

高职高专“十二五”规划教材·**旅游类**

◎主 编 朱明远 徐 力

旅行社业务

Tourist class



南京大学出版社

F590.65
8

高职高专“十二五”规划教材·旅游类

Tourist class

旅行社业务



◎主 编 朱明远 徐 力
◎副主编 臧其猛 陈丽荣 臧冬冬 巴佳慧

图书在版编目(CIP)数据

旅行社业务 / 朱明远, 徐力主编. — 南京: 南京大学出版社, 2015. 1

高职高专“十二五”规划教材. 旅游类

ISBN 978-7-305-14667-1

I. ①旅… II. ①朱… ②徐… III. ①旅行社—业务管理—高等职业教育—教材 IV. ①F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2015)第 017302 号

出版发行 南京大学出版社

社 址 南京市汉口路 22 号 邮 编 210093

出 版 人 金鑫荣

丛 书 名 高职高专“十二五”规划教材·旅游类

书 名 旅行社业务

主 编 朱明远 徐 力

责任编辑 李 想 王抗战 编辑热线 025-83596997

照 排 南京南琳图文制作有限公司

印 刷 南通印刷总厂有限公司

开 本 787×960 1/16 印张 18 字数 320 千

版 次 2015 年 1 月第 1 版 2015 年 1 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-305-14667-1

定 价 36.00 元

网址: <http://www.njupco.com>

官方微博: <http://weibo.com/njupco>

官方微信号: njupress

销售咨询热线: (025) 83594756

* 版权所有, 侵权必究

* 凡购买南大版图书, 如有印装质量问题, 请与所购
图书销售部门联系调换

前言

“十二五”时期,是把我国旅游业培育成为国民经济战略性支柱产业和人民群众更加满意的现代服务业的重要时期。大力发展旅游职业教育、提高旅游教育水平是实现这一目标的保障措施之一。旅游职业教育定位于培养技术性旅游专业人才,主要是培养学生的职业能力,引导学生获得相关的执业资格。这就要求旅游职业教育应以职业能力培养为主导,基于工作过程对职业能力进行分析,使核心课程对应核心技能,按照实际工作过程和项目将课程内容进行整合,采用任务驱动教学,实现专业教学要求与企业岗位技能要求相对接。

作为旅游业三大支柱产业的龙头,中国旅行社业三十多年来取得了跨越式发展。目前,旅行社业竞争激烈,要在竞争中取胜,必须强化服务意识,提升管理水平,进一步完善各部门对客服务质量。在这一理念下,旅行社更多地强调服务内容的广泛性、细致性与管理方式的精细化、人性化。为此,我们编写了《旅行社业务》这本教材,该教材依据旅行社的部门划分、岗位设置、技能要求,采用项目化教学、任务驱动方式编写而成,具有以下特征:

一、教学内容系统

根据《国务院关于加快发展现代职业教育的决定》,将课程内容与职业标准对接。本教材以旅游企业职业技能标准为基础,按照为企业输送合格人才的思路,根据行业领域和职业岗位任职要求,结合高级专业技能的培养和职业管理意识的训练,选择教学内容,体现从课堂到企业的过渡。教学内容系统完整,基本涵盖旅行社主要部门、典型岗位和主要业务。

二、教学过程设计合理

本教材按工作过程、项目导向、任务驱动等方式设计教学,教学过程合理,教学方法和手段灵活多样,融“教、学、做”为一体。每个

任务均根据所在项目的教学目标编写了“导入案例”,引导并启发学生思考;项目内贯穿“阅读材料”和“知识链接”,增进学生的行业认知度和职业敏感度;根据教学进度安排实训项目,为师生营造一个清晰的模拟环境;项目小结帮助学生掌握重点,融会贯通。

三、实训项目操作性强

本教材重视实践能力的培养,配有相应的实训项目,操作性强。以学生行业工作实际需求为核心,紧密结合旅行社计调、销售、门市、接待等部门的实际操作流程与管理程序,立足岗位的具体工作内容,着重操作流程的表述,条理明晰,提升学生技能水平,贯彻“管用、够用、实用”的原则。

本教材由南京城市职业学院工商管理系旅游管理教研室朱明远副教授和徐力副教授担任主编,牵头编写,共同负责编写大纲及全书的修改、统稿工作。南京旅游职业学院臧其猛老师、南京城市职业学院巴佳慧老师、无锡工艺职业技术学院陈丽荣老师、江苏农林职业技术学院臧冬冬老师参加编写。具体分工如下:理论部分,项目一,巴佳慧、徐力;项目二、项目三、项目四,朱明远;项目五,臧冬冬、徐力;项目六,臧其猛;项目七,陈丽荣。实训部分,项目一、二、三、四、五,朱明远、徐力;项目六,臧其猛;项目七,陈丽荣。

在教材编写过程中,得到南京城市职业学院工商管理系主任沈波教授等多位专家同行的指点与帮助,也邀请了部分旅行社经理及高管开展研讨,江苏金陵商务国际旅行社总经理李靠山、南京天马国际旅游有限公司总经理韩雨田等行业专家为本书的编写提供了宝贵建议,在此表示衷心的感谢。编著这本教材时,还参考了许多前辈同行的文献著作,大部分在教材中以“阅读材料”或“知识链接”的形式列出,既是学生拓展阅读的资料,也是本书重要的参考文献,还有些文献受篇幅限制未能列出,特向有关作者致歉。

我们深知这本教材还很不成熟,期待同行专家和广大读者的批评指教,期待在今后的教学实践中不断修改和完善。

编 者

2015年1月

目 录

理论篇

项目一 旅行社的设立.....	1
任务一 旅行社的设立.....	1
任务二 旅行社的组织结构	15
任务三 旅行社的基本业务	21
项目小结	25
项目二 旅行社计调业务	26
任务一 认识计调业务	26
任务二 旅行社产品设计	36
任务三 旅行社服务采购与报价	52
任务四 旅行社发团管理	68
项目小结	76
项目三 旅行社销售业务	78
任务一 认识销售业务	78
任务二 销售业务流程	86
任务三 销售人员的素质与必备技能	96
任务四 销售人员的销售策略.....	103
项目小结.....	111
项目四 旅行社门市业务.....	113
任务一 认识门市业务.....	113
任务二 开店前的准备.....	123
任务三 门市店长实务.....	132
任务四 门市店员实务.....	138
项目小结.....	150
项目五 旅行社接待业务.....	152

任务一 认识接待业务·····	152
任务二 团队接待业务·····	156
任务三 散客接待业务·····	164
项目小结·····	169
项目六 旅行社电子商务·····	170
任务一 认识旅游电子商务·····	170
任务二 旅行社管理信息系统·····	176
任务三 旅行社电子商务·····	182
项目小结·····	187
项目七 旅行社财务管理·····	189
任务一 旅行社财务管理规定·····	189
任务二 团队业务报销程序·····	211
项目小结·····	219

实训篇

实训项目一 旅行社的设立·····	221
实训项目二 旅行社计调业务·····	247
实训项目三 旅行社销售业务·····	259
实训项目四 旅行社门市业务·····	261
实训项目五 旅行社接待业务·····	265
实训项目六 旅行社信息系统操作·····	270
实训项目七 旅行社财务管理·····	278
参考文献·····	282

项目一 旅行社的设立

学习任务

1. 掌握旅行社设立的条件和审批程序。
2. 了解一般旅行社的组织结构。
3. 熟悉旅行社的基本业务。

任务一 旅行社的设立



导入案例

李明的家乡是一个省会城市,经济发达,人口众多。同时,该城市历史遗存较多,旅游资源丰富,是全国历史文化名城。每年到该城市旅游的人都很多,李明看准这样的创业机会,计划办一家旅行社,该如何申请办理呢?

思考

申办旅行社不同于开办一般的公司,在工商注册之前,需要向旅游行政管理部门提交设立申请书,经审批同意后颁发许可证,才可到工商部门办理登记注册,到税务部门办理税务注册。

一、旅行社设立的条件

2009年5月1日起施行的《旅行社条例》中规定,申请设立旅行社,经营国内旅游业务和入境旅游业务的,应当具备下列条件:

- (一) 有固定的经营场所;
- (二) 有必要的营业设施;

(三) 有不少于 30 万元的注册资本。

2009 年 5 月 3 日起施行的《旅行社条例实施细则》中规定,“固定的营业场所”是指申请者拥有产权的营业用房,或者申请者租用的、租期不少于 1 年的营业用房;营业用房应当满足申请者业务经营的需要。

营业设施应当至少包括:2 部以上的直线固定电话;传真机、复印机;具备与旅游行政管理部门及其他旅游经营者联网条件的计算机。

2013 年 10 月 1 日起施行的《旅游法》对《旅行社条例》做了补充说明,设立旅行社,招徕、组织、接待旅游者,为其提供旅游服务,应当具备下列条件,取得旅游主管部门的许可,依法办理工商登记:

- (一) 有固定的经营场所;
- (二) 有必要的营业设施;
- (三) 有符合规定的注册资本;
- (四) 有必要的经营管理人员和导游;
- (五) 法律、行政法规规定的其他条件。

这里“必要的经营管理人员”是指具有旅行社从业经历或者相关专业经历的经理人员和计调人员;“必要的导游”是指有不低于旅行社在职员工总数 20%且不少于 3 名、与旅行社签订固定期限(最低一年)或者无固定期限劳动合同的持有导游证的导游。2013 年 10 月 1 日前已取得旅行社业务经营许可证的旅行社,在 2014 年 10 月 1 日前,应当具备《旅游法》规定的相应许可条件。

二、旅行社及其分支机构的设立申请

2009 年 5 月 1 日起施行的《旅行社条例》中规定,申请设立旅行社,经营国内旅游业务和入境旅游业务的,应当向所在地省、自治区、直辖市旅游行政管理部门或者其委托的设区的市级旅游行政管理部门提出申请,并提交符合本条例第六条规定的相关证明文件。受理申请的旅游行政管理部门可以对申请人的经营场所、营业设施、设备进行现场检查,或者委托下级旅游行政管理部门检查。并应当在受理申请之日起的 20 个工作日内作出许可或者不予许可的决定。予以许可的,向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部门办理设立登记;不予许可的,书面通知申请人并说明理由。

旅行社取得经营许可满两年,且未因侵害旅游者合法权益受到行政机关罚款以上处罚的,可以申请经营出境旅游业务。申请出境旅游业务应当向国



图 1-1 旅行社经营许可证

务院旅游行政主管部门提交原许可的旅游行政管理部门出具的,证明其经营旅行社业务满两年、且连续两年未因侵害旅游者合法权益受到行政机关罚款以上处罚的文件。国务院旅游行政主管部门可以委托省级旅游行政管理部门受理旅行社经营出境旅游业务的申请,并作出许可或者不予许可的决定。旅行社取得出境旅游经营业务许可的,由国务院旅游行政主管部门换发旅行社业务经营许可证(见图 1-1 旅行社经营许可证)。旅行社持旅行社业务经营许可证向工商行政管理部门办理经营范围变更登记。

旅行社申请经营边境旅游业务的,适用《边境旅游暂行管理办法》的规定。

旅行社申请经营赴台湾地区旅游业务的,适用《大陆居民赴台湾地区旅游管理办法》的规定。

旅行社设立分社的,应当持旅行社业务经营许可证副本向分社所在地的工商行政管理部门办理设立登记,并自设立登记之日起3个工作日内持旅行社业务经营许可证副本和企业法人营业执照副本、分社的《营业执照》、分社经理的履历表和身份证明、增存质量保证金的证明文件向分社所在地的旅游行政管理部门备案。没有同级的旅游行政管理部门的,向上一级旅游行政管理部门备案。旅行社分社的设立不受地域限制。分社的经营范围不得超出设立分社的旅行社的经营范围。

旅行社设立专门招徕旅游者、提供旅游咨询的服务网点(以下简称旅行社服务网点)应当依法向工商行政管理部门办理设立登记手续,并自设立登记之日起的3个工作日内,持设立社的旅行社业务经营许可证副本和企业法人营业执照副本、服务网点的《营业执照》、服务网点经理的履历表和身份证明向服务网点所在地与工商登记同级的旅游行政管理部门备案。没有同级的旅游行政管理部门的,向上一级旅游行政管理部门备案。设立社设立服务网点的区域范围,应当在设立社所在地的设区的市的行政区划内。旅行社服务网点应当接受旅行社的统一管理,不得从事招徕、咨询以外的活动。

同时《旅行社条例》规定,有下列情形之一的,由旅游行政管理部门或者工商行政管理部门责令改正,没收违法所得,违法所得10万元以上的,并处违法所得1倍以上5倍以下的罚款;违法所得不足10万元或者没有违法所得的,并处10万元以上50万元以下的罚款:

- (一) 未取得相应的旅行社业务经营许可,经营国内旅游业务、入境旅游业务、出境旅游业务的;
- (二) 分社的经营范围超出设立分社的旅行社的经营范围的;
- (三) 旅行社服务网点从事招徕、咨询以外的活动的。

《旅行社条例》还规定,旅行社变更名称、经营场所、法定代表人等登记事项或者终止经营的,应当到工商行政管理部门办理相应的变更登记或者注销登记,并在登记办理完毕之日起10个工作日内,向原许可的旅游行政管理部门备案,换领或者交回旅行社业务经营许可证。

同时《旅行社条例》规定,旅行社有下列情形之一的,由旅游行政管理部门责令改正;拒不改正的,处1万元以下的罚款:

- (一) 变更名称、经营场所、法定代表人等登记事项或者终止经营,未在规

定期限内向原许可的旅游行政管理部门备案,换领或者交回旅行社业务经营许可证的;

(二) 设立分社未在规定期限内向分社所在地旅游行政管理部门备案的;

(三) 不按照国家有关规定向旅游行政管理部门报送经营和财务信息等统计资料的。

三、旅行社质量保证金制度

质量保证金是一个专门款项,所有权属于旅行社,但是交由旅游行政管理部门的专门机构进行管理,主要用于赔偿或补偿在旅行社经营期间由于旅行社的过错或破产造成的旅游者的合法权益的损失。

《旅行社条例》规定,旅行社应当自取得旅行社业务经营许可证之日起3个工作日内,在国务院旅游行政主管部门指定的银行开设专门的质量保证金账户,存入质量保证金,或者向作出许可的旅游行政管理部门提交依法取得的担保额度不低于相应质量保证金数额的银行担保。

旅行社质量保证金存款协议书

为加强对旅行社质量保证金的管理,根据《旅行社条例》规定,旅行社和银行就旅行社质量保证金(以下简称“保证金”)管理事项达成以下协议:

一、该保证金属于旅行社依法缴存、保障旅游者权益的专用资金,除发生《旅行社条例》第十五条、十六条规定的情形外,任何单位和个人不得动用保证金。

二、银行对旅行社存入的保证金,按照年定期、到期自动结息转存方式管理,中途提取的部分按活期结息,全部利息收入归旅行社所有。

三、旅行社不得将保证金存单用于质押,银行应在出具的存单上注明“专用存款不得质押”字样。

四、保证金支取按照如下方式执行:

(一) 旅行社因解散或破产清算、业务变更或撤减分社减交、三年内未因侵害旅游者合法权益受到行政机关罚款以上处罚而降低保证金数额50%等原因,需要支取保证金时,银行根据许可的旅游行政管理部门出具的《旅行社质量保证金取款通知书》等有关文件,将保证金直接退还给旅行社。

(二) 发生《旅行社条例》第十五条规定的情形,银行应根据旅游行政管理部门出具的《旅行社质量保证金取款通知书》及《旅游行政管理部门划拨旅行社质量保证金决定书》,经与旅游行政管理部门核实无误后,在5个工作日内

将保证金以现金或转账方式直接向旅游者支付。

(三) 发生《旅行社条例》第十六条规定的情形,银行根据人民法院判决、裁定及其他生效法律文书从旅行社保证金账户中扣取。

(四) 非以上规定的情形而出现保证金减少,银行应承担补足责任。

按照第(一)、(二)、(三)项规定的方式执行时,对超出旅行社缴存保证金数额的,银行不承担任何支付义务。

五、旅游行政管理部门、人民法院依据《旅行社条例》规定,划拨保证金后3个工作日内,银行应将划拨数额、划拨单位、划拨依据文书等情况通知旅行社和许可的旅游行政管理部门。

六、银行应每季度将保证金存款对账单一式两份,分别发送给旅行社和许可的旅游行政管理部门。

七、本协议一式两份,旅行社和开户银行各存一份,复印件送许可的旅游行政管理部门备案。

附注一:存款原因(选择其一):

1. 新设立(); 2. 业务变更增存(); 3. 设立分社增存(); 4. 旅游行政管理部门划拨补交()。

存款金额: 佰 拾 万 千 佰 拾 元 角 分

小写:

附注二:许可的旅游行政管理部门、旅行社及开户银行基本信息:

许可的旅游行政管理部门名称:

通讯地址及邮编

联系人:

联系电话:

旅行社名称:

经营许可证号码:

通讯地址及邮编:

法定代表人姓名:

联系电话:

开户银行名称:

通讯地址及邮编:

联系电话:

旅行社(盖章)

法定代表人或授权代表人签字:

签字时间:

开户银行(盖章)

法定代表人或授权代表人签字: 签字时间:

旅行社质量保证金银行担保承诺书

______旅游局

根据《旅行社条例》规定,______旅行社(经营许可证号_____)需依法缴纳______万元人民币(金额大写:_____)的旅行社质量保证金。按照我行和该旅行社(以下简称申请人)签订的协议(编号为_____),我行作出如下承诺,保证申请人支付:

1. 申请人因违反旅游合同约定,侵害旅游者合法权益,经旅游行政管理部门查证属实,须赔偿旅游者的损失。
2. 申请人因解散、破产或者其他原因造成旅游者预交旅游费损失。
3. 按照人民法院的判决、裁定或仲裁机构的裁决,申请人须赔偿旅游者的损失。

如果申请人届时没有支付上述费用或损失,我行保证在收到旅游行政管理部门出具的《旅行社质量保证金取款通知书》、《旅游行政管理部门划拨旅行社质量保证金决定书》和其他有关证明文件的5个工作日内,在担保额度内履行担保义务。

本担保承诺书有效期自____年____月____日起至____年____月____日止。

担保银行(盖章)

地址:

____年____月____日

经营国内旅游业务和入境旅游业务的旅行社,应当存入质量保证金20万元;经营出境旅游业务的旅行社,应当增存质量保证金120万元。质量保证金的利息属于旅行社所有。

《旅行社条例》规定,旅行社每设立一个经营国内旅游业务和入境旅游业务的分社,应当向其质量保证金账户增存5万元;每设立一个经营出境旅游业务的分社,应当向其质量保证金账户增存30万元。

《旅行社条例》规定,有下列情形之一的,旅游行政管理部门可以使用旅行社的质量保证金:

(一)旅行社违反旅游合同约定,侵害旅游者合法权益,经旅游行政管理部门查证属实的;

(二) 旅行社因解散、破产或者其他原因造成旅游者预交旅游费用损失的。

《旅行社条例》规定,人民法院判决、裁定及其他生效法律文书认定旅行社损害旅游者合法权益,旅行社拒绝或者无力赔偿的,人民法院可以从旅行社的质量保证金账户上划拨赔偿款。

《旅行社条例》规定,旅行社自交纳或者补足质量保证金之日起三年内未因侵害旅游者合法权益受到行政机关罚款以上处罚的,旅游行政管理部门应当将旅行社质量保证金的交存数额降低 50%,并向社会公告。旅行社可凭省、自治区、直辖市旅游行政管理部门出具的凭证减少其质量保证金。

《旅行社条例》规定,旅行社在旅游行政管理部门使用质量保证金赔偿旅游者的损失,或者依法减少质量保证金后,因侵害旅游者合法权益受到行政机关罚款以上处罚的,应当在收到旅游行政管理部门补交质量保证金的通知之日起 5 个工作日内补足质量保证金。旅行社未在规定期限内向其质量保证金账户存入、增存、补足质量保证金或者提交相应的银行担保的,由旅游行政管理部门责令改正;拒不改正的,吊销旅行社业务经营许可证。

《旅行社条例》规定,旅行社不再从事旅游业务的,凭旅游行政管理部门出具的凭证,向银行取回质量保证金。

《旅行社条例》规定,质量保证金存缴、使用的具体管理办法由国务院旅游行政主管部门和国务院财政部门会同有关部门另行制定。

表 1-1 旅行社质量保证金取款通知书

旅行社名称		经营许可证号码	
通讯地址 及邮编			
法定代表人姓名		联系电话	
质量保证金开户银行		联系电话	
取款原因 (选择其一)	第一类:退还给缴款旅行社 1. 解散撤销清算();2. 业务变更减交();3. 撤减分社减交();4. 旅游行政管理部门依法降低保证金数额 50%()。 第二类:给付旅游者 1. 旅行社违反旅游合同约定,侵害旅游者合法权益,经旅游行政管理部门查证属实的(); 2. 旅行社解散、破产或者其他原因造成旅游者预交旅游费用损失的()。		

(续表)

取款金额	大写： ;小写： 元
辅助文件	《旅游行政管理部门划拨旅行社质量保证金决定书》()
旅游行政管理 部门意见	属第一类情形的，开户银行在 5 个工作日内，直接退还旅行社。 属第二类情形的，开户银行在 5 个工作日内，直接给付旅游者，并在之后 3 个工作日内，将划拨单位、划拨数额、划拨依据文书等情况通报给旅行社和许可的旅游行政管理部门。 经办人签字： _____ 单位盖章： _____ 地 址： _____ 领导签字： _____ 联系电话： _____

四、外商投资旅行社的设立

外商投资旅行社,包括中外合资经营旅行社、中外合作经营旅行社和外资旅行社。

《旅行社条例》规定,设立外商投资旅行社,由投资者向国务院旅游行政主管部门提出申请,并提交符合本条例第二章第六条规定条件(有固定的经营场所;有必要的营业设施;有不少于 30 万元的注册资本。)的相关证明文件。国务院旅游行政主管部门应当自受理申请之日起 30 个工作日内审查完毕。同意设立的,出具外商投资旅行社业务许可审定意见书;不同意设立的,书面通知申请人并说明理由。

申请人持外商投资旅行社业务许可审定意见书、章程,合资、合作双方签订的合同向国务院商务主管部门提出设立外商投资企业的申请。国务院商务主管部门应当依照有关法律、法规的规定,作出批准或者不予批准的决定。予以批准的,颁发外商投资企业批准证书,并通知申请人向国务院旅游行政主管部门领取旅行社业务经营许可证,申请人持旅行社业务经营许可证和外商投资企业批准证书向工商行政管理部门办理设立登记;不予批准的,书面通知申请人并说明理由。

《旅行社条例》规定,外商投资旅行社不得经营中国内地居民出国旅游业务以及赴香港特别行政区、澳门特别行政区和台湾地区旅游的业务,但是国务院决定或者我国签署的自由贸易协定和内地与香港、澳门关于建立更紧密经贸关系的安排另有规定的除外。同时还规定,外商投资旅行社经营中国内地居民出国旅游业务以及赴香港特别行政区、澳门特别行政区和台湾地区旅游

业务,或者经营出境旅游业务的旅行社组织旅游者到国务院旅游行政主管部门公布的中国公民出境旅游目的地之外的国家和地区旅游的,由旅游行政管理部门责令改正,同第四十六条,并处10万元以上50万元以下的罚款;情节严重的,吊销旅行社业务经营许可证。

五、旅行社申请设立应提交的文件

《旅行社条例实施细则》中规定,申请设立旅行社,应当向省、自治区、直辖市旅游行政管理部门(简称省级旅游行政管理部门,下同)提交下列文件:

(一)设立申请书。内容包括申请设立的旅行社的中英文名称及英文缩写,设立地址,企业形式、出资人、出资额和出资方式,申请人、受理申请部门的全称、申请书名称和申请的时间;

(二)法定代表人履历表及身份证明;

(三)企业章程;

(四)依法设立的验资机构出具的验资证明;

(五)经营场所的证明;

(六)营业设施、设备的证明或者说明;

(七)工商行政管理部门出具的《企业名称预先核准通知书》。

省级旅游行政管理部门可以委托设区的市(含州、盟,下同)级旅游行政管理部门,受理当事人的申请并作出许可或者不予许可的决定。

六、旅行社设立的基本程序

根据《旅游法》和《旅行社条例》及《旅行社条例实施细则》的相关规定和要求,现将申办旅行社的程序介绍如下:

(一)前往地方工商部门核准名称,并由工商部门出具“名称核准报告”,核准名称须含有“旅行社”或“旅游”字样;

(二)登录地方旅游政务网站,例如在南京市设立旅行社,可登录南京旅游网(<http://www.nju.gov.cn>),在网站首页“服务中心”中的“文件下载”中下载相关文件;

(三)完成《新申办旅行社总经理〈旅行社条例〉法规测试》,成绩合格后,填写《申报旅行社技术报告书》;

(四)《申报旅行社技术报告书》填写内容(一式四份);

1. 提交设立申请报告及可行性研究报告;

设立申请书的内容包括:申请设立旅行社的类别、中英文名称和设立地;