

典型旅游案例 说法



山东科学技术出版社
www.lkj.com.cn

D922. 296

3



典型旅游案例 说法

江苏工业学院图书馆
藏书章



山东科学技术出版社

图书在版编目(CIP)数据

典型旅游案例说法/周嘉禄主编. — 济南:山东科学技术出版社,2005.12

ISBN 7-5331-3859-7

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

中国版本图书馆CIP数据核字(2004)第107733号

典型旅游案例说法

主编 周嘉禄

出版者:山东科学技术出版社

地址:济南市玉函路16号

邮编:270002 电话:(0531)2063109

网址:www.lkj.com.cn

电子邮件:sdkt@jz.puhhe.sd.cninfo.net

发行者:山东科学技术出版社

地址:济南市玉函路16号

邮编:270002 电话:(0531)2063088

印刷者:山东新华印刷厂

地址:济南市胜利大街16号

邮编:270004 电话:(0531)22093071

开本:85mm×116mm 1/32

印张:19

字数:37千字

版次:2005年1月第1版第1次印刷

印数:1~2000

ISBN 7-5331-3859-7

F·68

定价:36.00元

D

X

L

主 编：周嘉禄

Y

执行主编：冯洋溢

副 主 编：孙孟春 刘 涛

编 委：（以姓氏笔画为序）

A

马尚英 孔榕榕 冯洋溢

刘 涛 孙孟春 周嘉禄

郑胜利 赵咏梅

L

S

F

目 录

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

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

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

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

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

第一部分 绪 论

DIYIBUFEN XULUN

第一章 中国旅游相关法律的现状

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

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

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

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

一、世界旅游发达国家旅游立法情况

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

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

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

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

二、我国旅游立法情况

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

一是旅游立法从形式到内容逐步趋于规范、科学。

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

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

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

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

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

二是某些领域的旅游法制渐成体系。

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

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

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

三是多数省市以地方法规形式进行了旅游立法。

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

三、我国旅游立法中存在的问题

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

（一）旅游立法框架结构问题

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

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

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

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

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

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

(二) 部分法律、法规内容的问题

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

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

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

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

第二章 旅游法的渊源及其说明

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

一、国际渊源

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

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

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

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

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

1. 《马尼拉宣言》

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