

L Y Z L J D G L G Z S Y S C

旅游质量 监督管理工作 实用手册

国家旅游局旅游质量监督管理所 编



中国旅游出版社

旅游质量监督管理 工作实用手册

国家旅游局旅游质量监督管理所 编

(修订版)

中国旅游出版社

责任编辑:帅小健

封面设计:缪 惟

图书在版编目(CIP)数据

旅游质量监督管理工作实用手册/国家旅游局旅游质量监督管理所编. - 北京:中国旅游出版社,1997.9

ISBN 7-5032-1438-4

I.旅… II.国… III.旅游业-质量管理-工作-中国-手册
IV.F592.6-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字(97)第 19989 号

旅游质量监督管理工作实用手册

(修订版)

国家旅游局旅游质量监督管理所 编

*

中国旅游出版社出版

(北京建内大街甲9号)

河北省遵化市印刷厂印刷

新华书店北京发行所发行

*

开本:850×1168毫米 1/32 印张:22.75 字数:580千

1997年9月第1版 1999年8月第2版第1次印刷

印数:3001-8000册 定价:38.00元

修 订 说 明

本书自 1997 年出版后,受到广大读者、特别是旅游界业内人士的欢迎。为报答广大读者对本书的厚爱,满足广大读者的需要,我们对本书进行修订再版。本次修订的内容如下:

一、旅游行业管理部分,增加了《导游人员管理条例》、《旅游漂流安全管理暂行办法》;

二、国家、行业标准部分,删除了已过时的《旅游行业对客人服务的基本标准》(试行);增加了新修订和新制定的《旅游涉外饭店星级的划分及评定》、《游乐园(场)安全和服务质量》、《旅游服务基础术语》;

三、相关法律、法规部分,增加了《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国保险法》、《中华人民共和国行政复议法》;

四、对旅游法规、规章、文件加注了文号,以便于读者查询和引用。

国家旅游局旅游质量监督管理所

1999 年 7 月

编辑说明

全面提高旅游服务质量是旅游业的一项长期性、战略性工作。“以法治旅”，加强监管力度，强化质量意识，改善旅游服务形象，已经成为全行业的共识。旅游服务质量必须用法律法规来规范和保障。为维护海内外旅游者和经营者的合法权益，旅游质量监督管理工作，要严明公正地依照法律法规办事。为了适应旅游质量监督管理工作的需要，我们编辑了《旅游质量监督管理工作实用手册》。

《旅游质量监督管理工作实用手册》汇集了旅游质量监督管理、旅游行业管理、旅游意外保险、国家和行业标准及相关法律法规等五部分内容。此书既是旅游质监部门及旅游企业处理旅游投诉案件实用性较强的工具书，也是对旅游质监工作人员及旅游企业管理人员进行业务培训和法律法规教育较好的学习参考用书。

希望此书对旅游质监工作人员和企业管理人员在了解掌握有关处理旅游投诉案件的法律法规及相关部门的规定和制度，增强业务能力，提高办案水平，维护旅游者和旅游经营者的合法权益等方面有所帮助。

由于编辑水平有限，时间仓促，难免有疏漏和不当之处，恕请广大读者批评指正。

国家旅游局旅游质量监督管理所

1997年5月

目 录

一、旅游质量监督管理

旅行社质量保证金暂行规定	(1)
旅行社质量保证金暂行规定实施细则	(3)
旅行社质量保证金赔偿暂行办法	(10)
全国旅游质量监督管理所机构组织与管理暂行办法	(14)
旅行社质量保证金赔偿试行标准	(16)
旅行社质量保证金财务管理暂行办法	(19)

二、旅游行业管理

旅行社管理条例	(22)
旅行社管理条例实施细则	(30)
导游人员管理条例	(43)
中国公民自费出国旅游管理暂行办法	(47)
旅游汽车、游船管理办法	(50)
旅游安全管理暂行办法	(57)
旅游安全管理暂行办法实施细则	(60)
漂流旅游安全管理暂行办法	(65)
关于加强旅行团餐饮质量管理的意见	(69)

三、旅游意外保险

旅行社办理旅游意外保险暂行规定	(78)
关于旅行社接待的海外旅游者在华旅游期间 统一实行旅游意外保险的通知	(83)
船主对旅客责任保险条款	(99)

四、国家、行业标准

质量振兴纲要	(102)
质量管理和质量体系要素第二部分 服务指南	(111)
导游服务质量	(140)
星级饭店客房客用品质量与配备要求	(151)
旅行社国内旅游服务质量要求	(174)
旅游汽车服务质量	(182)
旅游涉外饭店星级的划分及评定	(196)
旅游服务基础术语	(226)
游乐园(场)安全和服务质量	(235)
内河旅游船星级的划分及评定	(267)
饭馆(餐厅)卫生标准	(285)
旅店业卫生标准	(287)
文化娱乐场所卫生标准	(291)

五、相关法律、法规

中华人民共和国民法通则	(295)
最高人民法院《关于贯彻执行〈中华人民共和国 民法通则〉若干问题的意见》(试行)	(319)
中华人民共和国合同法	(346)
中华人民共和国消费者权益保护法	(402)
工商行政管理机关受理消费者申诉暂行办法	(412)
欺诈消费者行为处罚办法	(417)
中华人民共和国产品质量法	(419)
中华人民共和国反不正当竞争法	(428)
中华人民共和国食品卫生法	(435)
中华人民共和国保险法	(451)
中华人民共和国外国人入境出境管理法	(481)

中华人民共和国公民出境入境管理法	(486)
中华人民共和国公民出境入境管理法实施细则	(490)
中华人民共和国民事诉讼法	(406)
中华人民共和国仲裁法	(543)
中华人民共和国行政诉讼法	(555)
中华人民共和国行政复议法	(568)
中华人民共和国国家赔偿法	(579)
中华人民共和国行政处罚法	(589)
中华人民共和国民用航空法	(601)
中华人民共和国铁路法	(642)
中华人民共和国道路交通管理条例	(654)
道路交通事故处理办法	(674)
铁路旅客运输损害赔偿规定	(684)
最高人民法院关于审理涉外海上人身伤亡案件损害赔偿的 具体规定(试行)	(691)
中华人民共和国港口间海上旅客运输赔偿责任 限额规定	(694)
最高人民法院 最高人民检察院 司法部 公安部人体重伤鉴定标准	(696)
最高人民法院 最高人民检察院 公安部 司法部人体轻伤鉴定标准(试行)	(708)

一、旅游质量监督管理

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2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3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和旅行社的保证金。

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,并书面通知该旅游社和赔偿请求人。

第二十三条 旅行社的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 旅游投诉管理机关做出受理决定后,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 日内做出书面答复。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,促进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。