且公告，专利权的

转让自公告之日起转移。

### 7. 批准形式

法律规定某些合同必须经过国家主管机关的批准才能生效。如中外合资、中外合作企业的合同，必须经过有关部门的批准，合同才能生效。合同的批准形式是国家对有些特殊类别的合同所做的规定，法律不要求当事人在合同中约定此种方式。

## (三) 订立合同的方式

根据《合同法》的规定，当事人订立合同，应采取要约和承诺的方式。

### 1. 要约

要约是指订立合同的当事人以订立合同为目的向另一方当事人所作的意思表示。提出要约的称要约人，相对一方为受要约人。要约的意思表示的内容应该是明确和具体的。一般来说，要约的内容必须具备促使合同成立的基本条件，并且只要接受要约的人接受此要约，要约人就要受该意思表示的约束。也就是说，要约人发出要约后，如果有人接受了要约，双方则达成了订立合同的合意。相反，如果发出要约的人不受自己要约的约束，对接受要约的人就不公平，而且要约人发出的要约也失去了法律意义。

### 2. 要约邀请

要约邀请与要约不同，要约邀请是希望他人向自己发出要约的意思表示，这是要约邀请与要约的本质区别。要约邀请包括向他人寄送价目表、拍卖公告、招标公告、招股说明书、商业广告等。要约邀请的实质是希望他人向自己发出要约，所以不存在必然发生订立合同的法律后果，因而要约邀请对发出人和相对人都没有法律约束力。如旅行社向有关客户寄送的旅游路线价目表，就属于要约邀请的范围。

### 3. 要约生效、撤回与撤销

根据《合同法》的规定，要约到达受要约人时生效。采用计算机网络订立合同的，要约到达的时间以该电文数据进入收件人指定特定系统的时间为到达时间；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为到达时间。

要约的撤回是指要约人发出要约后，在要约到达受要约人之前或者刚刚到达受要约人时又撤回自己所发出的要约的行为。为了保护要约人和受要约人的合法权益，法律规定要约可以撤回，但是撤回要约的通知应当在到达受要约人之前或者与要约同时到达受要约人。

要约的撤销是指要约人发出的要约到达受要约人之后，受要约人发出承诺通知之前，要约人撤销自己发出的要约的行为。为了保障交易安全和当事人的利益，法律规定要约可以撤销，但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。否则要约撤销无效。同时法律规定，有以下几种情形的，要约不能撤销：

（1）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；

（2）受要约人有理由认为要约是不可撤销的，并且已经为履行合同作了准备工作。

#### 4. 要约失效

要约失效，是指要约丧失了法律约束力，也就是要约人和受要约人都不再受要约的约束。《合同法》规定，有下列情形之一的，要约失效：

（1）拒绝要约的通知到达要约人。即接受要约的人明确表示拒绝接受要约人的要约。

（2）要约人依法撤销要约的。在法律规定的条件下，要约人依法撤销自己发出的要约。

（3）承诺期限届满，受要约人未作出承诺。要约人在发出的要约中规定了承诺的期限，受要约人在规定限期内没有承诺，要约则失



效。

(4) 受要约人对要约的内容作出实质性变更。受要约人受到要约后，虽然对要约人表示要签订合同，但是对要约人提出的要约实质性内容作了变更或者部分变更，如对旅游合同中的价格、游览项目等内容的变更，这种情况属于受要约人提出新的要约，合同不能成立。

## 5. 承诺

承诺是指受要约人同意要约的意思表示。通俗地说，承诺是接受要约的人向发出要约的人表示同意其要约的内容，并作出与其签订合同的意思表示。承诺对要约的内容作出非实质性的变更的，除要约人及时表示反对或者表明承诺不得对要约的内容作出任何变更的以外，该承诺仍然是有效的。合同以承诺的内容为准。

承诺的条件：

(1) 承诺必须是对要约作出的明确的意思表示。承诺是一种意思表示，即承诺人同意要约人发出的要约。承诺的后果是导致当事人双方订立合同。所以，承诺必须是明确的意思表示。

(2) 承诺应在有效期限内作出。如果要约人在要约中规定了承诺期限，该承诺期限即为要约的有效期。如果要约人没有明确承诺期限的，承诺期限依照下列规定：

A. 要约以对话形式作出的，应当即时作出承诺，但当事人另有约定的除外。

B. 要约以非对话形式作出的，承诺应当在合理期限内到达。

(3) 承诺的内容必须与要约的内容一致。承诺是对要约不附条件的接受，承诺的内容应当与要约的内容一致。如果受要约人对要约的内容作出实质性变更的为新要约，新要约是有关合同标的、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内容的变更。

## 6. 承诺生效与撤回

承诺应当以通知的方式作出，到达要约人时生效。承诺生效之

后，当事人双方缔结合同的过程结束。《合同法》规定，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行为时生效。

采用计算机网络订立合同的，承诺到达的时间以该电文数据进入收件人指定特定系统的时间为到达时间；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为到达时间。

承诺的撤回是指受要约人对要约作出承诺以后，又撤回承诺的行为。承诺同要约一样，是一种意思表示。根据《合同法》的规定，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。在这种情况下，承诺可以撤回。此外，承诺同要约不同，要约可以撤回，也可以撤销。承诺只能撤回，不能撤销，因为承诺一经生效，合同即告成立。对生效的合同，一方当事人无权单方撤销，只能按照合同变更或解除的程序处理。

#### （四）格式条款

##### 1. 格式条款的概念

所谓格式条款是指当事人为了重复使用而预先拟定，在订立合同时未与对方协商的条款。在社会生活频率加快的情况下，格式条款在一些服务企业中广泛使用，在保险、运输、银行、旅游等部门都存在采取格式条款订立合同的现象。

##### 2. 以格式条款订立合同的原则

采取格式条款订立合同，提供格式条款的一方，必须遵循公平原则确定当事人之间的权利和义务。双方的权利和义务应当是对等的，不能一方只享有权利，不承担义务或者享有的权利明显大于义务。当事人拟定格式条款时，不能凭借合同文本由自己拟定的便利条件，在合同中拟定大量对自己有利的合同条款，如果这样拟定合同就违反了公平原则。

采取格式条款订立合同时，格式条款的提供者要采取合理的方

式提请对方注意免除或者限制其责任的条款，应按照对方的要求，对该条款予以说明。一般来说，格式条款的拟定人对合同条款经过反复研究，对合同内容比较熟悉，而相对人对合同条款的理解和熟悉则要受到许多限制，特别是非专业人员，对合同条款的理解是有限的。所以，格式条款的拟定者对该条款有说明的义务，有提请对方注意该条款中免除其责任和限制其责任的条款的义务。

### 3. 无效的格式条款

格式条款无效，是指由于格式条款中含有违反法律的内容，或者订立合同时违反了法律的规定导致格式条款的合同无效。导致格式条款无效的情况如下：

(1) 一方以欺诈、胁迫的手段订立合同，损害国家利益；恶意串通，损害国家、集体或者第三人利益；以合法的形式掩盖非法目的；损害社会公共利益；违反法律、行政法规的强制性规定。

(2) 违反《合同法》的规定，合同中下列免责条款无效：造成对方人身伤害的；因故意或者重大过失造成对方财产损失的。

(3) 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合同条款。

### 4. 对格式条款争议的处理

《合同法》规定，对格式条款的理解发生争议之后，应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，应当采取非格式条款。

## (五) 合同的主要条款

合同的主要条款即合同的内容。合同内容是由当事人之间平等协商达成的，法律并不干预合同的内容。《合同法》规定，合同的内容由当事人约定。但是，现实中的合同多种多样，无论其差别如何，签订

合同的目的是将当事人之间的权利义务关系用某种形式加以固定。所以尽管合同之间存在差异，但是主要的合同条款具有基本相同的特征，这些基本相同的合同内容，可以称为合同的主要条款。

根据《合同法》的规定，合同的主要条款包括以下内容：

### 1. 当事人的名称和住所

当事人的名称及住所，是指公民的个人身份证或者户籍登记记载的姓名、性别、年龄、住址及其他个人情况。根据《民法通则》的规定，公民以其户籍所在地的居住地为住所，如果户籍所在地与住所地不一致的，以经常居住地为住所。

法人或者其他社会组织的住所，是指其主要办事机构所在地。法人和其他社会组织的名称及住所要在登记机关进行登记，所以，由登记机关记载的名称和住所就是法人和其他社会组织的名称和住所。

订立合同要明确当事人的名称和住所，目的是为了确定合同的权利人和义务人，确定各类文书的送达地点、明确合同的履行地以及合同发生争议后的仲裁地或诉讼管辖地。反之，如果合同当事人的名称或住所不明确，上述内容则无法确定。

### 2. 标的

标的是指合同当事人双方的权利义务所共同指向的对象。没有标的，民事法律关系就不可能存在。因此任何合同都必须有标的。例如，旅游者与旅行社签订的旅游合同，在合同中必须约定旅游的时间、路程、景点及服务标准。上述约定的内容就是合同标的。

合同的标的可以是物，如买卖合同中的商品；也可以是行为，如智力开发成果和提供服务等，应该说合同的标的是非常广泛的。只要不是法律禁止的，都可以成为合同标的。但是法律禁止流通的物品和法律禁止的行为，不能成为合同的标的。

### 3. 数量

合同的数量是对标的的具体衡量。没有数量，当事人的权利和义务就无法确定。例如，在买卖商品中，如果对商品的数量没有约定具

体标准，合同自然无法履行。

签订合同的数量标准应使用法定计量单位，如包、箱、件、袋、堆等。如果没有法定计量单位的，在订立合同时要明确重量或者数量。对标的的数量是通过计量单位表达的，应使用国家规定的单位，如个、件、台、千克、吨、米、平方米、立方米等。对标的以货币为内容的，以元、角、分等计算。

#### 4. 质量

合同的质量标准也是衡量标的的尺度。由于合同的标的不同，衡量标的的尺度自然也不同。标准可以分为国家标准和行业标准。订立合同时，有国家标准的，适用国家标准；有行业标准的，应适用行业标准；没有上述标准的，当事人可以按通常标准或按合同目的约定标准。旅游合同中涉及的某些服务标准，如导游人员的服务标准，星级饭店的服务质量标准，应该适用国家旅游局或旅游行业协会颁布的标准。对旅游服务中没有明确规定标准的服务项目，旅游者在签订合同时应注意与旅游服务者作出明确约定，以免发生争议时难以确定责任。

#### 5. 价款或酬金

价款或酬金统称为价金，是接受标的一方当事人履行义务时，另一方当事人以货币的形式支付的代价。标的如果是货物，代价称为价款；标的如果是提供劳务，代价称为酬金。价金除法律另有规定外，应用人民币计算和支付。涉外合同用何种货币支付，必须在合同中写明，以防因汇率变动发生争议。

根据《价格法》的规定，与国民经济发展和人们生活关系重大的少数商品价格、资源稀缺的少数商品价格、自然垄断经营的商品价格、重要的公用事业价格、重要的公益性服务价格，政府在必要时可以实行政府定价或者政府指导价。所以，当事人在订立合同价格时，有政府定价的，必须执行政府定价；有政府指导价的，必须在政府指导价规定的范围内确定价格。

## 6. 履行期限、地点和方式

履行期限是合同的当事人履行合同义务的起止时间。合同的履行期限，实质上是权利人要求义务人履行义务的时间条件。当负有履行义务的一方当事人在约定的时间内没有履行义务时，享有权利的一方当事人即可取得要求对方履行义务的权利。同时，履行期限还是判定合同是否履行的一个标准。合同是否在履行期限内完成，关系到当事人的利益能否得以实现，也是判定合同是否违约的重要因素。当事人在订立合同时，应当在合同中规定明确的履行期限，以具体的年、月、日来表示。

履行地点是指合同的当事人在什么地方履行合同义务和接受合同义务。例如，铁路货物运输合同中，承运人应将货物运到合同规定的地点，而不是其他地点。只有将货物运到合同约定的地点，合同才能被看作实际履行。反之，承运人没有将货物运到指定地点，合同则没有实际履行；货物被错运到另外的地点，合同则没有适当履行。

履行方式是指合同当事人采取什么方法履行合同。如，交付标的物，是一次交付，还是分次交付；是自提还是代办托运。运输方式是铁路运输，还是空运，或者公路运输等。旅游者与旅行社签订的合同中，旅游团是乘飞机旅行还是乘火车旅行，在合同中必须加以明确，以免因改换交通工具发生争议。

## 7. 违约责任

所谓违约责任，是指当事人没有按照合同约定的标的、时间、地点、方式履行合同义务时应承担的法律后果。当事人为了一定的目的订立合同，合同是否执行关系到当事人的切身利益。所以，订立合同时必须明确一方违反合同应承担的责任。否则守约方的利益则无法得到保证。

法律、法规中明确规定违约责任承担方式的，可依照法律，法规的规定执行，没有规定的，由双方协商确定。订立违约责任条款的目的在于督促当事人自觉履行合同，一旦发生合同违约，责任也容易确

定。

## 8. 解决争议的方法

解决争议的方法，是指合同在履行过程中发生争议以后，采取何种方法处理争议。解决争议的途径有两种，一种是通过人民法院的诉讼程序解决争议；另一种是通过非诉讼的方法解决争议，如当事人之间自行调解，或者由当事人达成仲裁条款交由仲裁机关仲裁。在上述解决方式中，只有人民法院的判决和调解，仲裁机关的仲裁具有法律的强制性。由于诉讼和仲裁分属不同的争议解决方法，当事人如果选择了仲裁，就不能向人民法院起诉，所以当事人的合同中要明确解决争议的方法。

## （六）无效合同

无效合同，是指当事人之间已经签订成立的合同由于违反法定事实而导致法律不予认可其效力的合同。无效合同因欠缺有效要件，合同一开始就不存在效力。因此，不论当事人的愿望如何，是否发生争议，均为无效。无效合同可分为全部无效和部分无效。合同部分无效，不影响其他部分有效的，其他部分仍然有效。

### 1. 合同无效的主要情况

根据《合同法》的规定，有下列情形之一的合同无效：

（1）一方以欺诈、胁迫的手段签订合同，损害国家利益的合同无效。

所谓“欺诈、胁迫手段”，最高人民法院关于《民法通则》的司法解释中解释为，一方当事人故意告知对方虚假情况，或者故意隐瞒真实情况，诱使对方当事人作出错误意思表示的，可以认定为欺诈行为。以给公民及其亲友的生命健康、荣誉、名誉、财产等造成损害，或者以给法人的荣誉、名誉、财产等造成损害为要挟，迫使对方作出违背真实的意思表示的利益认定为胁迫行为。合同是双方的合意，这种合意

必须是双方真实意思的表示。在受欺诈、胁迫、或危难被人利用时所作出的意思表示，从根本上违反了意思自治原则，违反了法律诚实信用的原则，因而是无效的。

（2）恶意串通，损害国家、集体或者第三人利益的合同无效。

所谓恶意串通，是指合同的双方当事人故意合谋，弄虚作假所实施的侵害国家、集体或者第三人利益的行为。在此类无效合同中，当事人签订合同的目的在于非法的合意，即恶意串通，损害国家、集体或第三人的利益，所以，法律不承认此类合同的效力。

（3）以合法的形式掩盖非法目的的合同无效。

以合法的形式掩盖非法的目的订立的合同，是指当事人订立的合同，表面上看形式及内容都符合法律的规定，但是其最终是为了达到违法的目的。如离婚当事人为了逃避共同债务，一方把财产全部分给另一方，表面上看，财产分配是合法的，实质掩盖了逃避债务的目的。

（4）损害社会公共利益的合同无效

当事人在签订合同时，不能损害法律所保护的社会公共利益，如果所签订的合同违反了社会公共利益，合同也是无效的。如在旅游合同中，组织者承诺为旅游者组织一些不健康的活动，如参与赌博或变相赌博活动等。这种条款由于违反了社会的公共利益，所以合同条款是无效的。

（5）违反法律、行政法规的强制性规定的合同无效

理解这一规定可以从以下两个方面。（1）违反法律、行政法规的规定必须是法律禁止的规定，非禁止性的规定由当事人自己选择，不属于违法行为。（2）所谓“强制性的规定”应由法律、行政法规作出，排除了“地方性法规和行政规章”对无效事由的规定，防止因无效事由扩大，违反减少无效合同的立法精神。

（6）免责条款的无效。

《合同法》规定，合同中的下列免责条款无效：造成对方人身伤害



的；因故意或者重大过失造成对方财产损失的。举例来说，有些劳务合同中规定，对工人的疾病、工伤不承担医疗费用。这种规定违反了合同立法的公平原则，也违反了《劳动法》的规定，与我国社会制度相悖，所以这种免责条款是法律所禁止的。

## （七）合同违约的对策

### 1. 合同违约原因

从合同履行的实践看，合同违约的原因有以下几种：

#### （1）主体方面的原因。

当事人订立合同前，由于未能全面了解或不去了解对方当事人的合法资格和履约能力，或者偏听偏信，未能了解对方当事人的真实意图，致使合同的履行出现问题，造成合同违约。如不具备经营出境旅游资格的旅行社擅自组织出境旅游活动，其与旅游者签订的合同无法实现而造成违约。

#### （2）合同条款不完备或不明确造成违约。

订立合同时，合同条款必须明确和具体。合同条款不明确、不具体，容易造成当事人对合同的曲解、误解，或有空可钻，导致合同不能正确履行。

#### （3）当事人对法律的不了解造成违约。

当事人出于对法律的不熟悉或者不理解造成合同条款违反法律、法规的规定，也有当事人出于主观故意违法或规避法律等原因造成违约。

#### （4）因不可抗力违约。

不可抗力是指不能预见、不能避免并不能克服的客观原因，如地震、海啸、山洪爆发等自然灾害，又如罢工、战争等社会现象。旅游业是非常敏感的行业，那些政局不稳或发生了战争、自然灾害的地方，旅游资源再丰富，一般旅游者也不敢前往。

(5) 因实施新的法律法规，致使原来合同中约定的事项成为违法，因而合同不能履行而造成违约。

(6) 因第三者原因违约。

如上级机关对下级机关履行的合同实行干预，因企业更换企业领导人造成合同不能履行等。

## 2. 合同违约中常见的情况

一般来说，合同违约常见于以下几种情况：

(1) 拒绝履行。即合同当事人一方拒绝履行合同规定的全部义务的行为，这种情况又称为毁约。

(2) 不完全履行，指合同当事人一方只履行合同规定义务一部分，对其余部分不予履行。

(3) 迟延履行，又称逾期履行，指合同当事人一方超过合同规定的期限履行合同义务的情况。

(4) 质量瑕疵，是指履行的合同标的达不到合同的质量要求。

(5) 不正确履行，是指合同义务人未按合同规定的履行方式履行义务。

## 3. 合同违约的对策

根据《合同法》的规定，合同违约可以采取以下补救方式：

### (1) 继续履行

继续履行是指合同的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情况下，另一方当事人可以要求其在合同履行期限届满后继续按照原合同约定的条件完成合同义务的行为。继续履行被看作是合同违约后的救济措施。《合同法》第108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。继续履行包括两个方面：

#### A. 货币债务违约继续履行。

货币债务指当事人所负应当支付货币的义务。其行为表现为未

支付货币和未全部支付货币，无论哪种情况，守约方都有要求违约方支付全部或部分货款或酬金的权利。

#### B. 非金钱债务违约继续履行。

非金钱债务，是指除了支付货币以外的债务，如提供服务、提供货物等。非金钱债务往往是特定的和不可替代物，如买卖合同中的特定物，再如旅游者在旅游活动中应享有的服务等级和服务标准。所以，继续履行对守约方来说是很必要的。但是，在合同履行实践中，有些是可以实际履行的，有些是不可以实际履行的。例如，一项旅游活动已经完成了，再要求旅行社继续履行旅游活动中的某项义务已经没有意义。对这种情况下的继续履行，只能采取其他补救措施。

#### (2) 采取补救措施。

采取补救措施包括恢复原状、修理、重作、更换、退货、减少价款或者报酬。质量不合格的，包括产品质量和服务质量，应按照当事人的约定承担违约责任。没有约定或约定不明确的，依照《合同法》的有关规定仍不能明确的，受损害方根据标的物的性质以及损失的大小可以合理选择要求对方修理、更换、重作、退货、减少价款或者报酬等违约责任。

#### (3) 赔偿损失

《合同法》第112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，在履行合同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。赔偿损失分为几种情况：

A. 违约方应赔偿守约方的全部损失，包括因违约造成的损失，合同履行后可以获得的利益。

#### B. 限制赔偿的范围

限制赔偿范围是为了保护合同各方当事人的利益，保障公平交易，减少交易风险。所以，《合同法》又规定，赔偿损失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反合同可能造成的损失。

### C. 经营者欺诈消费者适用惩罚性赔偿

所谓惩罚性赔偿，是指依照《消费者权益保护法》第49条的规定，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。

D. 合同违约后，守约方没有采取适当措施，致使损失扩大的，不能就扩大的损失要求赔偿。这条规定表明，法律要求守约方对合同违约后负有采取措施，防止损失扩大的义务，如果守约方没有采取适当措施造成损失扩大，对扩大的损失不能要求赔偿。如某旅行社组织旅游团到某地旅游，由于回程机票紧张，致使其中几位旅游者不能按时返回。旅行社为他们补办了第二天返程的机票。但是这几位旅游者却在某地多逗留了几天，没有按照旅行社的安排返回。回来之后，这几位旅游者要求旅行社赔偿他们自行逗留期间的损失。质监所调查之后，认为旅游者的这一要求不能得到支持，因为旅行社已经对旅游者的损失采取了补救措施，为他们安排了回程机票，而旅游者自行逗留的行为属于对损失的扩大行为，所以对旅游者的要求不予支持。

### (4) 支付违约金

违约金指当事人在合同中约定或者由法律所规定的，当一方违约时向对方支付一定数量的货币。违约金可以由当事人在合同中约定，也可以约定因违约产生的损失赔偿额的计算方法。约定的违约金低于合同违约造成损失的，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的，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。

### (5) 支付定金

定金是指合同当事人为了确保合同的履行，依据法律或者当事人双方的约定，由当事人一方在订立合同时或合同履行前，按照合同标的的一定比例，预先付给另一方的货币或者替代物。

《合同法》第115条规定：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。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。

## （八）与旅行社签订合同

### 1. 审查旅行社的主体资格

#### （1）旅行社的法人资格

旅行社是独立经营的企业法人。根据《民法通则》的规定，法人是具有民事权利能力和民事行为能力，依法独立承担民事权利和民事义务的组织。法人应当具备下列条件：依法成立；有必要的财产和经费；有自己的名称、组织机构和场所；能够独立承担民事责任。企业法人应当在工商管理部门进行核准登记并在其核准登记的范围内从事经营活动。

审查旅行社是否具有法人资格，可以在签订合同时查看该旅行社的营业执照副本，注意审查营业执照副本上记载的经营地点、经营范围、注册资金、法定代表人的姓名、营业执照的起止时间等。

#### （2）旅行社经营许可证

经营旅游业务，除了在工商管理部门依法登记注册，还需要取得《旅行社业务经营许可证》，无证经营旅游业务是非法的。《旅行社业务经营许可证》由旅游行政管理部门批准颁发，分《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，许可证上注明旅行社的经营范围，旅行社应该把许可证与营业执照一起悬挂在营业场所。许可证的有效期为三年。

只有领取了许可证，并依法在工商行政管理部门办理登记手续，领取营业执照后，才能从事旅游业务。所以，合法经营的旅行社，除了

有工商部门颁发的营业执照，还应有旅游行政管理部门颁发的，在有效期以内的《旅行社业务经营许可证》。

## 2. 报名与参团

旅游者参加旅游团时，应事先向旅行社咨询，旅行社有义务全面介绍其经营项目和服务标准，旅行社不能提供虚假情况欺骗和诱导旅游者。旅游者认为旅行社提供的旅游线路和服务符合自己的需要，可以报名参团。

因为各旅行社的情况不同，旅游者可以多比较几家旅行社。一般来说，旅游者不宜单从旅游价格方面考虑选择哪家旅行社出游，应注意选择那些信誉较好的旅行社，实力较强的旅行社，因为这些旅行社提供的服务质量是有保障的。

## 3. 注意审查合同的内容

一般旅行社为旅游者提供的合同是格式条款的合同，所谓格式条款的合同，即由旅行社事先拟定合同条款，在订立合同时未与对方协商的合同。格式合同交旅游者过目之后，若旅游者同意合同条款，双方就可以直接签订合同。这种合同可以分为两类：一类是标准合同，由有关的旅游行政管理部门拟定，合同条款比较全面，考虑旅游者与旅行社双方的利益；另一类是由旅行社自行拟定的合同。

合同条款一般应包括以下内容：

(1) 合同双方当事人的姓名、地址。

(2) 合同签订时间、地点。

(3) 报名与参团，包括旅游者报名参团时应预先交纳的费用，旅行社取消组团计划时应承担的责任及出现旅游者无故退团时的责任。

(4) 参团旅游的内容和标准，包括：

A. 日程；

B. 路线与主要游览点；

C. 交通工具及标准；

- D . 用餐标准 ;
- E . 住宿标准 ;
- F . 购物娱乐安排 ;
- G . 保险金额 ;
- H . 预付款数额 ;
- I . 导游服务 ;
- J . 应交纳团费总额 ;
- K . 甲方退团或乙方取消组团计划的赔偿方式及数额 ;
- L . 特别说明。

(5) 双方的权利与义务。

(6) 违约责任。

(7) 争议的解决方式。

(8) 合同生效日期。

合同具备了以上条款之后，旅游者就可以签订合同，交纳费用，依合同参加旅游活动。

## 十、投诉篇

### （一）旅游者的合法权益

1989年4月14日，世界各国旅游大会通过的“海牙旅游宣言”提出：“旅游者的安全和保护及对他们人格的尊重是发展旅游业的先决条件，各国应根据其法律制度的不同程序，建立一套保护旅游者的法律规定。”旅游者是旅游活动的主体。从经济学范畴来说，旅游者首先是消费者，在旅游市场上他们购买的是特殊性质的商品和服务。和一般商品不同，多数旅游商品和旅游服务只能感受到，而不可触摸得到，如明媚的阳光，新鲜的空气，美好的自然景观，亲切的服务，等等。上述这些消费，往往事过境迁，可能给旅游者留下美好的回忆，也可能留下遗憾或懊恼，甚至伤害。而且，旅游者的消费活动常常在陌生的地区进行，随时会有不安定感和危机感，他们需要得到一定的保证，维护自身的利益。1991年6月1日，中华人民共和国国家旅游局发布了《旅游投诉暂行规定》，它是根据我国民法、民事诉讼法、行政诉讼法等法律制定的。其宗旨是，“保护旅游者、旅游经营者的合法权益，及时、公正处理旅游投诉，维护国家声誉”。本篇主要介绍旅游投诉的有关规定。

### （二）旅游者的基本权利

旅游者应当了解自己的基本权利，然而，事实上旅游者本身却常常不重视自己的权利，或者说不了解自己的权利。有的旅游者在合法权益受到侵害后，常常忍气吞声，或者在接受了道歉之后，放弃自己



应得到的补偿。例如，旅行社不征求旅游者的意见，擅自取消游览项目或改变旅游路线，旅游者却认为这是正常现象。航空公司临时取消航班，不及时通知或对旅客没有妥善安排，很多旅客虽然有意见，但是却不据理力争。结果，旅游者吃亏上当，却还不明白为什么。按照法律规定，旅游者在旅游活动中应当享有下列权利：

#### 1. 自由旅行的权利

我国宪法规定，“中华人民共和国劳动者有休息的权利。”“国家发展劳动者休养、休息的设施，规定职工的工作时间和休假制度。”这一规定中的休息权中就包括了旅行的权利。

#### 2. 对旅游产品的知悉权

旅游产品的知悉权，指旅游者在购买旅游产品时对旅游经营者提供的线路、服务等享有了解真实情况的权利。旅游经营者不能提供虚假的情况。不能欺诈和误导旅游者。

#### 3. 安全旅行的权利

在旅游活动中，旅游者的人身、财产的安全要得到保障。旅游经营者为旅游者提供的旅游项目及服务必须符合有关的安全标准。例如，饭店要有防火设施，旅行社要为旅游者办理保险，等等。

#### 4. 自主选择权

选择旅游线路或者服务是旅游者自己的权利，任何企业和个人都不能把自己的意志强加给旅游者。旅游者可以自己选择旅行社，自己决定购买或不购买旅游产品，可以对旅游项目进行比较、鉴别，自主作出选择哪项旅游线路的决定。

#### 5. 公平交易和缔结合同的权利

旅游者与旅游经营者之间是平等的主体，旅游者有权获得旅游服务的质量保障，有权要求合理的价格。因此，旅游者与旅游经营者之间要订立旅游服务合同，以合同的形式将双方的权利和义务确定下来，以保障旅游者的权利不受侵害。

#### 6. 获得赔偿的权利

在旅游活动中，旅游者的人身、财产权利受到侵害时，应依法得到赔偿和补救。旅游经营者因自身的行为给旅游者造成损害时，应对旅游者予以赔偿。

#### 7. 旅游者的人格权

旅游者不分国籍、种族、性别、年龄、文化、宗教信仰等因素，在参加旅游活动中，其人格权利是平等的，旅游者的风俗习惯要得到尊重和保护，不能受到歧视。

#### 8. 投诉权和诉讼权

当旅游者的合法权益受到侵害时，可以直接与损害其利益的旅游经营者进行交涉，要求其赔偿损失；也可以向旅游行政管理部门、工商管理部门及消费者协会提出投诉，要求处理。还可以直接向人民法院起诉，要求人民法院保护自己的合法权益。

#### 9. 法律与法规规定的其他权利

在我国现行的法律与法规中，对消费者的保护体现在许多方面。作为消费者的一员，旅游者同样享有法律赋予的其它权利。当然，旅游者在行使自己的权利时，也要履行相应的义务。旅游者要遵守旅游地的法律与法规，尊重当地人民的风俗习惯，爱护旅游资源，保护生态环境，不能从事危害国家安全，损害社会公共利益，破坏公共秩序的活动。

### (三) 旅游投诉

#### 1. 旅游投诉的概念

旅游投诉，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投诉，请求处理。旅游投诉的特点是：

(1) 投诉人是与投诉案件有直接利害关系的旅游者、海外旅行

商，国内旅游经营单位和从业人员。直接利害关系是指投诉人必须是案件的当事人，或者案件处理的结果对他有直接的影响，并承担由此产生的后果。

(2) 投诉案件必须有损害行为发生。这种损害行为具有违法、违纪、违反服务规则的性质。正当履行职务的行为，不在被投诉之列。

(3) 被投诉人主观上有过错。过错有故意和过失之分，无论是出于故意或者过失，只要造成损害后果，被损害人可以对这种行为提出投诉。

(4) 投诉涉及的行为必须是发生在旅游活动之中的，或者是与旅游活动有密切联系的。

(5) 旅游行政管理机关是处理投诉的权力机关，其它部门无权对旅游投诉做出处理决定。

## 2. 旅游投诉的受理条件

旅游投诉必须符合下列条件：

(1) 投诉者必须是与案件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。

(2) 有明确的被投诉者、具体的投诉请求和事实根据。

(3) 投诉事由属于《旅游投诉暂行规定》所列的旅游投诉范围。

## 3. 旅游投诉的受理范围

根据《旅游投诉暂行规定》，下列行为可以向旅游行政管理机关提出投诉：

(1) 认为旅游经营者不履行合同和协议的。

(2) 认为旅游经营者没有提供质价相符的旅游服务的。

(3) 认为旅游经营者故意或者过失造成投诉者行李物品破损或丢失的。

(4) 认为旅游经营者故意或过失造成投诉人人身伤害的。

(5) 认为旅游经营者欺诈投诉者，损害投诉者利益的。

(6) 旅游经营单位或其职工私自收受回扣和索要小费的。

(7) 其它损害旅游者利益的行为。

#### 4. 旅游投诉管理机关

县级与县级以上旅游行政管理部门设立旅游投诉管理机关。根据工作职责分工，旅游投诉管理机关又分为国家旅游投诉管理机关和地方旅游投诉管理机关。

国家旅游投诉管理机关的主要职责包括以下六个方面：

(1) 制定投诉规章并组织实施。

(2) 指导、监督、检查地方旅游行政管理部门的旅游投诉工作。

(3) 直接受理投诉案件或转送有关部门。

(4) 受理对省一级旅游行政管理部门作出的投诉处理决定不服的复议申请。

(5) 提供信息，交流经验，表彰先进。

(6) 其它旅游投诉事宜。

县级与县级以上地方旅游投诉管理机关的职责有以下七个方面：

(1) 贯彻执行国家的旅游投诉规章制度。

(2) 受理本辖区内的旅游投诉。

(3) 受理对下一级旅游投诉管理机关作出的投诉处理不服的复议申请。

(4) 协助上级机关调查本辖区内的投诉案件。

(5) 向上级机关报告本辖区内重大旅游投诉的调查处理情况。

(6) 建立健全本辖区内的旅游投诉工作制度。

(7) 处理本辖区内的其它旅游投诉事宜。

#### 5. 旅游投诉管辖划分的规定

旅游投诉的管辖划分指由哪一级以及由什么地区的旅游投诉管理机关处理投诉案件的职权划分。旅游投诉分为级别管辖和地区管辖两种。

(1) 级别管辖

级别管辖是指上下级旅游投诉管理机关对处理投诉案件的权限划分。一般来说，国家旅游投诉管理机关管辖的是在全国范围内有重大影响或者地方旅游投诉管理机关处理有困难的重大投诉案件。地方旅游投诉管理机关管辖本辖区内的旅游投诉案件。

## (2) 地区管辖

地区管辖是指某一旅游投诉应归何地旅游投诉管理机关处理的权限划分。地区管辖权限由以下三个标准确定：

### A. 被投诉人所在地

被投诉者如果是公民，其户籍所在的居住地为其住所；经常居住地与住所不一致的，经常居住地视为住所。被投诉者是法人，其主要办事机构所在地为住所。

### B. 损害行为发生地

损害行为发生地是导致投诉人人身、财产权利或者其他权利受到损害的被投诉人的过错行为发生地。

### C. 损害结果发生地

损害结果发生地是指被投诉人的过错行为对投诉人的人身、财产权利或者其他权利产生损害结果的显现地。如果有多种损害结果方式，则以主要的损害结果为先。

上述三个标准，没有先后顺序之分，完全由旅游者自行选择。只要旅游者提出投诉，被投诉人所在地、损害行为发生地、损害结果发生地的旅游投诉受理机关都有权管辖该投诉案件。由于旅游活动的流动性特点，旅游投诉有可能涉及两个管辖区域，因此，《旅游投诉暂行规定》规定，跨行政区域的旅游投诉，由被投诉者所在地、损害行为发生地、损害结果发生地的旅游投诉管理机关协商确定受理机关，或者由上一级旅游投诉管理机关协调指定受理机关。这样就可以较好地解决旅游投诉机关相互推诿与扯皮的现象。

#### (四) 投诉的程序与处理规则

##### 1. 投诉人递交投诉状

投诉状应记明下列事项：

- (1) 投诉者的姓名、性别、年龄、单位(团队)名称及地址。
- (2) 被投诉者的单位名称或姓名、所在地。
- (3) 投诉请求和根据的事实与理由。
- (4) 证据。

投诉人对投诉的事实要书写得明确具体。应写明时间、地点、人物、过程、损害的结果及要求解决的问题，并提供有关证据。向旅游投诉管理机关递交投诉状时，要按被投诉人的人数提交副本。如果本人书写投诉状有困难，也可以以口头方式提出，由旅游投诉管理机关的工作人员记入笔录，由本人签字。

##### 2. 立案与不予受理

旅游投诉管理机关接到投诉状或者口头投诉后，要对投诉状进行审查，符合受理条件的，应在7日内通知投诉者；不符合受理条件的，也应在7日内通知投诉者不予受理。对于不予受理的案件应向投诉者说明理由。上述期限自接到投诉状或口头投诉的第二日起算，期间若有节假日，则往后顺延。

属于不予受理的情况：

- (1) 不属于该旅游投诉机关的管辖范围。
- (2) 投诉者是与本案没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。
- (3) 没有明确的被投诉者，或者虽有明确的被投诉者，却没有具体的投诉请求和事实根据。
- (4) 不属于《旅游投诉暂行规定》所列的投诉范围。
- (5) 超过了规定的投诉时效。

投诉时效是指投诉人知道自己的权益受到损害后依法请求保护的有效期限。规定这个期限的意义在于督促投诉者及时投诉，以免事过境迁，无法进行调查处理。旅游投诉规定的投诉时效为60天，从投诉人知道或者应当知道权利被侵害起计算。有特殊情况和正当理由的，旅游投诉管理机关可以适当延长投诉时效，延长的时间《旅游投诉暂行规定》未做具体规定，由投诉受理机关根据具体情况自行决定。

### 3. 被投诉者的书面答复

旅游投诉管理机关受理案件后，应当通知被投诉者。被投诉者应该自接到通知之日起30日内作出书面答复。书面答复的内容要求：

- (1) 被投诉事由；
- (2) 调查核实的过程；
- (3) 查证的基本事实和证据；
- (4) 责任及处理意见。

旅游投诉管理机关要对上述书面材料进行复查。复查的目的是核实被投诉者提供的材料是否真实，证据是否充分，以便分清责任，做出处理决定。

### 4. 调解

旅游投诉管理机关对投诉进行调查之后，认为可以调解的案件，在查明事实，分清责任的基础上，应当进行调解。调解是解决一般民事纠纷的方法之一。经过实践证明，大量的旅游纠纷可以通过调解的方式解决。当事人之间通过赔礼道歉，承担赔偿责任等方法，互相达成谅解，使问题最终得到圆满解决。

在旅游投诉管理机关的主持下进行调解，有益于促进经营者加强管理，提高服务质量和服务水平，也有益于旅游者知法守法，维护正常的旅游秩序。但是，调解必须贯彻“自愿调解”的原则，双方当事人同意调解必须完全自愿。旅游投诉管理机关绝不能对任何一方施加压力，迫使双方达成协议。不过，调解不等于调和，要“以事实为根

据，以法律为准绳”，分清责任，使有过错的一方改正错误，受损失的一方得到补偿，以平息矛盾，减少纠纷。

调解协议达成后，应制作调解书，双方签字盖章，由旅游投诉管理机关加盖公章后生效。因为这种调解是由旅游行政管理部门主持达成的协议，所以它同旅游行政管理部门的处理决定具有同等的效力。

### 5. 旅游投诉处理决定

旅游投诉受理机关对于投诉作出处理决定，是依法行使行政权力的行为。所以，它必须以事实为根据，以法律为准绳，做到事实清楚，证据充分，程序合法。

旅游投诉受理机关对于案件事实的调查，要客观、公正、实事求是。旅游纠纷不仅涉及国内旅游者，还经常涉及外国旅游者，所以对于案件的调查要细致认真，一丝不苟。必须坚持“先取证后裁决”的基本程序。不能主观臆断，不能以个人的好恶判断是非。旅游投诉处理决定必须严格依照我国的法律、法规办事，所作的任何决定都应有法律依据。

根据《旅游投诉暂行规定》第19条的规定，旅游投诉处理决定分为以下几种：

(1) 属于投诉者自身的过措，可以决定撤销立案，通知投诉者，说明理由；对投诉者无理投诉，故意损害被投诉者的权益的，可以责令投诉者向被投诉者赔礼道歉，或者依据有关的法律、法规，责令其承担赔偿责任。

(2) 属于投诉者和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，可由当事者自行协商确定，也可以由投诉受理机关决定。

(3) 属于被投诉者的过错，可以决定由被投诉者承担责任，向投诉者赔礼道歉或赔偿损失以及承担全部或部分调查处理投诉费用。

(4) 属于其它部门的过错，可以决定转送有关部门处理。



## 6. 行政处罚和其它处罚

对损害投诉者权益的旅游经营者，旅游投诉管理机关有权给予以下行政处罚：

- (1) 警告；
- (2) 没收非法收入；
- (3) 罚款；
- (4) 限期或停业整顿；
- (5) 吊销旅游业务经营许可证及有关证件；
- (6) 建议工商行政管理部门吊销其工商营业执照。

## 7. 复议申请和起诉程序

旅游投诉受理机关作出处理决定后，应当以书面形式发给投诉者和被投诉者。投诉者和被投诉者对处理决定不服的，可以在接到处理决定书之日起15日内向上一级旅游投诉受理机关申请复议一次；如果不申请复议，可以在接到处理决定之日起15日内向人民法院提起行政诉讼。逾期不申请复议，也不向人民法院起诉的，处理决定书即产生法律效力，当事人必须按照处理决定书的规定履行自己的义务。当事人不履行自己的义务，作出决定的旅游投诉管理机关可以向人民法院申请强制执行或者依法强制执行。

## 附录一、全国省级旅游质量监督管理所通讯录

单位	电话	投诉电话	传真	邮编	地址
国家旅游局质监所	010—65201704	65201725	65201726	100740	北京市建国门内大街甲9号
北京	010—65157490	65130823	65157490	100022	北京市建国门外大街28号旅游大厦1001室
天津	022—28138236	28359093	28359093	300074	天津市河西区友谊路18路
上海	021—64391818	64393615	64393615	200030	上海市中山西路2525号5001室
重庆	023—63621101	63890134	63890134	400015	重庆市渝中区枣子岚垭正街63号
河北	0311—5872554	5814239	5873049	050021	石家庄市育才街175号
山西	0351—4031616	4031616	4079216	030001	太原市迎泽大街282号
内蒙古	0471—6914195	6965978	6968561	010010	呼和浩特市新城区艺术厅南街95号
辽宁	024—86116041	86112228	86809415	110031	沈阳市皇姑区黄河南大街113号
吉林	0431—5609246	5609246	5642053	130021	长春市新民大街14号旅游局
黑龙江	0451—3630431	3630431	3630431	150001	哈尔滨市西打直街4号
江苏	025—3418185	3418185	3427495	210003	南京市中山北路255号
浙江	0571—5118366	5117419	5117419	310007	杭州市保俶路24号
安徽	0551—2821763	2821763	2824001	230022	合肥市梅山路8号
福建	0591—7535640	3325044	3324974	350001	福州市五一路1号力宝广场16楼
江西	0791—6269965	6269965	6227860	330006	南昌市福州路183号

单位	电话	投诉电话	传真	邮编	地址
山东	0531—2957516	2963423	2957516	250014	济南市经十路 88 号
河南	0371—5902180	5902180	5955656	450003	郑州市金水路 16 号
湖北	027—84774670	84774670	84774670	430050	武汉市汉阳青石桥小区 2 号楼
湖南	0731—4717614	4717614	4717614	410001	长沙市五里牌省旅游局一楼
广东	020—86678333	86681163	86678333	510010	广州市环市西路 185 号
广西	0771—2809293	2612216	2801248	530012	南宁市新民路 40 号
海南	0898—5352301	5358451	5358451	570203	海口市海府路 6 号 505 室
四川	028—6653549	6654780	6653549	610021	成都市人民南路二段 65 号
贵州	0851—6816167	6818436	6671042	550004	贵阳市省政府大院 5 号楼 7 楼
云南	0871—3537361	3537361	3549197	650011	昆明市环城南路 218 号
西藏	0891—6834193	6834193	6834632	850001	拉萨市园林路 18 号
陕西	029—5261179	5261437	5261437	710061	西安市长安北路 15 号
甘肃	0931—8826860	8826860	8826860	730000	兰州市农民巷 10 号
青海	0971—6159841	6159841	6131080	810000	西宁市黄河路 156 号
宁夏	0951—5035449	5014265	5064674	750001	银川市解放西街 49 号
新疆	0991—2831902	2831902	2824449	830002	乌鲁木齐市河滩甫路 16 号

## 附录二、案例与分析

### 案例1、旅行社为游客投保是法定的义务

#### (1) 事实

1996年9月初，山西省安××和刘××参加山西省天马旅行社组织的旅游团赴新、马、泰考察，按每人16500元考察费向该旅行社的联系人高××交纳了考察费，共计33000元。当时，高××没有出具正式发票，只是写了一个收条。山西省天马旅行社在收到上述考察费后，通过山西省中国旅行社出境部办理了护照，并向该旅行社出境部交纳了护照费，共800元。在山西省公安厅存有山西省中国旅行社为该旅游团办理护照的记录。

该旅游团由天马旅行社的副总经理带队，但到达深圳后随即并入江南国际旅行社（该社也称香港安顺旅游公司）组建的团号为SMTH960910的旅游团，赴东南亚旅游。该旅游团在泰国期间是由爱侣湾旅行社接待的。值得一提的是，江南国际旅行社没有派任何导游随团负责。1996年9月14日，由于该旅游团没有导游负责安全，致使安××在泰国旅游期间因为游泳而不幸去世。

事情发生后，安××的家属才发现，作为本案被告的三家旅行社均未给安××办理旅游意外伤害险。在处理后事期间，安××的家属与本案被告联系处理后事，但本案被告均是不管不问，互相推诿，丝毫不愿承担任何责任，而且态度恶劣。原告无奈，只好向法院起诉，请求法院判令被告向原告赔偿保险金、丧葬费、死亡赔偿金、死者生前抚养的人所必须的生活费以及双倍的旅游费用，共计442,020元人民币。

#### (2) 分析

案件发生时，国家旅游局只授权中国国际旅行社、中国旅行社总

社、中国青年旅行社总社以及广东省海外旅游总公司、广东省中国旅行社、福建省海外旅游实业总公司、福建省中国旅行社、海南省旅游总公司等八家单位承办我国公民赴东南亚三国旅游业务。本案被告在没有得到授权允许的情况下，擅自组织赴东南亚三国的旅游团，违反了国家旅游局颁布的《关于组织我国公民赴东南亚三国旅游的暂行管理办法》。并且，山西省中国旅行社不按照规定的程序和做法申办护照，也严重违反了国家旅游局颁布的《关于严格按规定办理赴东南亚旅游业务的通知》。

根据《旅行社管理条例》第22条规定，“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。”本案被告既没有为安××办理旅游意外保险，也没有随团导游负责安全，更没有对可能危及旅游者人身安全的事宜向旅游者作出真实的说明和明确的警示，以及采取防止危害发生的措施。这样，就违反了法律规定，应当承担赔偿责任。根据国家旅游局目前授权办理我国公民赴东南亚三国旅游的8家旅行社的作法，旅行社必须向游客提供人身意外保险，以确保游客在旅行中发生人身意外时的经济赔偿。上述8家旅行社的保险金额是从30万元人民币至40万元人民币不等。原告要求本案被告赔偿保险金35万元。

根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第42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抚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。”安××是在接受本案被告的旅游服务中不幸死亡的，本案被告应当支付丧葬费、死亡赔偿金以及死者生前抚养的人所必需的生活费。由于泰国旅行社已经在泰国支付了丧葬的费用，但没有支付死者亲属去泰国的交通费。因此，本案被告应当支付4名死者亲属去泰国的交通费2万元。根据法律规定，安

× × 去世时的年龄是57岁，死亡赔偿金应为59020元，与交通费合计为79020元。

根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第49条规定，“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。”，本案被告没有得到授权允许组织赴东南亚三国旅游团，违反法律规定；擅自组团赴东南亚三国旅游考察，属于欺诈行为，应当双倍返还安× ×支付的旅游费用。安× ×交纳的旅游费用为16500元，本案被告应当双倍返还旅游费用，计33000元。

### （3）结果

经过太原市中级人民法院开庭审理，在法院主持下，原告与被告达成调解协议。由本案被告一次性赔偿原告15万元，本案诉讼费用由被告承担。

## 案例2、旅行社对于部门印章管理不善而造成经济损失

### （1）事实

1996年2月北京× ×国际旅行社为了提高企业的经济效益，对内实行内部承包责任制的管理方式，与各个业务部门经理签订承包责任书。要求各个业务部门独立核算，定期向旅行社上缴定额利润。为了使业务部门运作方便，旅行社给每个业务部门均刻制了部门章。但旅行社同时要求业务部门不得用部门章对外签订合同，只允许用旅行社的公章对外签署合同。

1996年3月北京× ×国际旅行社的一个业务部门韩国部与桂林× ×旅行社签订旅游接待合同。虽然合同明确规定，双方应当加盖公章。但是该韩国部并没有按照合同规定以及旅行社的要求加盖公章，而只是加盖了韩国部的部门章。桂林× ×旅行社也没有追究，就开始接待韩国部的旅游团。从1996年7月至1997年1月，桂林× ×旅行社按照韩国部的接团计划，先后接待了24个旅游团，共产生团费38万元。韩国部已经支付桂林× ×旅行社团费22万元，尚有16

万元没有支付。1997年2月韩国部的部门经理金××不辞而别，并将韩国部的全部资金和所有帐簿都带走。桂林××旅行社发现韩国部经理失踪，无法追要欠款，于是就向北京××国际旅行社追要。北京××国际旅行社以双方签订合同没有加盖公章为由，认为合同不成立；又由于没有帐簿，无法确定韩国部欠款数额，拒绝承担责任。

1998年2月桂林××旅行社起诉至法院，要求北京××国际旅行社支付欠款，并赔偿利息损失，共计20余万元。

### （2）分析

虽然部门章不能代表北京××旅行社，但是由于韩国部用部门章与桂林××旅行社签订的合同不侵害公共利益，且已实际履行，因此可以认定为有效合同。北京××国际旅行社对韩国部签订的合同应当承担民事责任。

### （3）结果

经过桂林地区的两级人民法院审理此案，最后由桂林市中级人民法院作出终审判决。法院认为，韩国部是北京××国际旅行社的内部职能部门，不具备法人资格，但其使用部门章与桂林××旅行社签订的旅游接待合同已实际履行，且内容并不侵害公共利益，应为有效合同。对外所产生的民事法律责任，根据法律规定，应当由北京××国际旅行社承担。韩国部的业务经理涉嫌刑事犯罪，并不能免除北京××国际旅行社清偿债务的民事责任。因此判决北京××国际旅行社赔偿桂林××旅行社经济损失20余万元。

这个案例提醒我们，实行内部承包的旅行社莫要忽视部门印章的管理，如果管理不善，将同样会给企业造成巨大的经济损失。

（北京市步天律师事务所刘卫提供）

## 附录三、相关旅游法律与规定

中华人民共和国公民出入境管理法

中华人民共和国公民出入境管理法实施细则

风景名胜区管理暂行条例

旅行社管理条例

旅行社管理条例实施细则

旅行社质量保证金暂行规定

旅行社质量保证金暂行规定实施细则

旅行社质量保证金赔偿暂行办法

旅行社质量保证金赔偿试行标准

旅行社办理旅游意外保险暂行规定

导游人员管理条例

旅游行业对客人服务的基本标准

旅游安全管理暂行办法

旅游投诉暂行规定



# 中华人民共和国公民出境入境管理法

(1985年11月22日第六届全国人大常委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、被判处有期徒刑正在服刑的；
- 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安全造成危害或者对国家利益造成重大损失的。

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，按照协议执行，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、用人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。

申请人在规定时间内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。

### 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件入境。

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，应当填写临时住宿登记表；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，接受查验。

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、持用无效护照或者其他无效出境入境证件的；
- 三、持用伪造、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，可以延期二次，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、领事机关或者外交部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1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 中华人民共和国入出境通行证，是入出中国国（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入出境有效。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）及其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、出境入境证件应予以吊销或者宣布作废：

- 一、持证人因非法进入前往国或者非法居留被送回国内的；
- 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《中华人民共和国公民出境入管理法》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，另行制订。

第二十八条 本实施细则自发布之日起施行。

## 风景名胜区管理暂行条例

（1985年6月7日国务院发布）

第一条 为了加强对风景名胜区的管理，更好地保护、利用和开发风景名胜资源，特制定本条例。

第二条 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。

第三条 风景名胜区按其景物的观赏、文化、科学价值和环境质量，规模大小、游览条件等，划分为三级；

（一）市、县级风景名胜区，由市、县主管部门组织有关部门提出风景名胜资源调查评价报告，报市、县人民政府审定公布，并报省级主管部门备案；

（二）省级风景名胜区，由市、县人民政府提出风景名胜资源调查评价报告，报省、自治区、直辖市人民政府审定公布，并报城乡建设环境保护部备案；

（三）国家重点风景名胜区，由省、自治区、直辖市人民政府提出风景名胜资源调查评价报告，报国务院审定公布。

第四条 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区工作。

第五条 风景名胜区依法设立人民政府，全面负责风景名胜区的保护、利用、规划和建设。

风景名胜区没有设立人民政府的，应当设立管理机构，在所属人民政府领导下，主持风景名胜区的管理工作，设在风景名胜区内的所有单位，除各自业务受上级主管部门领导外，都必须服从管理机构对风景名胜区的统一规划和管理。

第六条 各级风景名胜区都应当制定包括下列内容的规划：

- （一）确定风景名胜区性质；
- （二）划定风景名胜区范围及其外围保护地带；
- （三）划分景区和其他功能区；
- （四）确定保护和开发利用风景名胜资源的措施；
- （五）确定游览接待容量和游览活动的组织管理措施；
- （六）统筹安排公用、服务及其他设施；
- （七）估算投资和效益；
- （八）其他需要规划的事项。

第七条 风景名胜区规划，在所属人民政府领导下，由主管部门会同有关部门组织编制。

编制规划应当广泛征求有关部门、专家和人民群众的意见，进行多方案的比较和论证。

风景名胜区规划经主管部门审查后，报审定该风景名胜区的人民政府审批，并报上级主管部门备案。

第八条 风景名胜区的土地，任何单位和个人都不得侵占。

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。

第九条 风景名胜区应当做好封山育林、植树绿化、护林防火和防治病虫害工作，切实保护好林木植被和动、植物种的生长、栖息条件。

风景名胜区及其外围保护地带内的林木，不分权属都应当按照规划进行抚育管理，不得砍伐。确需进行更新抚育性采伐的，须经地方主管部门批准。



古树名木，严禁砍伐。

在风景名胜区内采集标本、野生药材和其他林副产品，必须经管理机构同意，并应限定数量，在指定的范围内进行。

第十条 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、并制定保护措施，组织实施。

第十一条 风景区应当根据规划，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。

第十二条 风景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。

第十三条 风景区应当加强安全管理，保障游览者的安全和景物的完好。

风景区内的居民和游览者，应当爱护风景区的景物、林木植被、野生动物和各项设施，遵守有关的规章制度。

第十四条 对于保护风景区有显著成绩或重要贡献的单位和个人，有关的人民政府或主管部门应当给予奖励。

第十五条 违反本条例，有下列行为的，给予行政或经济处罚：

（一） 侵占风景区土地，进行违章建设的，由有关部门或管理机构责令退出所占土地，拆除违章建筑，并可根据情节，处以罚款；

（二） 损毁景物、林木植被、捕杀野生动物或污染、破坏环境的，由有关部门或管理机构责令停止破坏活动，赔偿经济损失，并可根据情节，处以罚款；

（三） 破坏风景区游览秩序和安全制度，不听劝阻的，由有关部门或管理机构给予警告或罚款；属于违反有关治安管理规定的，由公安机关依法处罚。

前款行为，情节严重，触犯刑律或违反国家有关森林、环境保护和文物保护法律的，依法惩处。

第十六条 本条例由城乡建设环境保护部负责解释；实施细则由城乡建设环境保护部制定。

第十七条 本条例自发布之日起施行。

# 旅行社管理条例

(1996年10月15日国务院发布)

## 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 旅行社按照经营范围分为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，并向原审核批准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 申请设立中外合资、合作经营旅行社的，应当按照国务院有关规定报经批准后，依照有关法律、行政法规的规定办理手续。

第十七条 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

第十八条 旅行社应当按照核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。

第十九条 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。

第二十条 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。

第二十一条 旅行社应当维护旅游者的权益。

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。

第二十二条 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。

第二十三条 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。

第二十四条 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。

第二十五条 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。

第二十六条 旅行社组织旅游者出境旅游，应当选择有关国家和地区依法设立的、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。

第二十七条 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 监督检查

第二十八条 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。

第二十九条 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部门的规定，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。

第三十一条 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。

## 第五章 罚 则

第三十二条 违反本条例第十二条第二款、第十七条第二款规定的，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。

第三十三条 违反本条例第十八条第一款、第二十二條、第二十三条第一款、第二十五条、第二十六条第一款规定的，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5千元以上2万元以下的罚款；情节严重的，还可以吊销《旅行社业务经营许可证》。

第三十四条 违反本条例第十九条、第二十一条第二款规定的，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。

第三十五条 违反本条例第二十七条、第二十九条第一款规定的，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3千元以上1万元以下的罚款。

第三十六条 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。

第三十七条 旅游行政管理部门受理本条例第二十四条规定的投诉，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。

第三十八条 旅游行政管理部门违反本条例规定，有下列情形之一的，对

负有直接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》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》的。

第三十九条 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；尚不构成犯罪的，依法给予行政处分。

## 第六章 附 则

第四十条 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

## 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 《条例》第三条所称旅行社应当包括依据《条例》设立的，从事旅游业务的旅游公司，旅游服务公司、旅行服务公司、旅游咨询公司和其他同类性质的企业。

第三条 旅行社业为许可经营行业。经营旅游业务，应当报经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。

第四条 《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”是指经由国家旅游局审批，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。

第五条 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，为其安排交通、游览、住宿、饮食、购物、娱乐及提供导游等相关服务；

二、招徕我国旅游者在国内旅游，为其安排交通、游览、住宿、饮食、购物、娱乐及提供导游等相关服务；

三、经国家旅游局批准，招徕、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，为其安排领队及委托接待服务；

四、经国家旅游局批准，招徕、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，为其安排领队及委托接待服务；

五、经批准，接受旅游者委托，为旅游者代办入境、出境及签证手续；

六、为旅游者代购、代订国内外交通客票、提供行李服务；

七、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境旅游业务和边境旅游业务。

**第六条** 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，为其安排交通、游览、住宿、饮食、购物、娱乐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。

**第七条** 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：

一、国家旅游局及国家旅游局授权的省、自治区、直辖市旅游行政管理部门负责管理中央一级单位设立的国际旅行社、全国性旅行社集团和外国旅行社常驻机构；

二、省、自治区、直辖市旅游行政管理部门负责管理省、自治区、直辖市一级单位在省会城市设立的国际旅行社；

三、其他旅行社由所在地的旅游行政管理部门负责管理。

**第八条** 国际旅行社申请办理旅游签证，应当按照行政管理部门规定的具体办法办理。

**第九条** 旅游行政管理部门依照国家标准对旅行社实行资质等级评定制度，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

**第十条** 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。

第十一条 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《旅行社经理任职资格证书》的总经理或副总经理1名；

二、持有国家旅游局颁发的《旅行社经理任职资格证书》的部门经理或业务主管人员3名；

三、取得会计师以上职称的专职财会人员。

第十二条 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《旅行社经理任职资格证书》的总经理或副总经理1名；

二、持有国家旅游局颁发的《旅行社经理任职资格证书》的部门经理或业务主管人员1名；

三、取得助理会计师以上职称的专职财会人员。

第十三条 旅行社经理任职资格的规定，由国家旅游局另行制定。

第十四条 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、业务用汽车等。

第十五条 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。

第十六条 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、经理和业务主管人员的资格证书、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审查。

### 第三章 旅行社的申报审批

第十七条 《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、中英文名称和设立地；

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；

四、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。

第十八条 设立国际旅行社，应当按照《条例》的规定，直接向所在省、自治区、直辖市旅游行政管理部门提出申请，受理申请的旅游行政管理部门，在征得拟设地的县级以上旅游行政管理部门的意见，并签署审查意见后，报国家旅游局审批。

第十九条 设立国内旅行社，应当按照《条例》的规定，直接向所在省、自治区、直辖市旅游行政管理部门或其授权的地、市级旅游行政管理部门提出申请。受理申请的旅游行政管理部门在征得拟设地的县级以上旅游行政管理部门的意见后，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。

第二十条 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。

第二十一条 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。

第二十二条 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。旅行社应当将许可证与营业执

照一起悬挂在营业场所的显要位置。

具有审批权的旅游行政管理部门可以根据旅行社开展业务的需要，核发许可证副本。

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。

**第二十三条** 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

**第二十四条** 国际旅行社申请增加出境旅游和边境旅游业务的，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。

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的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。

旅行社改变登记注册地的，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。

#### 第五章 旅行社分支机构的管理

**第二十七条** 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。

**第二十八条** 旅行社的分社是指年接待旅游者达到10万人次以上的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。

**第二十九条** 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、宣传等服务的分支机构。

旅行社不得在注册地的市、县行政区域以外设立门市部。

旅行社设立门市部，应征得拟设地的县级以上旅游行政管理部门同意，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。

**第三十一条** 旅行社与其设立的门市部应当实行以下四个统一：

- 一、统一人事管理制度；
- 二、统一财务管理制度；
- 三、统一组团活动和导游安排；
- 四、统一旅游路线和产品。

门市部的经营范围不得超出其设立社的经营范围。

## 第六章 旅游业务经营规则

**第三十二条** 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境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。

**第三十三条** 旅行社不得采用下列不正当竞争手段从事旅游业务：

- 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、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；

- 四、以低于正常成本价的价格参与竞销；
- 五、委托非旅行社单位或任何个人代理或变相代理经营旅游业务；
- 六、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；
- 七、为招徕旅游者，向旅游者提供虚假的旅游服务信息；
- 八、其他被国家旅游局认定为扰乱旅游市场秩序的行为。

第三十四条 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。

第三十五条 旅行社所作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；
- 二、委托代理业务广告应当注明被代理旅行社的名称。

严禁旅行社进行超出核定的经营范围的广告宣传。

第三十六条 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。

第三十七条 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低为3年，其他旅游档案保存期最低为2年。

第三十八条 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 旅游者的权益保护

第三十九条 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。

第四十条 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。

第四十一条 旅行社为旅游者办理旅游意外保险的规定，由国家旅游局另行制定。

第四十二条 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。

第四十三条 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。

第四十四条 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。

第四十五条 旅行社因《条例》第二十四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。

## 第八章 对旅行社的监督检查

第四十六条 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。

第四十七条 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

年度检查。

第四十八条 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。

第四十九条 国家旅游局依据旅游业发展的状况，制定旅行社年度检查考核指标，统一组织全国旅行社年度检查工作，并由各级旅游行政管理部门负责实施。

第五十条 旅游行政管理部门在每年年度检查后，应当发布年度检查通告。对没有通过年度检查的旅行社，旅游行政管理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。

### 第九章 罚 则

第五十一条 旅行社有下列行为之一的，由旅游行政管理部门处以警告，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。

第五十二条 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；
- 二、未按照规定给旅游者办理旅游意外保险；
- 三、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；
- 四、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；
- 五、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；
- 六、选择境外未经合法登记的旅行社作为接待社；
- 七、与境外接待社未签订约定双方的权利和义务的合同。

第五十三条 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、迷信和赌博等内容的旅游项目；

七、所作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。

第五十四条 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。

第五十五条 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。

第五十六条 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。

## 第十章 附 则

第五十七条 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》、《关于旅游意外保险的暂行规定》、《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。

第五十八条 《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。

第五十九条本《实施细则》由国家旅游局负责解释。

第六十条本《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》同时废止。

## 旅行社质量保证金暂行规定

(1995年1月1日国家旅游局局长令(第1号)发布)

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，做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日国家旅游局局长令（第2号）发布）

### 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：

一、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。

二、申办单位：指申请开办旅行社的单位。

三、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。

四、经营国际旅游接待业务的旅行社：现指二类旅行社。

五、经营国内旅游业务的旅行社：现指三类旅行社。

六、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：

一、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）。

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 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：

一、制订保证金的规定及其实施细则，并组织实施。

二、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）旅游业务的保证金。

三、授权省、自治区、直辖市旅游行政管理部门管理本地区内经营国际旅游招徕和接待业务旅行社的保证金。

四、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：

一、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。

二、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。

三、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。

四、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。

五、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：

一、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。

二、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1/3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”），全面负责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：

一、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；

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、因旅行社歇业、解散、破产或合并而造成预收旅行费损失；

四、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部门和法定代表人3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。

附录：细则中涉及到的有关法规条文 《旅游投诉暂行规定》：

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，提出申辩，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。

## 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 各级旅游质监所以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、经营出境旅游业务的国际旅行社；

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和其合法代理人；
- 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，可以决定撤消立案，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

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。

一、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。

二、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。

三、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%。

四、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。

五、导游私自兜售商品，旅行社应全额退还旅游者购物价款。

六、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。

一、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。

二、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。

三、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）同时废止。

## 旅行社办理旅游意外保险暂行规定

### 第一章 总 则

第一条 根据《中华人民共和国保险法》和《旅行社管理条例》的有关规定，制定本规定。

第二条 本规定所称旅游意外保险是指旅行社在组织团队旅游时，为保护旅游者利益，代旅游者向保险公司支付保险费，一旦旅游者在旅游期间发生意外事故，按合同约定由承保公司向旅游者支付保险金的保险行为。

第三条 在中华人民共和国境内的旅行社，办理旅游意外保险时，应当遵守本规定。

### 第二章 旅游意外保险的赔偿范围

第四条 旅行社组织团队旅游，必须为旅游者办理旅游意外保险。

第五条 旅行社办理的旅游意外保险的赔偿范围应包括旅游者在旅游期间发生意外事故而引起的下列赔偿：

- 一、人身伤亡、急性病死亡引起的赔偿；
- 二、受伤和急性病治疗支出的医药费；
- 三、死亡处理或遗体遣返所需的费用；

- 四、旅游者所携带的行李物品丢失、损坏或被盗所需的赔偿；
- 五、第三者责任引起的赔偿。

入境旅游、国内旅游、出境旅游的旅游意外保险中上述各项赔偿的比例，由旅行社与承保保险公司商定。

### 第三章 保险期限及保险金额

第六条 旅行社组织的入境旅游，旅游意外保险期限从旅游者入境后参加旅行社安排的旅游行程时开始，直至该旅游行程结束，办完出境手续出境时为止。

旅行社组织的国内旅游、出境旅游，旅游意外保险期限从旅游者在约定的时间登上由旅行社安排的交通工具开始，直至该次旅行结束离开旅行社安排的交通工具为止。

旅游者自行终止旅行社安排的旅游行程，其保险期限至其终止旅游行程的时间为止。

旅游者在中止双方约定的旅游行程后自行旅游的，不在旅游意外保险之列。

第七条 旅行社为旅游者办理的旅游意外保险金额不得低于以下基本标准：

- 一、入境旅游：每位旅游者30万元人民币；
- 二、出境旅游：每位旅游者30万元人民币；
- 三、国内旅游：每位旅游者10万元人民币；
- 四、一日游（含入境、出境旅游与国内旅游）：每位旅游者3万元人民币。

第八条 旅行社开展登山、狩猎、漂流、汽车及摩托车拉力赛等特种旅游项目，可在本规定第六条所规定的旅游意外保险金额基本标准之上，按照该项目的风险程度，与保险公司商定保险金额。

### 第四章 保险手续

第九条 旅行社办理旅游意外保险，必须在境内保险公司办理。

第十条 旅行社组织团队旅游，在与旅游者签订的合同中，应当明确列明旅游意外保险条款。

旅游意外保险条款应当包括以下内容：

- 一、保险费；
- 二、保险金额；

三、旅行社与承保保险公司商定的各项旅游意外事故的赔偿比例。

第十一条 旅游意外保险投保手续应由组团旅行社负责一次性办理，接团旅行社不再重复投保。

第十二条 组团旅行社应按《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《旅游意外保险合同书》。

第十三条 旅行社可以下列方式向保险公司办理旅游意外保险投保手续；

一、每组织一个旅游团队，向保险公司办理一次投保手续；

二、以上1年度组织旅游者的人数为基准，一次性向保险公司办理本年度的投保手续。

第十四条 旅行社应与承保保险公司在保险条款中对旅游意外保险索赔有效期限做出约定，一般应自事故发生之日起180天内为限。

第十五条 旅行社应当为其派出的向旅游者提供服务的导游、领队人员办理旅游意外保险。

第十六条 旅行社的销售价格中，应包含旅游意外保险费，该保险费可单独列项。

第十七条 当旅游者在保险有效期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，并由组团社同承保保险公司办理理赔事宜。

对旅游者的小额行李物品损失的赔偿，旅行社应与承保保险公司在保险条款中做出规定；在约定数额内可由旅行社先向旅游者垫付，旅行社凭理赔申请及损失证明与承保保险公司办理赔偿手续。

## 第五章 行业监督

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》的有关规定，对旅行社办理旅游意外保险的情况进行监督检查，并将旅游意外保险投保和理赔情况纳入旅行社年检范围。

第十九条 旅行社应妥善保管旅游意外保险投保和理赔的各种资料，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 旅行社应选择保险业务信誉好、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三条，未为旅游者办理旅游意外保险，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；逾期不改的，责令停业整顿15天至30天，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，吊销其《旅行社业务经营许可证》。

第二十二条 旅行社违反本规定第六条，为旅游者办理旅游意外保险的金额低于本规定基本标准的，旅行社违反本规定第十四条规定，未为其派出向旅游者提供服务的导游和领队办理旅游意外保险的，由旅游行政管理部门责令限期改正，处以警告，逾期不改的，处以人民币5千元以上1万元以下的罚款。

第二十三条 旅行社违反本规定第十七条、第十八条规定，拒不接受旅游行政管理部门的管理和监督检查，由旅游行政管理部门责令限期改正，处以警告；逾期不改的，责令停业整顿3天至15天，可以并处人民币3千元以上至1万元以下的罚款。

第二十四条 旅行社对旅游行政管理部门给予的行政处罚不服，可以在接到处罚通知之日起的15天内向作出处罚决定的旅游行政管理部门的同级人民政府或上一级旅游行政管理部门申请复议，也可以直接向人民法院起诉；对上一级旅游行政管理部门的复议决定仍然不服，可以在接到复议决定通知之日起的15天内，向人民法院起诉。期满不申请复议，不起诉，又不履行处罚决定的，由做出处罚决定的旅游行政管理部门申请人民法院强制执行。

## 第七章 附 则

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1997年9月1日起施行。

# 导游人员管理条例

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和职业技能。

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1000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1000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1000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1000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。

# 旅游行业对客人服务的基本标准（试行）

（1991年5月29日国家旅游局发布）

为了提高旅游服务质量，保护旅游者的合法权益，满足旅游者的合理要求，贯彻“宾客至上，质量第一”的宗旨，特制定本“标准”。旅游行业对客人服务的基本标准包括旅行社对客人服务的基本标准；旅游涉外饭店对客人服务的基本标准；旅游涉外汽车对客人服务的基本标准；旅游涉外餐馆对客人服务的基本标准；参观游览点对客人服务的基本标准。

## 一、旅行社对客人服务的基本标准

（一）旅行社与海外客户签订的合同应遵守国家旅游局统一规定的合同范本内容，注明所提供的价格等级，服务标准、服务项目、双方责权义务以及当地投诉电话和地址。

（二）旅行社应按合同所确认的日程、等级标准及包价内容提供相应的服务。除人力不可抗拒的因素外，如旅行社方面未能向旅游团（者）提供符合合同规定标准的服务，应为旅行团（者）提供补偿服务或将低于规定标准的服务费差额退还对方。

（三）旅行社应根据团队客人的国籍、身份、职业、年龄、健康状况等特点和确认的日程合理安排活动，要尊重旅游者的生活习惯及风俗，对不同国别、肤色、职业、性别、年龄的旅游者均要一视同仁，热情相待。

（四）除人力不可抗拒的因素外，属于旅行社工作疏漏，致使旅游团（者）减少服务项目或延误旅游时间，旅行社应退还未提供服务项目的费用，并给予一定的赔偿。

（五）旅行社应按照合同中所确定的标准为旅游团（者）预订饭店，并提前通知外方。如因特殊情况需变更已预定的饭店，在征得游客同意后，可调换同星级或高于原订星级的饭店，不另加收费用。如调换饭店低于原承诺的饭店星级，需向旅游者说明并将差价部分退还给旅游者。旅行社不得将旅行团（者）安排到非定点饭店住宿。

（六）旅行社应将文娱活动作为固定节目安排。游览日程在3天以内的，一般不少于1次；4至7天的，一般不少于2次；8天以上的，一般不少于3次。

（七）旅行社必须安排游客在定点饭店或定点餐馆就餐。要按照规定的餐

食标准订餐，不得克扣餐费，不得强行要求游客增加风味餐。

(八) 旅行社要有具体的防范措施以保证旅游者人身财产安全。必须为旅游者投保在华期间人身财产意外保险。旅途中，如发生意外事故，必须及时采取措施并同时将事发的详细经过和处理情况向上级主管部门汇报请示。

(九) 要完善客人行李交接手续，保证游客行李运输安全、准确无误。行李财物损失如系旅行社方面造成的，要进行赔偿；如系饭店、交通部门造成，旅行社有责任协助联系，帮助解决。

(十)、旅行社委派上团的导游人员必须通过全国导游人员资格考试，取得国家旅游局颁发的《导游员证书》。

(十一) 导游员应提前做好一切接待准备工作。上团时要依着整洁、举止大方、佩带胸卡、携带导游证。服务要热情、周到，工作认真负责，积极主动。导游要语言准确、流利，内容要健康、丰富、生动。接待10人以上旅游团要使用引导标志和话筒，如需接站，导游员应提早与机场、车站、码头取得联系，以免发生因抵达时间变更而漏接迟接。

(十二) 旅行团(者)购物要纳入旅游活动日程。导游员要严格按日程节目安排，引导客人到定点旅游商店购物。

(十三) 旅行社全体人员要认真学习涉外人员守则，严守国家机密，遵纪守法，不索要小费，不私收回扣，不套换外汇。

(十四) 旅行社应对重视服务质量，有突出成绩的集体和个人给予表彰和奖励。对受到客人投诉的旅行社及个人，旅游行政管理部门按《旅游投诉暂行规定》进行处理。

## 二、旅游涉外饭店对客人服务的基本标准

(十五) 旅游涉外饭店都必须按《中华人民共和国评定旅游涉外饭店星级的规定和标准》提供相应的星级服务。凡未定星的涉外饭店，应有定点饭店标志，符合定点饭店的标准要求。

(十六) 饭店服务人员要有良好的仪表仪容，实行敬语服务，礼貌待客，服务人员要佩戴工号牌，要用标准的普通话和外语解答客人的问题，要使用“您好”、“谢谢”、“对不起”等敬语。

(十七) 门卫服务要热情，礼貌，及时疏导客流。

(十八) 行李员要主动、热情地为客人运送行李，注意轻拿轻放，保障客人的财物安全。

(十九) 前台服务要及时、热情，办理住店登记手续要尽可能使用电脑管理手段。

(二十) 电话总机服务应准确、迅速、音量要适度，态度和蔼，及时无误地提供叫醒及留言服务，大堂副理要坚守岗位，对客人提出的合理要求，要尽力满足；对客人的投诉，应认真协助解决。

(二十一) 服务人员要主动、热情，严格按照饭店规定的服务程序、服务标准提供规范化服务。对待宾客要不论国别、肤色、职业、性别，一视同仁、平等对待。要严格遵守外事纪律，自觉维护法制尊严，不得索要小费和私收礼品，不套换外汇，不得做有损国格、人格的事。

(二十二) 饭店各岗位应建立班前班后的交接制度。

(二十三) 饭店应按星级标准提供相应的食宿、交通、商品销售、康乐活动等服务项目，保持周围环境的整洁、优美。大堂、餐厅、会议厅、康乐宫、走廊等场所均应保持整洁、卫生。公共卫生间要有明显的标志，设专人清扫，做到清洁、卫生、无异味、无污渍。

(二十四) 客房布置要合理化，要尽可能给客人以方便，房间内的设备，要完好无损，保持窗户、台面无污迹，地毯无杂物，卫生间无异味，灯具明亮，为宾客创造一个清洁、舒适、安全的环境。

(二十五) 餐厅要整齐、清洁、卫生，台布、餐巾、餐具、酒具要干净、完好无破损。客人进入餐厅要热情迎接，引宾入座。要按客人的餐费等级，保证餐饮的质量和标准。餐食即要体现地方特色，又要注意适合客人口味。提供的饮料和食品必须符合《中华人民共和国食品卫生法》规定，杜绝食物中毒等事故发生。

(二十六) 要有完善的治安措施，保障客人的人身、财物安全。前台要有代客保管贵重物品的设施，并有完善的保管和领取手续。客房要放置安全疏散示意图，楼层和公共场所要有显示安全疏散的通道，要保持疏散通道和出口的畅通。行李在离店前，应有完善的交接手续。

### 三、旅游涉外汽车对客人服务的基本标准

(二十七) 要牢固树立“安全第一”的思想。经常进行安全教育，建立车辆安全检查制度。每次出车前，要认真检查车辆状况，尤其是发动机、转向、刹车、信号等安全部件。严禁机件失灵的车辆执行任务。

(二十八) 驾驶员的服装要整洁，注意仪容仪表，以文明的敬语，饱满的工作热情的良好的精神面貌为宾客提供优质服务。要自觉遵守交通规则，不违章行

车，不酒后开车。

（二十九）车辆行驶要平稳，应选择最佳路线，减少颠簸。遇有恶劣气候，或在趟河、陡坡，转弯多的路上行驶，应采取必要的安全措施，确保行车安全。不得冒险在冰面上行驶。

（三十）接送客人应提前到达指定的地点。客人游览、购物时，驾驶员不得远离车辆，不得用喇叭催促客人上车。

（三十一）要确保客人物品安全。客人下车游览、购物时，驾驶员要检查门窗是否关闭，并提醒客人随身带好贵重物品，客人活动结束后，驾驶员要及时清理车厢，发现有客人遗忘的物品要及时送还。

（三十二）执行接送行李任务的驾驶员，要与陪同人员办好交接手续，认真清点行李件数，不得出现任何差错。

（三十三）非工作人员不得乘坐客人车辆，参观游览时，要按照旅行社已确定日程安排和路线行驶。遇有特殊情况，需更改行程，应先征得领队和陪同人员同意，不得擅自更改路线及活动安排，不得擅自引导客人到非定点餐馆或商店用餐、购物。

（三十四）驾驶员要树立高尚的职业道德，严格遵守外事纪律，遵纪守法，不准索要小费，私收回扣、套换外汇，或提出其它非正当的要求，不得做有损国格和人格的事。

（三十五）保持良好的车容车况。做到车身整洁，无油污；玻璃明亮，无水纹，无泥斑点；窗帘要整洁；座椅、靠背要固定完好；车厢内无杂物，空气清新。要根据气温和客人要求提供适量的冷暖气。

（三十六）要严格按照国家规定的标准收费，不得自行加价。

（三十七）旅游汽车公司应根据此规定的原则，制定本公司的《车容标准》、《司机仪容仪表标准》、《司机服务标准》、《司机安全行车标准》、《司机驾驶操作标准》，逐项记录考核，并列入考评奖惩工作的内容。

#### 四、旅游涉外餐馆对客人服务的基本标准

（三十八）旅游涉外餐馆的订餐标准应对客人公开，不得随意提高餐食毛利率。要严格按照国家旅游局旅管理字（1990）40号文件《关于加强旅游餐饮质量管理的补充规定》执行，不得降低、克扣客人的餐食标准，不得以任何形式向定餐单位和个人付给钱物。

（三十九）餐厅工作人员要注意个人的仪表仪容，佩戴工号卡，服务要主

动、热情、耐心；要实行敬语服务，礼仪服务，客人入座后，服务员应迅速递上经消毒后的小毛巾（或消毒纸）和送上热茶。

（四十）对客人不论国别、肤色、职业、性别、年龄，要一视同仁，平等服务。

（四十一）餐厅的主管人和服务员要主动向陪同人员及客人征求意见并及时改进工作，提高服务质量。

（四十二）餐馆应准时营业，并严格遵守规定的营业时间。客人待餐时间一般不得超过20分钟；客人在未离开餐厅以前，服务员不得打扫餐厅卫生或催促客人离开。

（四十三）餐馆周围的环境要优雅、整洁，给客人以干净、舒适的感觉。为客人备用的菜单要干净，并保证印刷质量。提供的菜肴基本要与菜单相符。餐厅除可摆放必要的装饰品外，不得摆放经营性的商品，以保持干净、整洁。应备有衣帽存放处或衣架，保证客人的财物安全。

（四十四）餐厅的台布、餐巾、餐酒具等器皿要完好无损。厨房内必须保持清洁卫生，凡盛放入口食品的容器，使用前必须经过严格清洗、消毒。

（四十五）冷荤间要备有消毒、防腐、防尘、防蝇设备的措施，并设有专人负责。储藏食品应注意保质保鲜。

（四十六）公共卫生间要设专人打扫，做到清洁卫生，无异味。洗手池、面镜应无污迹。洗手间内要备有提供客人使用的香皂和皂液、擦手巾（纸巾）或灵敏的干手器。

（四十七）停车辆应设专人管理，车辆排放整齐，保证行驶车辆畅通。

#### 五、参观游览点对客人服务的基本标准

（四十八）参观游览点应严格遵守国务院颁布的《风景名胜区管理暂行条例》及建设部《关于加强历史文化名城规划工作的通知》，使游览点环境优美并得到保护。

（四十九）服务人员应着装整洁，注意个人仪容仪表，要佩戴工号卡，实行敬语服务，主动热情，礼貌待客，讲解员要做到语言流畅，内容准确，解释完整。

（五十）游览点要整洁，地面无杂物、无痰迹。古建筑内要无积尘，无蛛网，无蚊蝇。

（五十一）游览点内的主要景物、文物古迹、古建筑等要有内容准确、字迹清晰的中、英文说明牌，引导标牌要摆放在适当的位置。

（五十二）游览点举办的文化娱乐活动，要内容健康、秩序良好。

(五十三) 游览点出售饮料、茶水和旅游纪念品的商亭，设施要明快、干净、商品质量要保证。

(五十四) 游览点门前及景区内不得随意设摊位，要统一管理，定位有序。坚决制止尾随客人，强行兜售商品的行为。

(五十五) 公共卫生间要有明显的标志，要有专人负责清扫。设备要完好，无缺损，不漏水。做到无蚊蝇、无异味。地面无烟头，痰迹、便池要及时冲洗，做到干净、无垢。

(五十六) 游览点要有停车场地，设专人管理，车辆排放整齐，进出停车场的车辆要限速。严格控制车辆进入游览区域。

(五十七) 要建立安全管理制度，保障游客的人身、财物的安全。登山缆车、游船等交通工具要设备完好，确保安全。出入口要保持畅通无阻，设专人疏导。

(五十八) 游览点内多点收费必须合理，无特殊价值的应做到“一票全包”。

## 旅游安全管理暂行办法

(1990年2月20日国家旅游局制定)

### 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和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 在旅游安全工作中做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不履行本办法的，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。

## 旅游投诉暂行规定

(1991年6月1日中华人民共和国国家旅游局发布)

### 第一章 总则

第一条 为了保护旅游者、旅游经营者的合法权益，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门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门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门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）受理对下一级旅游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 旅游投诉者与被投诉者

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) 认为旅游经营者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)各称及地址。
- (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，提出申辩，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，可以决定撤消立案，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，可以由双方当事者自行协商确定，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者给予行政处罚；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间为60天。投诉时效期间从投诉者知道或者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间。

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。

## 附录四、国内旅游组团标准合同

甲方：\_\_\_\_\_（旅游者或旅游团体）

乙方：\_\_\_\_\_（组团旅行社）

签订时间：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

合同编号：\_\_\_\_\_

甲方自愿参加乙方旅行团旅游，为保证旅游服务质量，明确双方的权利义务，本着平等协商的原则，现就有关事宜达成如下协议。

### 第一条 报名与成团

1. 甲方拟参加乙方组织的国内旅游团，应事先向乙方详细了解咨询，乙方有义务全面介绍其服务项目和质量，并按规定在报名时签订本合同。

2. 甲方在报名时，应交纳一定数额的预付款。

3. 如乙方取消组团计划（不可抗拒的意外事故除外），甲方有权提出以下要求：

要求乙方退还全部预付款，赔偿相应的损失；

要求乙方另行安排出游。

4. 如甲方无故退团，乙方可以从甲方预付款中扣除业务损失费（机、车、船退票费、投保费、退房损失费等）。

### 第二条 内容与标准

#### 1. 主要事项

团号与团体人数	
日程	
路线与主要游览点	
交通工具及标准	

用餐标准	
住宿标准	
购物娱乐安排	
保险金额	
预付款数额	
导游服务	
应交纳团费总额	
甲方退团或乙方取消组团计划的赔偿方式及数额	
特别说明	

2. 甲、乙双方应恪守上述约定，甲方在旅游活动中应服从乙方的统一安排和要求，乙方所提供的各项服务应符合有关国家标准和行业规定的规定。

3. 乙方在业务宣传手册、店堂告示及公开广告所刊载或规定的内容视为本合同的一部分，对乙方具有约束力。

4. 为保证甲方的旅游安全，乙方应为甲方投保旅游意外保险，旅游团报价中含此保险费。

### 第三条 违约责任

1. 乙方在下列情形下须承担赔偿责任

因故意或过失未达到与甲方合同规定的内容和标准，而造成甲方直接经济损失的；

乙方的服务未达到国家或行业规定的标准。

2. 甲方无故违反合同规定，对其自身的损失应责任自负，给乙方造成损失，应承担赔偿责任。



### 3. 不承担违约责任的情形

甲、乙双方因不可抗力原因不能履行合同的，不承担赔偿责任，但应及时通知对方，并提供事故详情及不能履约的有效证明材料；

乙方在旅游质量问题发生之前已采取以下措施的，应减轻或免除责任。

A. 对旅游质量和安全状况已给予充分说明、提醒、劝诫、警告或事先说明；

B. 所发生的违约问题是非故意、非过失或无法预知或已采取了预防性措施的。

质量问题的发生是全部或部分由于甲方自身的过错。

质量问题发生后，乙方及时采取了善后处理措施。

#### 第四条 争议的解决方式

本合同在履行中如发生争议，双方应协商解决，协商不成，甲方可向有管辖权的旅游质监所提出赔偿请求，甲、乙双方均可向法院起诉。

第五条 本合同一式二份，合同双方各执一份，具有同等效力。

第六条 本合同从签订之日起生效。

甲方签字

乙方签字

盖章

盖章

电话通讯地址

电话通讯地址

## 附录五、 特许经营中国公民自费出国旅游 业务的旅行社名单

### 中央社

中国国际旅行社总社

地址：北京市复兴门内大街103号

邮政编码：100080

法人代表：李禄安

电话：(010)66011122

传真：(010)66059512 6601 2013

中国旅行社总社

地址：北京市北三环东路2号

邮政编码：100028

法人代表：韩立新

电话：(010)64622288

传真：(010)64612556

中国青年旅行社总社

地址：北京市东交民巷丙23号

邮政编码：100006

法人代表：张希钦

电话：(010)65243388

传真：(010)65249809

中国康辉旅行社总社

地址：北京市西城区地安门西大街57号

邮政编码：100009

法人代表：李继烈

电话：(010)66183271

传真：(010)66180607

中国招商国际旅游总公司

地址：北京市朝阳区东三环北路19号  
华鹏大厦

邮政编码：100020

法人代表：张宜冰

电话：(010)65088063

传真：(010)65011308

中国妇女旅行社

地址：北京市东西南大街103号

邮政编码：100010

法人代表：叶礼艳

电话：(010)65136311

传真：(010)651 29021

## 广东省

广东海外旅游总公司

地址：广东省广州市环市西路179号

邮政编码：510010

法人代表：曾宪融

电话：(020)86666271

传真：(020)86666284

广东省中国旅行社

地址：广东省广州市侨光路10号

邮政编码：510115

法人代表：陈小松

电话：(020)83336888

传真：(020)83336625

汕头市旅游总公司

地址：广东省汕头市跃进路136号

邮政编码：515031

法人代表：谢惠鹏

电话：(0754)8293456

传真：(0754)8293678

深圳市旅游(集团)公司

地址：广东省深圳市迎春路中山大厦

邮政编码：518001

法人代表：

电话：(0755)2238326

传真：(0755)2255741

广州市旅游公司

地址：广东省广州市环市西路155号

邮政编码：550010

法人代表：郑烘

电话：(020)86665182

传真：(020)86677563

珠海经济特区环球国际旅行社

地址：广东省珠海市拱北莲花路七号

二楼

邮政编码：519020

法人代表：陈锦辉

电话：(0756)8873873

传真：(0756)8885272

## 北京市

北京海外旅游公司

地址：北京市朝阳区建国门外大街28

号北京旅游大厦6楼

邮政编码：100022

法人代表：隋宏

电话：(010)65158573

传真：(010)65158381

北京中国国际旅行社

地址：北京市朝阳区建国门外大街28

号

邮政编码：100022

法人代表：杨玉山

电话：(010)65150515

传真：(010)65158602

北京市中国旅行社

地址：北京市朝阳区建国门外大街28号

邮政编码：100022

法人代表：康子义

电话：(010)65150624

传真：(010)65158557

北京北辰国际旅游公司

地址：北京市朝阳区安慧里三区10号

邮政编码：100101

法人代表：傅东升

电话：(010)64911823

传真：(010)64910684

中国和平国际旅游公司

地址：北京市朝阳区门南大街14号

邮政编码：100020

法人代表：周辅仁

电话：(010)65122504

传真：(010)65125860

## 上海市

上海中国国际旅行社股份有限公司

地址：上海市北京西路1277号国旅大厦

邮政编码：200040

法人代表：宋超麒

电话：(021)62898899

传真：(021)62894928

上海市中国旅行社

地址：上海延安中路881号

邮政编码：200040

法人代表：吴玉雷

电话：(021)62478888

传真：(021)62475878

上海中国青年旅行社

地址：上海市衡山路2号

邮政编码：200031

法人代表：马建勋

电话：(021)64331826

传真：(021)64330507

上海锦江旅游有限公司

地址：上海市广东路51号5楼

邮政编码：200002

法人代表：沈东武

电话：(021)63215050

传真：(021)63200595

上海华亭海外旅游公司

地址：上海市乌鲁木齐北路505号

邮政编码：200040

法人代表：高宏久

电话：(021)62480088—4007

传真：(021)62485470

## 福建省

### 福建省旅游公司

地址：福建省福州市东大路73号

邮政编码：350001

法人代表：陈重庆

电话：(0591)7533803

传真：(0591)7533789

### 福建海外旅游实业总公司

地址：福建省福州市五一北路一号力

宝天马广场九层

邮政编码：350001

法人代表：陈亚辉

电话：(0591)7528824

传真：(0591)7529250

### 福建省中国旅行社

地址：福建省福州市五四路中旅大厦

邮政编码：350001

法人代表：刘依珠

电话：(0591)7532687

传真：(0591)7535110

### 福建省中国国际旅行社

地址：福建省福州市东大路73号

邮政编码：350001

法人代表：陈德辅

电话：(0591)7555506

传真：(0591)7537447

### 厦门市旅游总公司

地址：福建省厦门市新华路78号15

楼

邮政编码：361003

法人代表：郑金龙

电话：(0592)2015482

传真：(0592)2020330

## 江苏省

### 江苏海外旅游公司

地址：江苏省南京市中山北路255号

邮政编码：210003

法人代表：夏滨

电话：(025)3346444

传真：(025)3428954

### 江苏省中国旅行社

地址：江苏省南京市中山北路313号

邮政编码：210003

法人代表：周荣宝

电话：(025)8801502

传真：(025)8801553

### 南京海外旅游公司

地址：江苏省南京市南东瓜市4号7

楼

邮政编码：210024

法人代表：李宝森

电话：(025)3611730

传真：(025)3600934

苏州海外旅游公司

地址：江苏省苏州市十全街115号

邮政编码：215006

法人代表：陈超英

电话：(0512)5203252

传真：(0512)5235535

无锡市海外旅游公司

地址：江苏省无锡市新生路7号

邮政编码：214002

法人代表：许吉荣

电话：(0510)2700585

传真：(0510)2716780

## 辽宁省

大连市海外旅游总公司

地址：辽宁省大连市西岗区畅通街1号

邮政编码：116011

法人代表：王舒岩

电话：(0411)3638018

传真：(0411)3637831

辽宁海外旅游总公司

地址：辽宁省沈阳市黄河南大街113号

邮政编码：110031

法人代表：李国庆

电话：(024)6800778

传真：(024)6800897

沈阳市中国旅行社

地址：辽宁省沈阳市市府大路189号1楼

邮政编码：110013

法人代表：马玉清

电话：(024)3281002

传真：(024)2824426

## 浙江省

浙江海外旅游公司

地址：浙江省杭州市宝俣路231号

邮政编码：310006

法人代表：张玲龙

电话：(0571)7980636

传真：(0571)7980637

杭州海外旅游公司

地址：浙江省杭州市曙光路45号

邮政编码：310013

法人代表：朱卫平

电话：(0571)7993888

传真：(0157)7994365

浙江中国旅行社

地址：浙江省杭州市光复路200号

邮政编码：310006

法人代表：吴松春

电话：(0571)7080688

传真：(0571)7089220

## 山东省

山东省中国国际旅行社

地址：山东省济南市经十路88号

邮政编码：250014

法人代表：周立明

电话：(0531)2965858

传真：(0531)2962750

青岛中国国际旅行社

地址：山东省青岛市南海路9号

邮政编码：266003

法人代表：李布

电话：(0532)2870830

传真：(0532)2870983

## 四川省

四川海外旅游公司

地址：四川省成都市人民南路二段65号

邮政编码：610021

法人代表：刘志强

电话：(028)6672602

传真：(028)6672970

成都海外旅游公司

地址：四川省成都市武侯大街258号

邮政编码：610941

法人代表：张江魁

电话：(028)5587976

传真：(028)5587977

## 云南省

云南海外旅游总公司

地址：云南省昆明市东风东路154号

邮政编码：650041

法人代表：刘万成

电话：(0871)3163018

传真：(0871)3132508

昆明中国国际旅行社

地址：云南省昆明市环城南路218号

邮政编码：650011

法人代表：张昆生

电话：(0871)3132895

传真：(0871)3169240

## 陕西省

西安中国国际旅行社

地址：陕西省西安市长安路北段32号

邮政编码：710061

法人代表：张小可

电话：(029)5262066

传真：(029)5261558

陕西省中国旅行社

地址：陕西省西安市兴庆路45号

邮政编码：710048

法人代表：姚玉伦

电话：(029)3241204

传真：(029)3241060

## 吉林省

吉林省海外旅游总公司

地址：吉林省长春市新民大街14号

邮政编码：130021

法人代表：朱殿荣

电话：(0431)5609120

传真：(0431)5642419

## 黑龙江省

黑龙江海外旅游总公司

地址：黑龙江省哈尔滨市西打直街124号

邮政编码：150001

法人代表：郭一梅

电话：(0451)3634000

传真：(0451)3621088

## 湖北省

湖北海外旅游总公司

地址：湖北省武汉市汉口江汉一路48号

邮政编码：430021

法人代表：杨长河

电话：(027)2821256

传真：(027)2811891

武汉市海外旅游总公司

地址：湖北省武汉市桥口区宝丰路48号

邮政编码：430030

法人代表：苏永宁

电话：(027)5830183

传真：(027)5854601

## 广西壮族自治区

桂林中国国际旅行社

地址：广西壮族自治区桂林市榕湖北路14号

邮政编码：541001

法人代表：鲁施红

电话：(0773)2823518

传真：(0773)2827205

## 重庆市

重庆市海外旅游公司

地址：重庆市渝中区人民路175号

邮政编码：400015

法人代表：赵文

电话：(0811)3850188

传真：(0811)3850095



## 天津市

天津中国国际旅行社

地址：天津市河西区友谊路22号

邮政编码：300074

法人代表：陈殿元

电话：(022)8358349

传真：(022)8352619

## 河北省

河北海外旅游总公司

地址：河北省石家庄市育才街22号

邮政编码：050021

法人代表：韩连华

电话：(0311)5815636

传真：(0311)5815368

## 山西省

山西省中国国际旅行社

地址：山西省太原市平阳路38号

邮政编码：030012

法人代表：王英民

电话：(0351)7042126

传真：(0351)7040312

## 内蒙古自治区

内蒙古自治区中国旅行社

地址：内蒙古自治区呼和浩特市新城  
区艺术大厅南街95号

邮政编码：010010

法人代表：哈斯

电话：(0471)6926774

传真：(0471)6967924

## 安徽省

安徽海外旅游总公司

地址：安徽省合肥市梅山路8号

邮政编码：230022

法人代表：吴浩

电话：(0551)2621412

传真：(0551)3632855

## 江西省

江西省海外旅游总公司

地址：江西省南昌市江西宾馆院内

邮政编码：330006

法人代表：钱江

电话：(0791)6230104

传真：(0791)6224844

## 河南省

河南省旅游总公司

地址：河南省郑州市城东路288号

邮政编码：450003

法人代表：孔德星

电话：(0371)5961133

传真：(0371)5952273

## 湖南省

湖南省中国国际旅行社

地址：湖南省长沙市五一东路晓园大厦11楼

邮政编码：410001

法人代表：尹爱国

电话：(0731)2280440

传真：(0731)2280455

## 海南省

海南省中国国际旅行社

地址：海南省海口市海府路6号

邮政编码：570203

法人代表：韩积光

电话：(0898)5358269

传真：(0898)5363172

## 贵州省

贵州海外旅游总公司

地址：贵州省贵阳市延安中路11号

邮政编码：550001

法人代表：唐汝祥

电话：(0851)5824693

传真：(0851)5823095

## 西藏自治区

西藏旅游总公司

地址：西藏自治区拉萨市北京西路208号

邮政编码：850001

法人代表：才旺斯达

电话：(0891)6336626

传真：(0891)6336315

## 甘肃省

甘肃省丝绸之路国际旅行社

地址：甘肃省兰州市天水路361号

邮政编码：730000

法人代表：吴宏泰

电话：(0931)8827098

传真：(0931)8414589

## 青海省

青海旅游总公司

地址：青海省西宁市黄河路156号

邮政编码：810001

法人代表：王秉习

电话：(0971)6143950

传真：(0971)6131080

## 宁夏回族自治区

宁夏中国国际旅行社

地址：宁夏回族自治区银川市解放西  
街150号

邮政编码：750001

法人代表：郭迎丽

电话：(0951)5045555

传真：(0951)5043466

## 新疆维吾尔自治区

新疆中国国际旅行社

地址：新疆维吾尔自治区乌鲁木齐市  
新华北路51号

邮政编码：830002

法人代表：王卫平

电话：(0991)2821427

传真：(0991)2810689

## 附录六、参考文献

- [ 1 ] 焦承华主编，旅游法教程，高等教育出版社，1998
- [ 2 ] 张广瑞著．世界旅馆旅馆世界，中国经济出版社，1991
- [ 3 ] 蒋桂良、王富德著．中国首批旅游专线指南．中国大百科全书出版社，1994
- [ 4 ] 王立纲、卢印东主编，旅游法律知识问答．中国旅游出版社，1988
- [ 5 ] 王金魁主编．旅游法规教程．旅游教育出版社，1996
- [ 6 ] 林越英著．旅游环境保护概论．旅游教育出版社，1999
- [ 7 ] 何礼逊、陈喜增主编．中国国内旅游出境旅游实用手册．旅游教育出版社，1997