

传播法律·关注民生

24

旅游纠纷 实用法律手册



常见纠纷法律手册【第四版】

唐 艳◎编著

· 紧扣需求 ·

用丰富案例和
读者轻松掌握纠纷
识。

· 文本标准 ·

所收录的文件皆为国家颁布的
法律、行政法规等正式文本。

· 内容实用 ·

人士精心编辑，通过图
注等方式为纠纷解决提
供全方位信息。

· 快捷有效 ·

实用附录和图书内容完美搭
配，力图避免读者在解决纠纷过程
中“走弯路”。

中国法制出版社
CHINA LEGAL PUBLISHING HOUSE

传播法律·关注民生

②4

旅游纠纷 实用法律手册

唐艳编著



常见纠纷法律手册【第四版】

中国法制出版社
CHINA LEGAL PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (CIP) 数据

旅游纠纷实用法律手册/唐艳编著. —4 版. —北京:
中国法制出版社, 2015. 4

(金钥匙系列·常见纠纷法律手册)

ISBN 978 - 7 - 5093 - 5928 - 0

I. ①旅… II. ①唐… III. ①旅游业 - 经济纠纷
- 处理 - 中国 - 手册 IV. ①D922. 296 - 62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 291624 号

责任编辑: 任乐乐

封面设计: 李 宁

旅游纠纷实用法律手册

LÜYOU JIUFEN SHIYONG FALÜ SHOUCÉ

编著/唐艳

经销/新华书店

印刷/北京海纳百川印刷有限公司

开本/880 毫米 × 1230 毫米 32

版次/2015 年 7 月第 4 版

印张/10.25 字数/399 千

2015 年 7 月第 1 次印刷

中国法制出版社出版

书号 ISBN 978 - 7 - 5093 - 5928 - 0

定价: 28.00 元

北京西单横二条 2 号

邮政编码 100031

网址: <http://www.zgfzs.com>

市场营销部电话: 66033393

值班电话: 66026508

传真: 66031119

编辑部电话: 66071862

邮购部电话: 66033288

(如有印装质量问题, 请与本社编务印务管理部联系调换。电话: 010 - 66032926)

编辑说明

“纠纷无时不有、无处不在”。而法律作为一种理性的、有秩序的纠纷解决途径，是一个社会进步、文明的标志。随着我国特色社会主义法律体系的建成，社会法制观念日渐深入人心，人们愈发认识到生活纠纷的解决需要诉诸法律。然而，现实中法律文件浩如烟海、专业性又使其略显晦涩难懂，以至读者无所适从。为了帮助广大读者更精准查找法律依据，更准确理解法律规定、更充分运用法律武器维护权益，我们组织有关实务部门法律专业人士编辑出版了这套《常见纠纷法律手册（第四版）》。

丛书专为常见纠纷之合法有效解决精心设计。除收录纠纷解决常用的有效法律依据外，丛书还精选了与纠纷解决相配套的典型案例、疑难问题与常用文书等实用信息，能帮助读者更多了解法律规定、更准确认识享有的权利、更有效寻找合理的解决办法。

丛书突出特点有：

第一，文本标准。丛书所收录的文件皆为国家颁布的法律、行政法规等正式文件。

第二，编排科学。各个分册按照纠纷可能遇到的情形编排目录分类，并在每类中按重要程度排列法律文件的先后顺序，读者朋友可以根据自己所处情形及需要，快速查找法律信息。

第三，收录全面。分册除了收录常用的法律法规司法解释部门规章外，还收录了部分对法律文件的解释性批复和复函，帮助读者更全面理解法律规定内在精神。

第四，内容实用。各个分册选取了与纠纷相配套的典型案例、疑难问题和常用文书、关联规定提示等内容，为读者提供更宽角度、更为实用的纠纷解决信息。

第五，脚注查询。分册根据纠纷所涉法律条款重要程度，把与条款紧密相关的条文适用解释、解释性批复及复函，以脚注的形式展现。方便读者阅读法条时更好地理解法律规定的字里行间。

另外，为了拓宽读者纠纷解决，各个分册后还附录相关数据速查、解决部门联系方式等其他实用信息。

总之，精心编辑后的本套丛书，是理解法律进而解决纠纷的得力助手。

2015年5月

目 录

一 一般规定

中华人民共和国旅游法 1
(2013年4月25日)

最高人民法院关于审理旅游纠纷
案件适用法律若干问题的规定 13
(2010年10月26日)

中华人民共和国民法通则(节录) ... 16
(2009年8月27日)

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)(节录) 25
(1988年4月2日)

中华人民共和国消费者权益保护法 ... 35
(2013年10月25日)

旅游投诉处理办法 42
(2010年5月5日)

国家旅游局关于严格执行旅游法
第三十五条有关规定的通知 45
(2013年12月16日)

● 典型案例

1. 焦建军与江苏省中山国际旅
行社有限公司、第三人中国
康辉南京国际旅行社有限责
任公司旅游侵权纠纷案 46

2. 广东省中国旅行社股份有限
公司与杨某等旅游合同纠纷
上诉案 51

3. 徐某诉上海某旅行社有限公
司身体权纠纷案 54

4. 盛X₁、X₂诉上海X国际旅行
社有限公司旅游合同纠纷案 57

● 疑难问题

1. 旅游者的权利有哪些? 60

2. 旅游者的义务有哪些? 61

3. 解决旅游纠纷的方式有哪些? ... 62

4. 协商解决纠纷有什么好处? 62

二 旅游合同纠纷

中华人民共和国合同法(节录) 63
(1999年3月15日)

最高人民法院关于适用《中华人民
共和国合同法》若干问题的解释
(一) 73
(1999年12月19日)

最高人民法院关于适用《中华人民
共和国合同法》若干问题的解释
(二) 75
(2009年4月24日)

● 典型案例

1. 陈明、徐炎芳、陈洁诉上海
携程国际旅行社有限公司旅

游合同纠纷案 78

2. 孟元诉中佳旅行社旅游合同纠纷案 84

3. 黄某与深圳市某旅行社有限公司旅游合同纠纷上诉案 88

● 疑难问题

1. 旅游者与旅行社签订合同时要注意什么问题? 91

2. 什么是旅游格式合同的“霸王条款”? 91

3. 哪些旅游合同属无效合同? 应当如何处理? 92

4. 定金与预付款的区别是什么? 93

5. 合同内容约定不明时, 如何处理? 94

6. 遇到格式合同后怎么办? 95

7. 格式合同中的声明条款是否具有法律效力? 95

8. 游客可以解除合同吗? 96

9. 旅游合同开始履行后, 旅行社能否变更游览项目? 97

10. 第三人代为履行而未能按约履行的, 旅行社应否承担违约责任? 97

● 常用文书

团队境内旅游合同(示范文本) 97

团队出境旅游合同(示范文本) ... 103

大陆居民赴台湾地区旅游合同(示范文本) 108

三 旅游侵权纠纷

中华人民共和国侵权责任法 113
(2009年12月26日)

最高人民法院关于审理人身损害赔偿案件适用法律若干问题的解释

解释 119
(2003年12月26日)

最高人民法院关于审理道路交通事故损害赔偿案件适用法律若干问题的解释 124
(2012年11月27日)

最高人民法院关于确定民事侵权精神损害赔偿案件适用法律若干问题的解释 128
(2001年3月8日)

最高人民法院关于适用《中华人民共和国侵权责任法》若干问题的解释 129
(2010年6月30日)

● 典型案例

1. 许景敏等诉徐州市圣亚国际旅行社有限公司人身损害赔偿纠纷案 130

2. 黄某某诉广州市白云区京溪小学、广东省三茂铁路国际旅行社等人身损害赔偿纠纷案 ... 134

● 疑难问题

1. 旅游中遭伤害, 谁赔偿? 赔偿范围如何确定? 143

2. 发生旅游事故后, 旅游者可以要求赔偿吗? 143

3. 旅游事故的构成要件。 144

4. 发生旅游事故之后, 该怎么办? 145

5. 旅游事故对于人身伤害的赔偿的界定。 146

6. 旅游事故对于人身伤害的赔偿的具体赔偿项目。 147

7. 旅游交通事故通过何种程序解决可使游客获得更大的利益? 147

四 旅游保险

- 中华人民共和国保险法（节录） … 149
（2014年8月31日）
- 旅行社责任保险管理办法 …… 163
（2010年11月25日）
- 最高人民法院关于适用《中华人民共和国保险法》若干问题的解释（一） …… 165
（2009年9月21日）
- 最高人民法院关于适用《中华人民共和国保险法》若干问题的解释（二） …… 166
（2013年5月31日）

● 典型案例

1. 河南省中国青年旅行社与周某等生命权、健康权、身体权纠纷案 …… 169
2. 中国太平洋财产保险股份有限公司宣城中心支公司与王某等旅游合同纠纷上诉案 …… 172
3. XXX等诉沈阳XXXX旅行社有限公司XX营业部等旅游合同纠纷案 …… 177

● 疑难问题

1. 什么是旅游保险？其特点有哪些？ …… 182
2. 什么是旅游责任保险？ …… 183
3. 什么是旅游意外保险？ …… 183
4. 旅游意外保险和旅游责任保险有什么不同？ …… 183
5. 出门旅游如何办理保险？ …… 185
6. 如何购买保险才能最大限度地保护旅游者的权益？ …… 185
7. 如何向保险人申请赔付？ …… 185
8. 如何进行旅游保险索赔？ …… 186

9. 旅客在旅游期间因车祸受伤，保险公司支付保险金后，旅客能否再要求旅行社赔偿？ …… 187

五 旅游诉讼

- 中华人民共和国民事诉讼法（节录） …… 188
（2012年8月31日）
- 最高人民法院关于适用《中华人民共和国民事诉讼法》的解释（节录） …… 213
（2015年1月30日）
- 最高人民法院关于适用简易程序审理民事案件的若干规定 …… 217
（2003年9月10日）
- 最高人民法院关于民事诉讼证据的若干规定 …… 221
（2001年12月21日）
- 最高人民法院关于适用《关于民事诉讼证据的若干规定》中有关举证时限规定的通知 …… 229
（2008年12月11日）
- 最高人民法院关于适用《中华人民共和国民事诉讼法》执行程序若干问题的解释 …… 231
（2008年11月3日）
- 最高人民法院关于人民法院执行工作若干问题的规定（试行） …… 234
（1998年7月8日）

● 典型案例

1. 张某海与临清市中心旅行社有限责任公司等旅游服务合同纠纷申请案 …… 246
2. 夏某与北京携程国际旅行社有限公司旅游合同纠纷上诉案 …… 248

3. 何某卉与中山菊城假期国际旅行社有限公司合同纠纷上诉案 250
- 疑难问题
1. 诉讼过程中举证时应当注意哪些问题? 255
 2. 产生旅游合同纠纷, 该怎样举证? 255
 3. 旅游事故责任的损害赔偿义务主体主要包括哪些? 256
 4. 旅游事故的赔偿具体主体包括哪些? 256
- ## 六 旅游管理
- 中华人民共和国出境入境管理法 257
(2012年6月30日)
- 旅游资源保护暂行办法 268
(2007年9月4日)
- 大陆居民赴台湾地区旅游管理办法 270
(2011年6月20日)
- 出境旅游领队人员管理办法 271
(2002年10月28日)
- 中国公民出国旅游管理办法 273
(2002年5月27日)
- 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 277
(2010年8月29日)
- 旅游安全管理暂行办法 278
(1990年2月20日)
- 旅游安全管理暂行办法实施细则 279
(1994年1月22日)
- 旅行社条例 282
(2009年2月20日)
- 旅行社条例实施细则 289
(2009年4月3日)
- 国家旅游局关于实施《旅行社条例》和《旅行社条例实施细则》有关问题的通知 297
(2009年7月10日)
- 旅行社服务质量赔偿标准 297
(2011年4月12日)
- 旅游服务质量保证金存取管理办法 299
(2013年9月26日)
- 导游人员管理条例 301
(1999年5月14日)
- 导游人员等级考核评定管理办法(试行) 303
(2005年6月3日)
- 导游人员管理实施办法 304
(2005年6月3日)
- 典型案例
1. 毛XX等诉XX航空国际旅游(集团)有限公司生命权纠纷案 307
 2. 黄昌瑜等诉宜昌市天娇旅行社有限责任公司旅行合同纠纷案 312
- 疑难问题
1. 国际旅行社可以经营哪些业务? 315
 2. 国内旅行社可以经营哪些业务? 315
 3. 不守法的旅行社一般有哪些违法行为? 315
 4. 有导游证的导游私自揽客, 应当承担何种责任? 316
 5. 中国公民出国旅游的基本常识有哪些? 316
 6. 我国法律规定, 导游人员是怎样分级的? 317
 7. 导游人员的权利有哪些? 317
 8. 导游人员的义务有哪些? 318
 9. 导游人员给游客提供的服务主要包括哪几个方面? 321
 10. 导游人员资格是怎样取得的? 321

一 一般规定

中华人民共和国旅游法

- 2013年4月25日第十二届全国人民代表大会常务委员会第二次会议通过
- 2013年4月25日中华人民共和国主席令第三号公布
- 自2013年10月1日起施行

第一章 总 则

第一条 为保障旅游者和旅游经营者的合法权益,规范旅游市场秩序,保护和合理利用旅游资源,促进旅游业持续健康发展,制定本法。

第二条 在中华人民共和国境内的和在中华人民共和国境内组织到境外的游览、度假、休闲等形式的旅游活动以及为旅游活动提供相关服务的经营活动,适用本法。

第三条 国家发展旅游事业,完善旅游公共服务,依法保护旅游者在旅游活动中的权利。

第四条 旅游业发展应当遵循社会效益、经济效益和生态效益相统一的原则。国家鼓励各类市场主体在有效保护旅游资源的前提下,依法合理利用旅游资源。利

用公共资源建设的游览场所应当体现公益性质。

[关联规定:旅游法第1条(P1)、第43条、第44条(P5)]

第五条 国家倡导健康、文明、环保的旅游方式,支持和鼓励各类社会机构开展旅游公益宣传,对促进旅游业发展做出突出贡献的单位和个人给予奖励。

第六条 国家建立健全旅游服务标准和市场规则,禁止行业垄断和地区垄断。旅游经营者应当诚信经营,公平竞争,承担社会责任,为旅游者提供安全、健康、卫生、方便的旅游服务。

第七条 国务院建立健全旅游综合协调机制,对旅游业发展进行综合协调。

县级以上地方人民政府应当加强对旅游工作的组织和领导,明确相关部门或者机构,对本行政区域的旅游业发展和监督管理进行统筹协调。

第八条 依法成立的旅游行业组织,实行自律管理。

[关联规定:旅游法第90条(P10)]

第二章 旅 游 者

第九条 旅游者有权自主选择旅游产品和服务,有权拒绝旅游经营者的强制交易行为。

旅游者有权知悉其购买的旅游产品和服务的真实情况。

旅游者有权要求旅游经营者按照约定提供产品和服务。

[关联规定：消费者权益保护法第9条、第10条（P35~36）]

第十条 旅游者的人格尊严、民族风俗习惯和宗教信仰应当得到尊重。

第十一条 残疾人、老年人、未成年人等旅游者在旅游活动中依照法律、法规和有关规定享受便利和优惠。

第十二条 旅游者在人身、财产安全遇有危险时，有请求救助和保护的权利。

旅游者人身、财产受到侵害的，有依法获得赔偿的权利。

[关联规定：旅游纠纷规定第19条、第20条（P15）；消费者权益保护法第11条（P36）]

第十三条 旅游者在旅游活动中应当遵守社会公共秩序和社会公德，尊重当地的风俗习惯、文化传统和宗教信仰，爱护旅游资源，保护生态环境，遵守旅游文明行为规范。

第十四条 旅游者在旅游活动中或者在解决纠纷时，不得损害当地居民的合法权益，不得干扰他人的旅游活动，不得损害旅游经营者和旅游从业人员的合法权益。

第十五条 旅游者购买、接受旅游服务时，应当向旅游经营者如实告知与旅游活动相关的个人健康信息，遵守旅游活动中的安全警示规定。

旅游者对国家应对重大突发事件暂时限制旅游活动的措施以及有关部门、机构或者旅游经营者采取的安全防范和应急处置措施，应当予以配合。

旅游者违反安全警示规定，或者对国家应对重大突发事件暂时限制旅游活动的措施、安全防范和应急处置措施不予配合的，依法承担相应责任。

[关联规定：旅游法第80条（P9）]

第十六条 出境旅游者不得在境外非法滞留，随团出境的旅游者不得擅自分团、脱团。

入境旅游者不得在境内非法滞留，随团入境的旅游者不得擅自分团、脱团。

[关联规定：旅游法第55条（P6）、第99条（P11）]

第三章 旅游规划和促进

第十七条 国务院和县级以上地方人民政府应当将旅游业发展纳入国民经济和社会发展规划。

国务院和省、自治区、直辖市人民政府以及旅游资源丰富的设区的市和县级人民政府，应当按照国民经济和社会发展规划的要求，组织编制旅游发展规划。对跨行政区域且适宜进行整体利用的旅游资源进行利用时，应当由上级人民政府组织编制或者由相关地方人民政府协商编制统一的旅游发展规划。

第十八条 旅游发展规划应当包括旅游业发展的总体要求和发展目标，旅游资源保护和利用的要求和措施，以及旅游产品开发、旅游服务质量提升、旅游文化建设、旅游形象推广、旅游基础设施和公共服务设施建设的要求和促进措施等内容。

根据旅游发展规划，县级以上地方人民政府可以编制重点旅游资源开发利用的专项规划，对特定区域内的旅游项目、设施和服务功能配套提出专门要求。

第十九条 旅游发展规划应当与土地利用总体规划、城乡规划、环境保护规划以及其他自然资源和文物等人文资源的保护和利用规划相衔接。

第二十条 各级人民政府编制土地利用总体规划、城乡规划，应当充分考虑相关旅游项目、设施的空间布局和建设用地

要求。规划和建设交通、通信、供水、供电、环保等基础设施和公共服务设施，应当兼顾旅游业发展的需要。

第二十一条 对自然资源和文物等人文资源进行旅游利用，必须严格遵守有关法律、法规的规定，符合资源、生态保护和文物安全的要求，尊重和维护当地传统文化和习俗，维护资源的区域整体性、文化代表性和地域特殊性，并考虑军事设施保护的需要。有关主管部门应当加强对资源保护和旅游利用状况的监督检查。

第二十二条 各级人民政府应当组织对本级政府编制的旅游发展规划的执行情况进行评估，并向社会公布。

第二十三条 国务院和县级以上地方人民政府应当制定并组织实施有利于旅游业持续健康发展的产业政策，推进旅游休闲体系建设，采取措施推动区域旅游合作，鼓励跨区域旅游线路和产品开发，促进旅游与工业、农业、商业、文化、卫生、体育、科教等领域的融合，扶持少数民族地区、革命老区、边远地区和贫困地区旅游业发展。

第二十四条 国务院和县级以上地方人民政府应当根据实际情况安排资金，加强旅游基础设施建设、旅游公共服务和旅游形象推广。

第二十五条 国家制定并实施旅游形象推广战略。国务院旅游主管部门统筹组织国家旅游形象的境外推广工作，建立旅游形象推广机构和网络，开展旅游国际合作与交流。

县级以上地方人民政府统筹组织本地的旅游形象推广工作。

第二十六条 国务院旅游主管部门和县级以上地方人民政府应当根据需要建立旅游公共信息和咨询平台，无偿向旅游者提供旅游景区、线路、交通、气象、住

宿、安全、医疗急救等必要信息和咨询服务。设区的市和县级人民政府有关部门应当根据需要在交通枢纽、商业中心和旅游者集中场所设置旅游咨询中心，在景区和通往主要景区的道路设置旅游指示标识。

旅游资源丰富的设区的市和县级人民政府可以根据本地的实际情况，建立旅游客运专线或者游客中转站，为旅游者在城市及周边旅游提供服务。

第二十七条 国家鼓励和支持发展旅游职业教育和培训，提高旅游从业人员素质。

第四章 旅游经营

第二十八条 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。

[关联规定：旅行社条例第6~12条(P282~283)]

第二十九条 旅行社可以经营下列业务：

- (一) 境内旅游；
- (二) 出境旅游；
- (三) 边境旅游；
- (四) 入境旅游；
- (五) 其他旅游业务。

旅行社经营前款第二项和第三项业务，应当取得相应的业务经营许可，具体条件由国务院规定。

[关联规定：出境入境管理法第89

条、第90条（P268）]

第三十条 旅行社不得出租、出借旅行社业务经营许可证，或者以其他形式非法转让旅行社业务经营许可。

第三十一条^① 旅行社应当按照规定交纳旅游服务质量保证金，用于旅游者权益损害赔偿和垫付旅游者人身安全遇有危险时紧急救助的费用。

[关联规定：旅行社条例第13~15条（P283）]

第三十二条 旅行社为招徕、组织旅游者发布信息，必须真实、准确，不得进行虚假宣传，误导旅游者。

第三十三条 旅行社及其从业人员组织、接待旅游者，不得安排参观或者参与违反我国法律、法规和社会公德的项目或者活动。

第三十四条 旅行社组织旅游活动应当向合格的供应商订购产品和服务。

第三十五条^② 旅行社不得以不合理的低价组织旅游活动，诱骗旅游者，并通过安排购物或者另行付费旅游项目获取回扣等不正当利益。

旅行社组织、接待旅游者，不得指定具体购物场所，不得安排另行付费旅游项目。但是，经双方协商一致或者旅游者要求，且不影响其他旅游者行程安排的除外。

发生违反前两款规定情形的，旅游者有权在旅游行程结束后三十日内，要求旅行社为其办理退货并先行垫付退货货款，或者退还另行付费旅游项目的费用。

[关联规定：旅游法第80条（P9）]

第三十六条 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。

[关联规定：旅行社条例第30条（P285），中国公民出国旅游管理办法第10条（P274）]

第三十七条 参加导游资格考试成绩合格，与旅行社订立劳动合同或者在相关旅游行业组织注册的人员，可以申请取得导游证。

第三十八条 旅行社应当与其聘用的导游依法订立劳动合同，支付劳动报酬，缴纳社会保险费用。

旅行社临时聘用导游为旅游者提供服务的，应当全额向导游支付本法第六十条第三款规定的导游服务费用。

旅行社安排导游为团队旅游提供服务的，不得要求导游垫付或者向导游收取任何费用。

第三十九条 取得导游证，具有相应的学历、语言能力和旅游从业经历，并与旅行社订立劳动合同的人员，可以申请取得领队证。

[关联规定：出境旅游领队人员管理办法第5条（P272）]

第四十条 导游和领队为旅游者提供服务必须接受旅行社委派，不得私自承揽导游和领队业务。

第四十一条 导游和领队从事业务活动，应当佩戴导游证、领队证，遵守职业道德，尊重旅游者的风俗习惯和宗教信仰，应当向旅游者告知和解释旅游文明行为规范，引导旅游者健康、文明旅游，劝阻旅游者违反社会公德的行为。

导游和领队应当严格执行旅游行程安

^① 国家旅游局办公室关于将《旅行社质量保证金存取管理办法》修改为《旅游服务质量保证金存取管理办法》的通知（2013）。

^② 《国家旅游局关于严格执行旅游法第三十五条有关规定的通知》。

排,不得擅自变更旅游行程或者中止服务活动,不得向旅游者索取小费,不得诱导、欺骗、强迫或者变相强迫旅游者购物或者参加另行付费旅游项目。

[关联规定:消费者权益保护法第9条(P35)]

第四十二条 景区开放应当具备下列条件,并听取旅游主管部门的意见:

(一)有必要的旅游配套服务和辅助设施;

(二)有必要的安全设施及制度,经过安全风险评估,满足安全条件;

(三)有必要的环境保护设施和生态保护措施;

(四)法律、行政法规规定的其他条件。

第四十三条 利用公共资源建设的景区的门票以及景区内的游览场所、交通工具等另行收费项目,实行政府定价或者政府指导价,严格控制价格上涨。拟收费或者提高价格的,应当举行听证会,征求旅游者、经营者和有关方面的意见,论证其必要性、可行性。

利用公共资源建设的景区,不得通过增加另行收费项目等方式变相涨价;另行收费项目已收回投资成本的,应当相应降低价格或者取消收费。

公益性的城市公园、博物馆、纪念馆等,除重点文物保护单位和珍贵文物收藏单位外,应当逐步免费开放。

第四十四条 景区应当在醒目位置公示门票价格、另行收费项目的价格及团体收费价格。景区提高门票价格应当提前六个月公布。

将不同景区的门票或者同一景区内不同游览场所的门票合并出售的,合并后的价格不得高于各单项门票的价格之和,且旅游者有权选择购买其中的单项票。

景区内的核心游览项目因故暂停向旅

游者开放或者停止提供服务的,应当公示并相应减少收费。

第四十五条 景区接待旅游者不得超过景区主管部门核定的最大承载量。景区应当公布景区主管部门核定的最大承载量,制定和实施旅游者流量控制方案,并可以采取门票预约等方式,对景区接待旅游者的数量进行控制。

旅游者数量可能达到最大承载量时,景区应当提前公告并同时向当地人民政府报告,景区和当地人民政府应当及时采取疏导、分流等措施。

第四十六条 城镇和乡村居民利用自有住宅或者其他条件依法从事旅游经营,其管理办法由省、自治区、直辖市制定。

第四十七条 经营高空、高速、水上、潜水、探险等高风险旅游项目,应当按照国家有关规定取得经营许可。

第四十八条 通过网络经营旅行社业务的,应当依法取得旅行社业务经营许可,并在其网站首页的显著位置标明其业务经营许可证信息。

发布旅游经营信息的网站,应当保证其信息真实、准确。

第四十九条 为旅游者提供交通、住宿、餐饮、娱乐等服务的经营者,应当符合法律、法规规定的要求,按照合同约定履行义务。

[关联规定:合同法第112~113条(P71)]

第五十条 旅游经营者应当保证其提供的商品和服务符合保障人身、财产安全的要求。

旅游经营者取得相关质量标准等级的,其设施和服务不得低于相应标准;未取得质量标准等级的,不得使用相关质量等级的称谓和标识。

[关联规定:消费者权益保护法第18

条 (P36)]

第五十一条 旅游经营者销售、购买商品或者服务,不得给予或者收受贿赂。

第五十二条 旅游经营者对其在经营活动中知悉的旅游者个人信息,应当予以保密。

[关联规定:民法通则第5条 (P16)]

第五十三条 从事道路旅游客运的经营者应当遵守道路客运安全管理的各项制度,并在车辆显著位置明示道路旅游客运专用标识,在车厢内显著位置公示经营者和驾驶人信息、道路运输管理机构监督电话等事项。

第五十四条 景区、住宿经营者将其部分经营项目或者场地交由他人从事住宿、餐饮、购物、游览、娱乐、旅游交通等经营的,应当对实际经营者的经营行为给旅游者造成的损害承担连带责任。

[关联规定:民法通则第130条 (P23);侵权责任法第8条 (P113)]

第五十五条 旅游经营者组织、接待出入境旅游,发现旅游者从事违法活动或者有违反本法第十六条规定情形的,应当及时向公安机关、旅游主管部门或者我国驻外机构报告。

[关联规定:旅行社条例第40条 (P286);中国公民出国旅游管理办法第22条 (P275)]

第五十六条 国家根据旅游活动的风险程度,对旅行社、住宿、旅游交通以及本法第四十七条规定的高风险旅游项目等经营者实施责任保险制度。

[关联规定:保险法第65条 (P156)]

第五章 旅游服务合同

第五十七条 旅行社组织和安排旅游

活动,应当与旅游者订立合同。

第五十八条 包价旅游合同应当采用书面形式,包括下列内容:

- (一) 旅行社、旅游者的基本信息;
- (二) 旅游行程安排;
- (三) 旅游团成团的最低人数;
- (四) 交通、住宿、餐饮等旅游服务安排和标准;
- (五) 游览、娱乐等项目的具体内容和时间;
- (六) 自由活动时间安排;
- (七) 旅游费用及其交纳的期限和方式;
- (八) 违约责任和解决纠纷的方式;
- (九) 法律、法规规定和双方约定的其他事项。

订立包价旅游合同时,旅行社应当向旅游者详细说明前款第二项至第八项所载内容。

[关联规定:合同法第36条 (P65)]

第五十九条 旅行社应当在旅游行程开始前向旅游者提供旅游行程单。旅游行程单是包价旅游合同的组成部分。

第六十条 旅行社委托其他旅行社代理销售包价旅游产品并与旅游者订立包价旅游合同的,应当在包价旅游合同中载明委托社和代理社的基本信息。

旅行社依照本法规定将包价旅游合同中的接待业务委托给地接社履行的,应当在包价旅游合同中载明地接社的基本信息。

安排导游为旅游者提供服务的,应当在包价旅游合同中载明导游服务费用。

[关联规定:民法通则第63条 (P18)]

第六十一条 旅行社应当提示参加团队旅游的旅游者按照规定投保人身意外伤害保险。

第六十二条 订立包价旅游合同时,

旅行社应当向旅游者告知下列事项：

(一) 旅游者不适合参加旅游活动的情形；

(二) 旅游活动中的安全注意事项；

(三) 旅行社依法可以减免责任的信息；

(四) 旅游者应当注意的旅游目的地相关法律、法规和风俗习惯、宗教禁忌，依照中国法律不宜参加的活动等；

(五) 法律、法规规定的其他应当告知的事项。

在包价旅游合同履行中，遇有前款规定事项的，旅行社也应当告知旅游者。

第六十三条 旅行社招徕旅游者组团旅游，因未达到约定人数不能出团的，组团社可以解除合同。但是，境内旅游应当至少提前七日通知旅游者，出境旅游应当至少提前三十日通知旅游者。

因未达到约定人数不能出团的，组团社经征得旅游者书面同意，可以委托其他旅行社履行合同。组团社对旅游者承担责任，受委托的旅行社对组团社承担责任。旅游者不同意的，可以解除合同。

因未达到约定的成团人数解除合同的，组团社应当向旅游者退还已收取的全部费用。

[关联规定：合同法第107条(P71)]

第六十四条 旅游行程开始前，旅游者可以将包价旅游合同中自身的权利义务转让给第三人，旅行社没有正当理由的不得拒绝，因此增加的费用由旅游者和第三人承担。

第六十五条 旅游行程结束前，旅游者解除合同的，组团社应当在扣除必要的费用后，将余款退还旅游者。

[关联规定：合同法第94~97条(P70)]

第六十六条 旅游者有下列情形之一的，旅行社可以解除合同：

(一) 患有传染病等疾病，可能危害其他旅游者健康和安全的；

(二) 携带危害公共安全的物品且不同意交有关部门处理的；

(三) 从事违法或者违反社会公德的活动；

(四) 从事严重影响其他旅游者权益的活动，且不听劝阻、不能制止的；

(五) 法律规定的其他情形。

因前款规定情形解除合同的，组团社应当在扣除必要的费用后，将余款退还旅游者；给旅行社造成损失的，旅游者应当依法承担赔偿责任。

第六十七条 因不可抗力或者旅行社、履行辅助人已尽合理注意义务仍不能避免的事件，影响旅游行程的，按照下列情形处理：

(一) 合同不能继续履行的，旅行社和旅游者均可以解除合同。合同不能完全履行的，旅行社经向旅游者作出说明，可以在合理范围内变更合同；旅游者不同意变更的，可以解除合同。

(二) 合同解除的，组团社应当在扣除已向地接社或者履行辅助人支付且不可退还的费用后，将余款退还旅游者；合同变更的，因此增加的费用由旅游者承担，减少的费用退还旅游者。

(三) 危及旅游者人身、财产安全的，旅行社应当采取相应的安全措施，因此支出的费用，由旅行社与旅游者分担。

(四) 造成旅游者滞留的，旅行社应当采取相应的安置措施。因此增加的食宿费用，由旅游者承担；增加的返程费用，由旅行社与旅游者分担。

第六十八条 旅游行程中解除合同的，旅行社应当协助旅游者返回出发地或

者旅游者指定的合理地点。由于旅行社或者履行辅助人的原因导致合同解除的，返程费用由旅行社承担。

第六十九条 旅行社应当按照包价旅游合同的约定履行义务，不得擅自变更旅游行程安排。

经旅游者同意，旅行社将包价旅游合同中的接待业务委托给其他具有相应资质的地接社履行的，应当与地接社订立书面委托合同，约定双方的权利和义务，向地接社提供与旅游者订立的包价旅游合同的副本，并向地接社支付不低于接待和服务成本的费用。地接社应当按照包价旅游合同和委托合同提供服务。

第七十条 旅行社不履行包价旅游合同义务或者履行合同义务不符合约定的，应当依法承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任；造成旅游者人身损害、财产损失的，应当依法承担赔偿责任。旅行社具备履行条件，经旅游者要求仍拒绝履行合同，造成旅游者人身损害、滞留等严重后果的，旅游者还可以要求旅行社支付旅游费用一倍以上三倍以下的赔偿金。

由于旅游者自身原因导致包价旅游合同不能履行或者不能按照约定履行，或者造成旅游者人身损害、财产损失的，旅行社不承担责任。

在旅游者自行安排活动期间，旅行社未尽到安全提示、救助义务的，应当对旅游者的人身损害、财产损失承担相应责任。

第七十一条 由于地接社、履行辅助人的原因导致违约的，由组团社承担责任；组团社承担责任后可以向地接社、履行辅助人追偿。

由于地接社、履行辅助人的原因造成旅游者人身损害、财产损失的，旅游者可

以要求地接社、履行辅助人承担赔偿责任，也可以要求组团社承担赔偿责任；组团社承担责任后可以向地接社、履行辅助人追偿。但是，由于公共交通经营者的原因造成旅游者人身损害、财产损失的，由公共交通经营者依法承担赔偿责任，旅行社应当协助旅游者向公共交通经营者索赔。

[关联规定：侵权责任法第15~17条(P114)]

第七十二条 旅游者在旅游活动中或者在解决纠纷时，损害旅行社、履行辅助人、旅游从业人员或者其他旅游者的合法权益的，依法承担赔偿责任。

第七十三条 旅行社根据旅游者的具体要求安排旅游行程，与旅游者订立包价旅游合同的，旅游者请求变更旅游行程安排，因此增加的费用由旅游者承担，减少的费用退还旅游者。

第七十四条 旅行社接受旅游者的委托，为其代订交通、住宿、餐饮、游览、娱乐等旅游服务，收取代办费用的，应当亲自处理委托事务。因旅行社的过错给旅游者造成损失的，旅行社应当承担赔偿责任。

旅行社接受旅游者的委托，为其提供旅游行程设计、旅游信息咨询等服务的，应当保证设计合理、可行，信息及时、准确。

[关联规定：合同法第48~50条(P66)]

第七十五条 住宿经营者应当按照旅游服务合同的约定为团队旅游者提供住宿服务。住宿经营者未能按照旅游服务合同提供服务的，应当为旅游者提供不低于原定标准的住宿服务，因此增加的费用由住宿经营者承担；但由于不可抗力、政府因公共利益需要采取措施造成不能提供服务的，住宿经营者应当协助安排旅游者住宿。

第六章 旅游安全

第七十六条 县级以上人民政府统一负责旅游安全工作。县级以上人民政府有关部门依照法律、法规履行旅游安全监管职责。

第七十七条 国家建立旅游目的地安全风险提示制度。旅游目的地安全风险提示的级别划分和实施程序，由国务院旅游主管部门会同有关部门制定。

县级以上人民政府及其有关部门应当将旅游安全作为突发事件监测和评估的重要内容。

第七十八条 县级以上人民政府应当依法将旅游应急管理纳入政府应急管理体系，制定应急预案，建立旅游突发事件应对机制。

突发事件发生后，当地人民政府及其有关部门和机构应当采取措施开展救援，并协助旅游者返回出发地或者旅游者指定的合理地点。

第七十九条 旅游经营者应当严格执行安全生产管理和消防安全管理的法律、法规和国家标准、行业标准，具备相应的安全生产条件，制定旅游者安全保护制度和应急预案。

旅游经营者应当对直接为旅游者提供服务的从业人员开展经常性应急救助技能培训，对提供的产品和服务进行安全检验、监测和评估，采取必要措施防止危害发生。

旅游经营者组织、接待老年人、未成年人、残疾人等旅游者，应当采取相应的安全保障措施。

第八十条 旅游经营者应当就旅游活动中的下列事项，以明示的方式事先向旅游者作出说明或者警示：

- (一) 正确使用相关设施、设备的方法；
- (二) 必要的安全防范和应急措施；
- (三) 未向旅游者开放的经营、服务场所和设施、设备；
- (四) 不适宜参加相关活动的群体；
- (五) 可能危及旅游者人身、财产安全的其他情形。

第八十一条 突发事件或者旅游安全事故发生后，旅游经营者应当立即采取必要的救助和处置措施，依法履行报告义务，并对旅游者作出妥善安排。

第八十二条 旅游者在人身、财产安全遇有危险时，有权请求旅游经营者、当地政府和相关机构进行及时救助。

中国出境旅游者在境外陷于困境时，有权请求我国驻当地机构在其职责范围内给予协助和保护。

旅游者接受相关组织或者机构的救助后，应当支付应由个人承担的费用。

第七章 旅游监督管理

第八十三条 县级以上人民政府旅游主管部门和有关部门依照本法和有关法律、法规的规定，在各自职责范围内对旅游市场实施监督管理。

县级以上人民政府应当组织旅游主管部门、有关主管部门和工商行政管理、产品质量监督、交通等执法部门对相关旅游经营行为实施监督检查。

第八十四条 旅游主管部门履行监督管理职责，不得违反法律、行政法规的规定向监督管理对象收取费用。

旅游主管部门及其工作人员不得参与任何形式的旅游经营活动。

第八十五条 县级以上人民政府旅游主管部门有权对下列事项实施监督检查：