



旅行社法规资料汇编

LÜXINGSHE FAGUI ZILIAO HUIBIAN

国家旅游局 编

中国旅游出版社



旅行社法规资料汇编

LÜXINGSHE FAGUI ZILIAO HUIBIAN

国家旅游局 编

中国旅游出版社

责任编辑：杨志敏

责任印制：冯冬青

封面设计：鲁 筱

图书在版编目（CIP）数据

旅行社法规资料汇编 / 国家旅游局编

. — 北京：中国旅游出版社，2012.6（2012.9重印）

ISBN 978-7-5032-4449-0

I. ①旅… II. ①国… III. ①旅行社—企业管理—法规—汇编—中国 IV. ①D922.296.9

中国版本图书馆CIP数据核字（2012）第118592号

书 名：旅行社法规资料汇编

作 者：国家旅游局

出版发行：中国旅游出版社

（北京建国门内大街甲9号 邮编：100005）

<http://www.cttp.net.cn> E-mail: cttp@cnta.gov.cn

发行部电话：010-85166503

排 版：北京中文天地文化艺术有限公司

印 刷：北京工商事务印刷有限公司

版 次：2012年6月第1版 2012年9月第2次印刷

开 本：787毫米×1092毫米 1/16

印 张：28

字 数：495千

定 价：48.00元

I S B N 978-7-5032-4449-0

版权所有 翻印必究

如发现质量问题，请直接与发行部联系调换

本书编印人员组成

一、编审委员会

主 任：杜 江

成 员：李任芷 蔡家成 张海燕

二、编印小组

组 长：李任芷

副组长：蔡家成

成 员：隆 伟 李明星 杨 柳 刘 瀛 张 源

编辑说明

《旅行社法规资料汇编》经国家旅游局领导批准并审定，由监督管理司负责编辑，中国旅游出版社出版发行。

编辑出版此书的主要目的，是系统汇集现行有效的旅行社法规、规章、规范性文件、技术标准和有关文献资料，供旅游行政管理部门、旅游行业组织、旅行社企业、旅游研究人员和有关方面查阅使用，服务旅行社经营管理和行业规范，推动旅行社行业依法行政，促进我国旅行社业持续健康发展。

本书包括有关旅行社的法规、规章、规范性文件、国家和行业标准、有关文献资料五章和已废止的规章、文件目录，各章内主要按性质内容同时兼顾时间顺序排列。

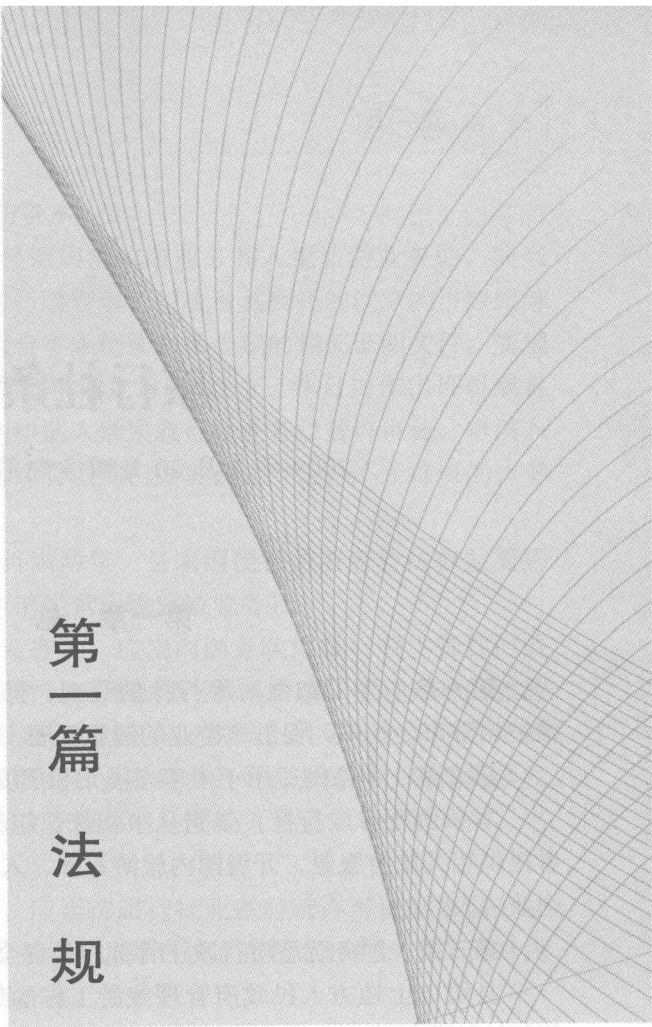
本书为时隔多年后的第一次编印，限于编者的能力、水平，错漏之处难免，请读者原谅并欢迎指正。

目 录

第一篇 法 规	(1)
旅行社条例	(2)
中国公民出国旅游管理办法	(12)
导游人员管理条例	(17)
第二篇 规 章	(21)
旅行社条例实施细则	(22)
旅行社责任保险管理办法	(33)
中外合资经营旅行社试点经营出境旅游业务监管暂行办法	(37)
香港和澳门服务提供者在广东省设立旅行社申请审批办法	(39)
大陆居民赴台湾地区旅游管理办法	(41)
附 1：大陆居民赴台湾地区旅游注意事项	(42)
附 2：大陆居民赴台湾地区旅游团名单表管理办法	(45)
附 3：大陆居民赴台湾地区旅游领队人员管理办法	(46)
出境旅游领队人员管理办法	(48)
旅游投诉处理办法	(51)
第三篇 规范性文件	(57)
关于贯彻实施国务院《旅行社条例》的通知	(58)
关于贯彻实施《旅行社条例》和《旅行社条例实施细则》 有关事项的通知	(61)

附：旅行社业务经营许可证、分社和服务网点备案登记证明规格·····	(63)
关于旅行社及其分社、服务网点名称和备案管理	
等事项的通知·····	(64)
关于实施《旅行社条例》和《旅行社条例实施细则》	
有关问题的通知·····	(66)
附：准确理解条文精神，认真贯彻法规规章·····	(67)
关于旅行社设立分社有关事宜的通知·····	(70)
附：依法积极推动旅行社网络化·····	(71)
关于旅行社设立分社增存质量保证金数额的批复·····	(74)
关于旅行社分社经营出境游业务有关事项的通知·····	(75)
关于试行旅行社委托代理招徕旅游者业务有关事项的通知·····	(77)
附：团队出境旅游合同示范文本·····	(79)
关于开展大陆居民赴台湾地区个人旅游的通知·····	(90)
附：大陆居民赴台湾地区个人旅游注意事项·····	(91)
关于赴台旅游跨区域组团事项的通知·····	(94)
旅行社质量保证金存取管理办法·····	(96)
附件 1 旅行社质量保证金存款协议书·····	(98)
附件 2 旅行社质量保证金银行担保承诺书·····	(100)
附件 3 旅行社质量保证金取款通知书·····	(101)
关于指定旅行社质量保证金存储银行的通知·····	(102)
附：关于指定旅行社质量保证金存储银行的公告·····	(103)
旅行社服务质量赔偿标准·····	(104)
旅行社统计调查办法·····	(106)
旅行社公告暂行规定·····	(109)
附：主要公告格式·····	(113)
边境旅游暂行管理办法·····	(126)
中俄边境旅游暂行管理实施细则·····	(129)
关于印发新版《团队出境旅游合同》示范文本、	
《大陆居民赴台湾地区旅游合同》示范文本和	
《团队国内旅游合同》示范文本的通知·····	(137)
附：三个合同示范文本·····	(138)
关于促进旅行社业持续健康发展的意见·····	(177)
附：关于旅行社发展的几个问题·····	(183)

第四篇 标 准	(191)
旅行社服务通则	(192)
旅行社国内旅游服务质量要求	(199)
旅行社入境旅游服务规范	(203)
旅行社出境旅游服务规范	(218)
导游服务规范	(228)
旅游汽车服务质量	(239)
旅游客车设施与服务规范	(250)
游览船服务质量要求	(259)
旅游购物场所服务质量要求	(267)
旅游景区讲解服务规范	(282)
旅游景区服务指南	(293)
旅游电子商务网站建设技术规范	(305)
第五篇 文献资料	(361)
在全国《旅行社条例》学习培训班开班式上的讲话	(362)
在全国《旅行社条例》学习培训班上的总结讲话	(369)
国务院法制办与国家旅游局相关负责人就贯彻落实 《旅行社条例》回答记者提问	(377)
就贯彻实施《旅行社条例》及其实施细则 专访国家旅游局监督管理司负责人	(383)
推进旅行社业改革发展的重大举措 ——就试行旅行社委托代理招徕旅游者制度专访国家旅游局 监督管理司负责人	(386)
附：中国旅游报时评：改革开放，促进发展	(391)
全面贯彻落实法规规章 切实推动旅行社业的改革开放和发展 ——写在新条例、新细则施行之际	(393)
《旅行社条例》学习体会	(397)
《旅行社条例》通信	(418)
附录：已废止的规章、文件目录	(439)



第一篇 法规

Di yipian Fagui

旅行社
法规
资料
汇编

旅行社条例

(2009年2月20日国务院第550号令公布)

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旅行社的设立及经营活动。

本条例所称旅行社，是指从事招徕、组织、接待旅游者等活动，为旅游者提供相关旅游服务，开展国内旅游业务、入境旅游业务或者出境旅游业务的企业法人。

第三条 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旅行社的监督管理工作。

县级以上各级人民政府工商、价格、商务、外汇等有关部门，应当按照职责分工，依法对旅行社进行监督管理。

第四条 旅行社在经营活动中应当遵循自愿、平等、公平、诚信的原则，提高服务质量，维护旅游者的合法权益。

第五条 旅行社行业组织应当按照章程为旅行社提供服务，发挥协调和自律作用，引导旅行社合法、公平竞争和诚信经营。

第二章 旅行社的设立

第六条 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。

第七条 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应当自受理申请之日起 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。

第八条 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。

第九条 申请经营出境旅游业务的，应当向国务院旅游行政主管部门或者其委托的省、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应当自受理申请之日起 20 个工作日内作出许可或者不予许可的决定。予以许可的，向申请人换发旅行社业务经营许可证，旅行社应当持换发的旅行社业务经营许可证到工商行政管理部门办理变更登记；不予许可的，书面通知申请人并说明理由。

第十条 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 个工作日内向分社所在地的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。

第十一条 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，并向所在地的旅游行政管理部门备案。

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。

第十二条 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。

第十三条 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。

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。

第十四条 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。

第十五条 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。

第十六条 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。

第十七条 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。

第十八条 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。

第十九条 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。

第二十条 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。

第三章 外商投资旅行社

第二十一条 外商投资旅行社适用本章规定;本章没有规定的,适用本条例其他有关规定。

前款所称外商投资旅行社,包括中外合资经营旅行社、中外合作经营旅

行社和外资旅行社。

第二十二条 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六条规定条件的相关证明文件。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。

第二十三条 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。

第四章 旅行社经营

第二十四条 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。

第二十五条 经营出境旅游业务的旅行社不得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。

第二十六条 旅行社为旅游者安排或者介绍的旅游活动不得含有违反有关法律、法规规定的内容。

第二十七条 旅行社不得以低于旅游成本的报价招徕旅游者。未经旅游者同意，旅行社不得在旅游合同约定之外提供其他有偿服务。

第二十八条 旅行社为旅游者提供服务，应当与旅游者签订旅游合同并载明下列事项：

（一）旅行社的名称及其经营范围、地址、联系电话和旅行社业务经营许可证编号；

（二）旅行社经办人的姓名、联系电话；

- (三) 签约地点和日期;
- (四) 旅游行程的出发地、途经地和目的地;
- (五) 旅游行程中交通、住宿、餐饮服务安排及其标准;
- (六) 旅行社统一安排的游览项目的具体内容及时间;
- (七) 旅游者自由活动的时间和次数;
- (八) 旅游者应当交纳的旅游费用及交纳方式;
- (九) 旅行社安排的购物次数、停留时间及购物场所的名称;
- (十) 需要旅游者另行付费的游览项目及价格;
- (十一) 解除或者变更合同的条件和提前通知的期限;
- (十二) 违反合同的纠纷解决机制及应当承担的责任;
- (十三) 旅游服务监督、投诉电话;
- (十四) 双方协商一致的其他内容。

第二十九条 旅行社在与旅游者签订旅游合同时,应当对旅游合同的具体内容作出真实、准确、完整的说明。

旅行社和旅游者签订的旅游合同约定不明确或者对格式条款的理解发生争议的,应当按照通常理解予以解释;对格式条款有两种以上解释的,应当作出有利于旅游者的解释;格式条款和非格式条款不一致的,应当采用非格式条款。

第三十条 旅行社组织中国内地居民出境旅游的,应当为旅游团队安排领队全程陪同。

第三十一条 旅行社为接待旅游者委派的导游人员或者为组织旅游者出境旅游委派的领队人员,应当持有国家规定的导游证、领队证。

第三十二条 旅行社聘用导游人员、领队人员应当依法签订劳动合同,并向其支付不低于当地最低工资标准的报酬。

第三十三条 旅行社及其委派的导游人员和领队人员不得有下列行为:

- (一) 拒绝履行旅游合同约定的义务;
- (二) 非因不可抗力改变旅游合同安排的行程;
- (三) 欺骗、胁迫旅游者购物或者参加需要另行付费的游览项目。

第三十四条 旅行社不得要求导游人员和领队人员接待不支付接待和服务费用或者支付的费用低于接待和服务成本的旅游团队,不得要求导游人员和领队人员承担接待旅游团队的相关费用。

第三十五条 旅行社违反旅游合同约定,造成旅游者合法权益受到损害的,应当采取必要的补救措施,并及时报告旅游行政管理部门。

第三十六条 旅行社需要对旅游业务作出委托的,应当委托给具有相应

资质的旅行社，征得旅游者的同意，并与接受委托的旅行社就接待旅游者的事宜签订委托合同，确定接待旅游者的各项服务安排及其标准，约定双方的权利、义务。

第三十七条 旅行社将旅游业务委托给其他旅行社的，应当向接受委托的旅行社支付不低于接待和服务成本的费用；接受委托的旅行社不得接待不支付或者不足额支付接待和服务费用的旅游团队。

接受委托的旅行社违约，造成旅游者合法权益受到损害的，作出委托的旅行社应当承担相应的赔偿责任。作出委托的旅行社赔偿后，可以向接受委托的旅行社追偿。

接受委托的旅行社故意或者由于重大过失造成旅游者合法权益损害的，应当承担连带责任。

第三十八条 旅行社应当投保旅行社责任保险。旅行社责任保险的具体方案由国务院旅游行政主管部门会同国务院保险监督管理机构另行制定。

第三十九条 旅行社对可能危及旅游者人身、财产安全的事项，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必要措施。

发生危及旅游者人身安全的情形的，旅行社及其委派的导游人员、领队人员应当采取必要的处置措施并及时报告旅游行政管理部门；在境外发生的，还应当及时报告中华人民共和国驻该国使领馆、相关驻外机构、当地警方。

第四十条 旅游者在境外滞留不归的，旅行社委派的领队人员应当及时向旅行社和中华人民共和国驻该国使领馆、相关驻外机构报告。旅行社接到报告后应当及时向旅游行政管理部门和公安机关报告，并协助提供非法滞留者的信息。

旅行社接待入境旅游发生旅游者非法滞留我国境内的，应当及时向旅游行政管理部门、公安机关和外事部门报告，并协助提供非法滞留者的信息。

第五章 监督检查

第四十一条 旅游、工商、价格、商务、外汇等有关部门应当依法加强对旅行社的监督管理，发现违法行为，应当及时予以处理。

第四十二条 旅游、工商、价格等行政管理部门应当及时向社会公告监督检查的情况。公告的内容包括旅行社业务经营许可证的颁发、变更、吊销、注销情况，旅行社的违法经营行为以及旅行社的诚信记录、旅游者投诉信息等。

第四十三条 旅行社损害旅游者合法权益的,旅游者可以向旅游行政管理部门、工商行政管理部门、价格主管部门、商务主管部门或者外汇管理部门投诉,接到投诉的部门应当按照其职责权限及时调查处理,并将调查处理的有关情况告知旅游者。

第四十四条 旅行社及其分社应当接受旅游行政管理部门对其旅游合同、服务质量、旅游安全、财务账簿等情况的监督检查,并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。

第四十五条 旅游、工商、价格、商务、外汇等有关部门工作人员不得接受旅行社的任何馈赠,不得参加由旅行社支付费用的购物活动或者游览项目,不得通过旅行社为自己、亲友或者其他个人、组织谋取私利。

第六章 法律责任

第四十六条 违反本条例的规定,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。

第四十七条 旅行社转让、出租、出借旅行社业务经营许可证的,由旅游行政管理部门责令停业整顿1个月至3个月,并没收违法所得;情节严重的,吊销旅行社业务经营许可证。受让或者租借旅行社业务经营许可证的,由旅游行政管理部门或者工商行政管理部门责令停止非法经营,没收违法所得,并处10万元以上50万元以下的罚款。

第四十八条 违反本条例的规定,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。

第四十九条 违反本条例的规定,旅行社不投保旅行社责任保险的,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。

第五十条 违反本条例的规定,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。

第五十一条 违反本条例的规定, 外商投资旅行社经营中国内地居民出境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, 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; 情节严重的, 吊销旅行社业务经营许可证。

第五十二条 违反本条例的规定, 旅行社为旅游者安排或者介绍的旅游活动含有违反有关法律、法规规定的内容的, 由旅游行政管理部门责令改正, 没收违法所得, 并处 2 万元以上 10 万元以下的罚款; 情节严重的, 吊销旅行社业务经营许可证。

第五十三条 违反本条例的规定, 旅行社向旅游者提供的旅游服务信息含有虚假内容或者作虚假宣传的, 由工商行政管理部门依法给予处罚。

违反本条例的规定, 旅行社以低于旅游成本的报价招徕旅游者的, 由价格主管部门依法给予处罚。

第五十四条 违反本条例的规定, 旅行社未经旅游者同意在旅游合同约定之外提供其他有偿服务的, 由旅游行政管理部门责令改正, 处 1 万元以上 5 万元以下的罚款。

第五十五条 违反本条例的规定, 旅行社有下列情形之一的, 由旅游行政管理部门责令改正, 处 2 万元以上 10 万元以下的罚款; 情节严重的, 责令停业整顿 1 个月至 3 个月:

(一) 未与旅游者签订旅游合同;

(二) 与旅游者签订的旅游合同未载明本条例第二十八条规定的事项;

(三) 未取得旅游者同意, 将旅游业务委托给其他旅行社;

(四) 将旅游业务委托给不具有相应资质的旅行社;

(五) 未与接受委托的旅行社就接待旅游者的事宜签订委托合同。

第五十六条 违反本条例的规定, 旅行社组织中国内地居民出境旅游,