

CHUJING LUYOU
LINGDUI PEIXUN YONGSHU

出境旅游领队培训用书



CHUJING LUYOU LINGDUI CAOZUO SHIWU

出境旅游领队 操作实务

陆建鸣 编著



旅游教育出版社

CHUJING LUYOU



出境旅游领队培训用书

出境旅游领队操作实务

陆建鸣 编著

北京·旅游教育出版社

策 划:丁海秀 李荣强

责任编辑:巨瑛梅

图书在版编目(CIP)数据

出境旅游领队操作实务 / 陆建鸣编著. — 北京:
旅游教育出版社,2006.1

出境旅游领队培训用书

ISBN 978 - 7-5637-3328-6

I. ①出… II. ①陆… III. ①国际旅游—旅游服务—
技术培训 IV. F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2016)第 020223 号

出境旅游领队培训用书

出境旅游领队操作实务

陆建鸣 编著

出版单位	旅游教育出版社
地 址	北京市朝阳区定福庄南里 1 号
邮 编	100024
发行电话	(010)65778403 65728372 65767462(传真)
本社网址	www. tepcb. com
E - mail	tepx@ 163. com
排版单位	北京旅教文化传播有限公司
印刷单位	北京柏力行彩印有限公司
经销单位	新华书店
开 本	710 毫米×1000 毫米 1/16
印 张	16
字 数	237 千字
版 次	2016 年 1 月第 1 版
印 次	2016 年 1 月第 1 次印刷
定 价	35.00 元

(图书如有装订差错请与发行部联系)

出版说明

随着中国国民可支配收入的提升,各国对华签证放宽、航班运力增加,中国公民出境游在近些年继续保持强劲增长,崛起的中国已经成为世界旅游市场上最大的客源国。越来越多的中国公民背起行囊,走出国门,游走天下,尽情享受异国他乡的美妙风景!

中国公民出境旅游除了“量”的外在增长,也越来越重视旅游“质”的内在提高,更加关注服务体验、性价比及安全等因素。这对旅行社组团业务水平和出境旅游领队人员素质提出了更高的要求。为了提高出境旅游领队人员的综合素质和专业技能,适应出境旅游迅猛发展的需要,推动旅游产业持续健康发展,加强出境旅游领队队伍的建设,对出境旅游领队人员进行法律法规、规范操作、业务知识和技能的全面培训极为重要。为此,我们联合上海旅游培训中心组织旅游院校专家学者及旅行社领队从业人员编写了这套“出境旅游领队培训用书”。这套教材包括《出境旅游领队操作实务》《出境旅游目的地概况》《出境旅游领队法律法规》和《出境旅游领队英语》四种,主要介绍出境旅游领队的工作流程及业务规范、与出境旅游领队相关的法律法规、旅游目的地国家(地区)概况、领队业务英语等方面的知识。

本套教材具有如下几个特色:

第一,内容实用性强。从出境领队工作需要掌握的知识和技能出发,贴近领队工作实际。

第二,知识前沿性强。本套教材紧密联系出境旅游实践,反映了目前学界的前沿知识和出境旅游业最新动态。

第三,作者权威性高。作者大多从事领队工作多年,有着丰富的理论修养和实践经验,且负责上海市旅游委及其他地方旅游局组织的领队培训工作。

《出境旅游领队操作实务》由资深旅游专家陆建鸣先生编写。陆建鸣从事旅游行业 30 多年,长期从事旅游领队培训工作,是国家旅游局全国总经理岗位资

格培训、上海市旅行社总经理和部门经理岗位职务资格培训、上海市旅游咨询师职业能力认证培训、上海市出境旅游领队资格考试培训的授课老师。多次担任中国(上海)旅游交易会特邀演讲嘉宾,中央电视台、上海电视台和上海人民广播电台专访特邀嘉宾。《出境旅游领队操作实务》依据《中华人民共和国旅游法》等有关旅游法规和旅游行业相关管理规定,结合出境旅游相关业务,系统阐述了出境旅游领队需要掌握的相关业务知识、工作流程、服务规范、出境旅游突发事件的应对与处理等方面的内容。本书内容基本上是要点性的介绍和讲解,书中还提供了大量的实用操作指南、案例分析、知识链接和实用图表等,通俗易懂,便于操作。

本套教材既可作为出境旅游领队人员培训和考试用书,也可作为广大出境旅游者了解出入境程序、注意事项及目的地国家(地区)概况的工具书。我们真诚地希望各旅游院校及旅游培训中心的老师、学员和广大读者能够及时反馈不足,提出宝贵意见,以使本套教材不断提升和完善。

如有建议或疑问,欢迎发邮件至 lrq123@126.com。

旅游教育出版社

| 目 录 |

第一部分 出境旅游与领队概述

第一章 出境旅游与领队职业概述	3
本章要点	3
第一节 出境旅游概述	3
第二节 出境旅游领队职业概述	25
思考与练习	31
第二章 出境旅游领队的作用	32
本章要点	32
第一节 领队引导旅游者文明旅游	33
第二节 领队执行与监管团队行程计划的实施与完成	37
第三节 领队为旅游者提供全程服务	43
第四节 领队积极应对突发事件和做好善后服务	46
第五节 领队辅助旅游产品的完善与研发	51
思考与练习	53

第二部分 出境旅游领队的知识储备与职业修养

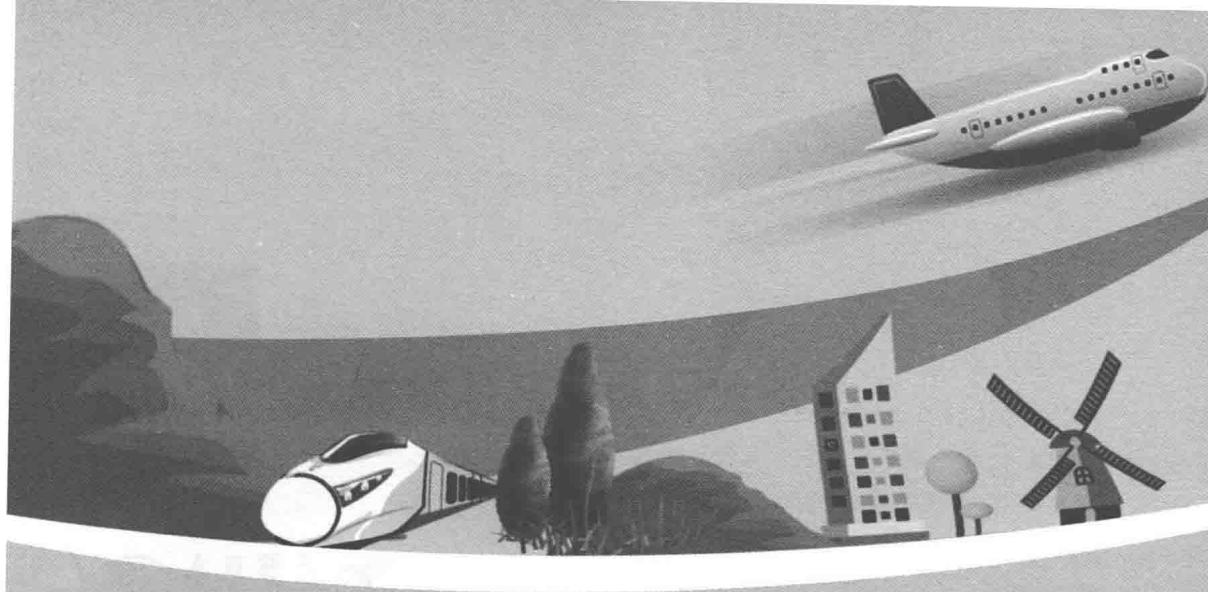
第三章 出境旅游领队常用知识储备	57
本章要点	57
第一节 护照(通行证)与签证(签注)的相关知识	57
第二节 国际机票及相关票务知识	69
第三节 目的地国家(地区)相关旅游网站	76
第四节 目的地国家(地区)出入境海关规定及注意事项	78



第五节 境外退税相关规定及注意事项	90
第六节 旅行社责任险及个人险相关知识	92
思考与练习	95
第四章 出境旅游领队应急知识储备	96
本章要点	96
第一节 《中国公民出境旅游突发事件应急预案》及 《旅游突发公共事件应急预案》	96
第二节 旅游者人身与财产安全事故的预防	105
第三节 旅游者途中请假离团或放弃行程的处理	106
第四节 行程变更或增减旅游项目的处理	110
第五节 旅游急救小常识	112
思考与练习	117
第五章 出境旅游领队的职业修养	118
本章要点	118
第一节 出境旅游领队的职业素养和职业道德规范	118
第二节 出境旅游领队的工作责任心和技能要求	120
思考与练习	124
 第三部分 出境旅游领队带团工作程序	
第六章 出境旅游出团前的工作准备	127
本章要点	127
第一节 接受带团任务	128
第二节 出境旅游“行前说明会”	145
第三节 领队出团前的行装准备	153
思考与练习	161
第七章 中国(大陆)出境与他国(地区)入境	162
本章要点	162
第一节 中国(大陆)出境	162



第二节 旅行途中	180
第三节 他国(地区)入境	184
思考与练习	205
 第八章 领队在境外的主要工作	206
本章要点	206
第一节 领队与导游的工作配合	207
第二节 落实团队行程计划	212
思考与练习	223
 第九章 他国(地区)离境与中国(大陆)入境	224
本章要点	224
第一节 他国(地区)离境	224
第二节 带团归国入境	230
思考与练习	235
 第十章 邮轮出入境及上岸观光	236
本章要点	236
第一节 中国(大陆)母港出境与登船	237
第二节 登船后的工作及救生演习	239
第三节 海上巡游与入境他国(地区)上岸观光	241
第四节 离船前准备及中国(大陆)入境	242
思考与练习	243
 第十一章 领队带团归来后的交接工作	244
本章要点	244
第一节 领队与组团社 OP 的工作交接	245
第二节 领队带团归来的财务处理	246
第三节 建立和保持与旅游者的联系	247
思考与练习	247



第一部分

出境旅游与领队概述

第一章

出境旅游与领队职业概述

本章要点

阐述出境旅游的基本概念、组团社的经营报批制度和经营许可规定,以及我国出境旅游的发端、演变及发展过程;介绍出境旅游领队的概念、出境旅游领队职业的诞生、获取领队证资格的基本条件及领队人员应具备的基本素质。

我国出境旅游始于1983年。三十多年来,经历了港澳游、边境游和出国游,出境旅游迅猛发展,出境旅游目的地国家(地区)已达150个。至2014年,全国出境旅游人数已达1.07亿人次。

第一节 出境旅游概述

一、出境旅游简介

(一) 出境旅游的定义

2002年7月27日国家旅游局发布的《旅行社旅游服务质量》中,对出境旅游的定义是:旅游者参加组团社组织的前往旅游目的地国家/地区的旅行和游览活动。

(二) 出境旅游目的地国家(地区)的限定

出境旅游目的地国家(地区),须由国务院旅游行政管理部门会同国务院有关部门提出,报国务院旅游行政管理部门公布的可前往旅游的目的地国家或地区。

未经国务院旅游行政管理部门批准,任何单位和个人不得组织中国公民到国务院旅游行政管理部门公布的目的地国家或地区以外的国家或地区旅游。



(三) 出境旅游旅行社的报批审核

经营出境旅游业务的旅行社,须经省、自治区、直辖市旅游行政管理部门审核同意,报国务院旅游行政管理部门批准,取得出境旅游业务经营资格,方可经营中国公民出境旅游。

具有中国公民出境旅游资格的组团社,是指合法取得《企业法人营业执照》和《旅行社经营许可证》,并经国家旅游局批准取得组织中国公民以团队形式出境旅游业务资格的旅行社,其旅行社名单由国家旅游局统一公布。

(四) 出境旅游旅行社的经营规定

经营中国公民出境旅游的组团社,是指组团社依据自 2009 年 5 月 1 日起施行的《旅行社条例》和自 2013 年 10 月 1 日起施行的《中华人民共和国旅游法》等法律法规,组织旅游者到中华人民共和国境外的国家及中国香港、中国澳门和台湾地区旅游目的地旅行游览、代办旅游签证/签注,并亲自或者委托境外旅游目的地政府指定的当地旅行社为旅游者代订交通票务、安排餐饮、住宿、游览服务等经营活动的旅行社。

1. 出境旅游旅行社应具备的条件

根据《旅游法》第四章第二十八条规定:

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)有必要的经营设施;
- (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。

同时,《旅游法》第四章第二十九条对经营出境旅游业务规定,旅行社经营出境旅游业务应当取得相应的业务经营许可。

2. 出境旅游必须安排出境旅游领队

《旅游法》第四章第三十六条规定:“旅行社组织团队出境旅游或者组织、接待团队入境旅游,应当按照规定安排领队或者导游全程陪同。”

《中国公民出国旅游管理办法》第十条规定:“组团社应当为旅游团队安排专职领队。”

《旅行社条例》第三十条规定:“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。”

《旅行社条例》第三十一条规定:“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。”

2013年10月1日施行的《中华人民共和国旅游法》,对“组团社”含义作了重新确定。第十章第一百一十一条第四款指出:“组团社,是指与旅游者订立包价旅游合同的旅行社。”

二、出境旅游的发端

(一) 我国改革开放使旅游行业逐渐恢复

中国公民出境旅游始于1983年。1978年4月中国共产党第十一届中央委员会第三次全体会议,重新确定了解放思想、实事求是的思想路线,作出了把党和国家的工作重点转移到经济建设上来,实行改革开放的伟大决策。全会明确指出党在新时期的历史任务是把我国建设成为社会主义现代化强国,揭开了社会主义改革开放的序幕。1979年,在“文革”期间被停的旅行社逐渐开始恢复营业。当时仅有中国国际旅行社、中国旅行社及一些大城市经营国内旅游的旅行社。1979年经国务院批准,由国家旅游局和公安部联合发布《中国公民自费出国管理暂行办法》。它标志着我国公民出国旅游开始走向成熟发展的阶段。同时,我国逐步形成了入境旅游、国内旅游、边境旅游三足鼎立的市场格局。

(二) 旅游行业恢复时的旅行社经营划分

中国国际旅行社及各地分社,主要经营外国人入境旅游;中国旅行社及各地分社,主要经营港澳同胞、华侨和外籍华人的入境旅游,1985年开始接待台湾同胞赴大陆探亲和旅游,行业内俗称“四种人”;地方旅行社主要经营大陆居民国内旅游。

当时,旅行社划分为“三类”:一类旅行社,组织、招徕、接待外国人、“四种人”入境旅游,且可在国外开始招徕、外联、组织业务机构;二类旅行社,可在境内负责接待外国人、“四种人”入境旅游,但不具有在境外设立外联组团机构的资格;三类旅行社,仅可经营招徕、组织和接待国内居民的国内旅游。

(三) 出境旅游的由来

从1983年11月开始,中国(大陆)出境旅游大体上沿着“港澳游”“边境游”和“出国游”的顺序逐渐发展起来。从活动的目的来看,是从探亲访友、商贸活动逐步发展到观光和度假。从国家政策和管理角度来看,经历了试验、放松到逐渐放开的过程。

1. 香港、澳门旅游

1983年11月15日,为满足内地居民港澳眷属探亲访友的需求,广东省旅游公司开始在广东省内试行组织“赴港澳地区的探亲旅游团”。1984年,国务院批



准开放内地居民赴港澳地区的探亲旅游市场,但须以境外亲友支付所有旅游费用为前提条件。国务院还规定,赴港澳地区旅行团的组织工作统一由中国旅行社委托各地中国旅行社承办。

2. 与我国相邻的边境旅游

边境旅游,是指中国大陆地区居民到与我国相邻的边境城市所做的短期旅游活动。

1987年11月,国家旅游局和对外经济贸易部批准了辽宁省丹东市对朝鲜新义州市的“一日游”,开始了我国边境旅游的发展。其后,国家相继批准了在黑龙江、内蒙古、辽宁、吉林、新疆、云南、广西等省、自治区与俄罗斯、蒙古、朝鲜、哈萨克斯坦、吉尔吉斯斯坦、缅甸、老挝、越南等国家开展边境旅游。边境旅游因涉及跨越国境,也属于出国旅游。但在早期的边境旅游中有各类限制,包括人员限制(必须是边境居民)、时间限制(要求当日往返)、地点限制(旅游目的地一般为对方的边境地区)和货币限制(由于边境贸易的存在,一般会使用人民币结算,使得外汇耗量较少)。这些限制使得早期边境旅游与真正意义上的出国旅游有较大的差别。随着边境游的发展,这些限制大部分已经解除了。

1997年《边境旅游暂行管理办法》颁布,该办法规定我国公民均可参加边境旅游,边境旅游的时间从一日游延伸到了多日游,边境旅游目的地向对方国家内地延伸。事实上,边境旅游活动与出国旅游逐渐融合了。

3. 出国旅游

1988年开始,为了满足归侨、侨眷及相关人员的探亲需要,经国务院批准,规定由海外亲友支付费用、担保,允许中国公民赴泰国探亲旅游。这是我国公民出国旅游的起点。其后,1992年10月,增加了新加坡、马来西亚。1997年7月,增加了菲律宾。1997年经国务院批准,随着《中国公民自费出国管理暂行办法》正式实施,我国公民出国旅游开始步入发展阶段。

目前,经国务院批准的中国公民出境旅游目的地国家(地区),总数已达150个。截至2014年9月,国家旅游局已经公布的目的地国家(地区)可实施操作的达117个。

表 1-1 2014 年中国已正式开展组团业务的出境旅游目的地国家(地区)

序号	国家/地区	启动时间	开展业务情况
1	中国香港	1983 年	全面开展
2	中国澳门	1983 年	全面开展



续表

序号	国家/地区	启动时间	开展业务情况
3	泰 国	1988 年	全面开展
4	新加坡	1990 年	全面开展
5	马来西亚	1990 年	全面开展
6	菲律宾	1992 年	全面开展
7	澳大利亚	1999 年	北京 上海 广州开展
		2004 年 7 月	天津 河北 山东 江苏 浙江 重庆正式开展
		2006 年 8 月	全面开展
8	新西兰	1999 年	北京 上海 广州开展
		2004 年 7 月	天津 河北 山东 江苏 浙江 重庆正式开展
		2006 年 8 月	全面开展
9	韩 国	1998 年	全面开展
10	日 本	2000 年	北京 上海 广州试办
		2004 年 9 月 15 日	辽宁 天津 山东 江苏 浙江正式开展
		2005 年 7 月 25 日	全面开展
11	越 南	2000 年	全面开展
12	柬埔寨	2000 年	全面开展
13	緬 甸	2000 年	全面开展
14	文 莱	2000 年	全面开展
15	尼泊尔	2002 年	全面开展
16	印度尼西亚	2002 年	全面开展
17	马耳他	2002 年	全面开展
18	土耳其	2002 年	全面开展
19	埃 及	2002 年	全面开展
20	德 国	2003 年	全面开展



续表

序号	国家/地区	启动时间	开展业务情况
21	印 度	2003 年	全面开展
22	马尔代夫	2003 年	全面开展
23	斯里兰卡	2003 年	全面开展
24	南 非	2003 年	全面开展
25	克罗地亚	2003 年	全面开展
26	匈牙利	2003 年	全面开展
27	巴基斯坦	2003 年	全面开展
28	古 巴	2003 年	全面开展
29	希 腊	2004 年 9 月	全面开展
30	法 国	2004 年 9 月	全面开展
31	荷 兰	2004 年 9 月	全面开展
32	比利时	2004 年 9 月	全面开展
33	卢森堡	2004 年 9 月	全面开展
34	葡萄牙	2004 年 9 月	全面开展
35	西班牙	2004 年 9 月	全面开展
36	意大利	2004 年 9 月	全面开展
37	奥地利	2004 年 9 月	全面开展
38	芬 兰	2004 年 9 月	全面开展
39	瑞 典	2004 年 9 月	全面开展
40	捷 克	2004 年 9 月	全面开展
41	爱沙尼亚	2004 年 9 月	全面开展
42	拉脱维亚	2004 年 9 月	全面开展
43	立陶宛	2004 年 9 月	全面开展
44	波 兰	2004 年 9 月	全面开展



续表

序号	国家/地区	启动时间	开展业务情况
45	斯洛文尼亚	2004 年 9 月	全面开展
46	斯洛伐克	2004 年 9 月	全面开展
47	塞浦路斯	2004 年 9 月	全面开展
48	丹 麦	2004 年 9 月	全面开展
49	冰 岛	2004 年 9 月	全面开展
50	爱尔兰	2004 年 9 月	全面开展
51	挪 威	2004 年 9 月	全面开展
52	罗马尼亚	2004 年 9 月	全面开展
53	瑞 士	2004 年 9 月	全面开展
54	列支敦士登	2004 年 9 月	全面开展
55	埃塞俄比亚	2004 年 12 月 15 日	全面开展
56	津巴布韦	2004 年 12 月 15 日	全面开展
57	坦桑尼亚	2004 年 12 月 15 日	全面开展
58	毛里求斯	2004 年 12 月 15 日	全面开展
59	突尼斯	2004 年 12 月 15 日	全面开展
60	塞舌尔	2004 年 12 月 15 日	全面开展
61	肯尼亚	2004 年 12 月 15 日	全面开展
62	赞比亚	2004 年 12 月 15 日	全面开展
63	约 旦	2004 年 12 月 15 日	全面开展
64	北马里亚纳群岛联邦	2005 年 4 月 1 日	全面开展
65	斐 济	2005 年 5 月 1 日	全面开展
66	瓦努阿图	2005 年 5 月 1 日	全面开展
67	英 国	2005 年 7 月 15 日	全面开展
68	智 利	2005 年 7 月 15 日	全面开展