

崔卫华 编著

Xiandai

Luxingshe

现代 旅行社 实务

Shi-wu

辽宁科学技术出版社

现代旅行社实务

崔卫华 编著

XIAN DI LU XING SHE SHI WU



辽宁科学技术出版社

图书在版编目(CIP)数据

现代旅行社实务/崔卫华编著. - 沈阳: 辽宁科学技术出版社, 2000. 4

ISBN 7-5381-3212-0

I. 现… II. 崔… III. 旅行社-经济管理
IV. F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2000)第 15284 号

出 版 者: 辽宁科学技术出版社

(地址: 沈阳市和平区十一纬路 25 号 邮编: 110003)

印 刷 者: 七二一二工厂

发 行 者: 各地新华书店

开 本: 787mm × 1092mm 1/18

字 数: 220 千字

印 张: $19\frac{1}{4}$

印 数: 4001 - 7000

出版时间: 2000 年 4 月第 1 版

印刷时间: 2001 年 4 月第 2 次印刷

责任编辑: 陈慈良

封面设计: 耿志远

版式设计: 李 夏

责任校对: 王春茹

定 价: 28.00 元

目/录

·现代旅行社实务

第一章 导论

第一节 旅行社业务发展史/1

一、世界旅行社业务的发展/1

二、中国旅行社业务的发展/4

第二节 旅行社业务分类/6

一、按旅游者的空间活动范围划分/6

二、按服务形式划分/6

三、按业务分工划分/7

四、按组织形式划分/7

第三节 旅行社业务流程/8

一、旅游销售/9

二、旅游接待/9

三、出国手续/10

第二章 业务设计

第一节 旅游设计原则/11

一、市场原则/11

二、效益原则/12

三、特色原则/12

四、优化原则/12

第二节 旅游设计基础/13

一、时差/14

2 目录

- 二、旅游设计资料/17
- 第三节 旅游线路设计/29
 - 一、旅游线路设计内容/29
 - 二、旅游航程规划/33

第三章 销售业务

- 第一节 销售业务流程/35
 - 一、询价函电处理/35
 - 二、编制日程草纲/35
 - 三、报价/37
- 第二节 销售操作规范/44
 - 一、组团过程操作规范/44
 - 二、组团变更处理操作规范/44
- 第三节 销售业务合同/45
 - 一、旅行社销售业务合同的条款/45
 - 二、旅游销售业务合同种类/47
- 第四节 航空票务业务/72
 - 一、机票辨识/72
 - 二、机票的种类、票价/78
 - 三、预订和购买机票/78
 - 四、洽询航空代理/80
 - 五、团体订票手续/82
 - 六、民航规则/83
 - 七、国际航空公司编号/91

第四章 接待业务

- 第一节 旅游接待计划/94
 - 一、接待计划的制作/94
 - 二、接待计划的寄送/96

- 三、接待计划的变更/98
- 四、接待计划操作规范/98
- 第二节 接待业务流程/99
 - 一、旅游接待/99
 - 二、旅游接待业务操作规范/101
 - 三、旅游接待服务规范/101
- 第三节 团体旅游业务/103
 - 一、团体旅游的分类/103
 - 二、团体旅游费用计算/104
 - 三、团体旅游业务内容/107
- 第四节 结算业务流程/122
 - 一、国际结算业务/122
 - 二、旅行社的国内结算管理/124

第五章 导游业务

- 第一节 团体领队业务/126
 - 一、准备工作/126
 - 二、领队业务程序/133
- 第二节 全程陪同业务/140
 - 一、陪同的任务和作用/140
 - 二、出发前的业务/141
 - 三、团队陪同业务程序/142
 - 四、团队陪同业务操作规范/143
- 第三节 地方导游业务/155
 - 一、地方导游业务程序/155
 - 二、地方导游操作流程/156

第六章 旅程责任

- 第一节 旅游事故预防/162

4 目录

- 一、事故的种类/162
- 二、事故的预防/163
- 第二节 旅游事故处理/168
 - 一、安全事故的处理/169
 - 二、业务事故的处理/184
- 第三节 旅游投诉处理/189
 - 一、旅游者的权利/189
 - 二、旅行社的职责/189
 - 三、旅游服务缺陷/190
 - 四、投诉发生的理由及原因/190
 - 五、旅游者的投诉/191
 - 六、投诉处理的法律程序/193
- 第四节 旅游保险手续/196
 - 一、投保/197
 - 二、承保/198
 - 三、保费支付/199
 - 四、保险期限/199
 - 五、保险金额/199
 - 六、批改/200
 - 七、赔偿手续及程序/200
 - 八、旅游保险条款/210

第七章 出入境手续

- 第一节 国内出境手续/215
 - 一、出境前的手续/215
 - 二、出境手续/225
- 第二节 外国入境手续/230
 - 一、入境前手续/230
 - 二、入境手续/230

三、主要国家的入境手续/231

第三节 外国出境手续/238

一、出境前手续/238

二、出境手续/238

三、主要国家的出境手续/239

第四节 国内入境手续/241

一、入境前手续/241

二、入境手续/242

第八章 旅游信息处理

第一节 旅游信息分类/249

一、按旅行社的经营业务划分/249

二、按旅游市场信息划分/249

三、按信息处理方法划分/251

第二节 信息处理系统/252

一、资料查询/253

二、外联业务/253

三、地联业务/254

四、散客业务/254

五、票务/254

六、传真业务/255

七、财务处理/255

八、流量控制/255

第三节 信息处理的未来/256

附 录

附 1 关于外国企业在中国设立旅游常驻代表机构的审批
管理办法/260

附 2 旅行社质量保证金暂行规定/263

6 目录

- 附 3 旅行社质量保证金暂行规定实施细则/265
- 附 4 旅行社管理条例/269
- 附 5 旅行社管理条例实施细则/274
- 附 6 中国公民自费出国旅游管理暂行办法/285
- 附 7 旅行社质量保证金赔偿暂行办法/287
- 附 8 旅行社经理资格认证管理规定/290
- 附 9 旅行社办理旅游意外保险暂行规定/293

■第一章 导论

第一节 旅行社业务发展史

自从 19 世纪 40 年代托马斯·库克创办世界上最早的旅行社至今，作为旅游业中最具有行业特征和代表性的旅行社业务，在世界范围内得到蓬勃发展，在世界旅游业的发展中起着日益重要的作用。

一、世界旅行社业务的发展

1845 年在英国的莱斯特，世界上第一位真正的、专职的旅游代理商托马斯·库克（TOMAS·COOK）正式创立了世界上第一个旅行社——托马斯·库克旅行社。他的思想完满地配合了当时英国的铁路和海上客运的发展，使有组织的旅游活动在大多数的公众中得到普及。

（1）托马斯·库克组织了世界上第一次团体包价旅游，这次活动历史上被认为是现代旅行社业务开端的标志。

1841 年 7 月 5 日，当时作为传教士的库克是热心的禁酒演说家，他利用机械化大生产中人们出现的心理危机，以参加戒酒运动为号召，组织了世界上第一次团体包价旅游。他包租了一列往返火车，载运 570 人从莱斯特到拉夫伯勒参加一次禁酒大会，全程 24 英里，第一次采用了集体折扣付费的方法。这次团体旅游的重要意义在于，它具有了一些不同于以往旅游活动的新的特点：

首先，具备了现代旅行社组织的旅游团的基本特征。这次旅游活动的参加者人数之多、来源之广泛，在当时是空前规模的，人员来自各行各业，四面八方，为了这次旅游而聚集，旅游活动结束后又各奔东西，这是与以往的为自己的专业团体或本公司的员工组织的旅游活动的显著区别，从而使旅游活动的组织开始面向社会公众，使这次旅游活动具有了大众

性;

其次,开创了现代旅行社的全程陪同业务。在这次活动中,库克作为发起人、组织者和陪同者,自始至终随团管理,是现代旅游全程陪同的最早体现;

值得一提的是,这次业余组织的旅游活动的成功,为以后旅行社业务的创立积累了经验,奠定了基础。

(2) 托马斯·库克组织了世界上第一次团体观光旅游,这次活动开创了世界旅行社业务的先河,确立了团体旅游业务的基本模式。1845年夏季,库克又组织了到利物浦的第一次团体观光旅游,这次观光旅游的重要意义在于,它与以往的旅游活动有着显著的区别,其特征在於:

①是一种纯商业盈利活动,从而区别于以往的业余旅游活动或社会活动;

②是一种超过24小时的、目的在于观光游览的长途旅游,从而区别于以往的当日往返的、目的在于参加其他活动的一日游,使参与人员具有了现代旅游者的特征;

③是一种有组织、有导游的旅行社业务活动,从而区别于以往的只负责组织和护送的旅游。

(3) 托马斯·库克组织了世界上第一次出国包价旅游,这次活动是世界铁路旅游史上的创举,是现代出境旅游业务的初次尝试。

1855年,库克以包价的形式组织了从英国莱斯特到法国巴黎的旅游,当时的(曼彻斯特卫报)高度评价了这次旅游活动,是世界上首例出国包价旅游。

(4) 托马斯·库克组织了世界上第一次团体环球旅游,这次活动标志着旅行社业务范围已逐步由英格兰扩大到整个世界,并与世界各地的铁路、航运业、旅馆业、金融业等建立了庞大的协作网络,形成了现代旅行社业务的世界格局。

1872年,库克组织了一次举世瞩目的环球旅游,由库克任向导,旅游团由9人组成,历时222天,历经十多个国家。这次环球旅游的成功组织,使托马斯·库克名声大噪,旅行社业务迅猛发展,旅游已成为一种社会时尚。

从 1845 年世界上第一个旅行社诞生到目前为止,世界旅行社业务已经经历了 150 年的发展历程。

至 20 世纪 20 年代末,已有 50 多个国家开展了旅行社业务。这些国家设立专门管理机构和旅游公司,培养专业人才,开发旅游市场,形成了现代旅行社业务的世界规模。

20 世纪 60 年代末,包价旅游是休闲度假的主要形式。1965 年从英国去西欧度假中的 100 多万人次是乘包机的包价旅游,到 1970 年达到 200 万人次,是单独乘飞机度假人次的两倍。随着世界旅游业的蓬勃发展,旅行社业务也发展迅猛,其中航空业的发展对旅行社业务起了很大的促进作用。战后突然出现的航空公司希望通过旅游零售代理出售机票,当时的旅游代理至少有 75% 的营业收入来自飞机的机票销售代理。

20 世纪 60 年代以来,迅速普及了的社会化大众旅游在世界各地得到迅速发展,旅游业务最发达的地区是旅游业最兴盛的北美和欧洲地区,其次是东亚太平洋地区。以美国为例,1978 年以前美国的旅行社不到 2 万家,1982 年美国旅行社首次突破 20000 家的大关,1984 年旅行社丧失航空专卖权,许多其他过去没有航空代理权的机构开始有机会涉足旅游代理业,从而极大地促进了美国旅行社业的发展,1985 年美国旅行社数量猛增到 27193 家。在以后的十年中,美国的旅行社业一直保持了良好的发展势头,到 1993 年底已拥有旅行社 32446 家,突破了美国历史的最高纪录。由于美国人的旅游方式主要是以航空和汽车为主要交通工具,航空代理业务收入占总数的 60% 左右,其他是游船代理业务、饭店预定和租车业务等收入。从旅行社业务范围来看,1993 年散客旅游业务占 88%,而团体旅游业务只占 12%,充分反映了世界旅行社业务已由过去的主要经营团体旅游业务,向以散客旅游业务为主导的方向发展。近年来,美国旅行社业务的发展在一定程度上代表了世界旅行社业务的发展状况,推动了世界旅行社业务的蓬勃发展,一个遍布全世界的极其庞大的国际性旅游服务销售网络已基本形成,并形成了多个国际性或地区性的旅行社组织,如影响最为广泛的世界旅行社协会(简称 WATA)和世界旅行社协会联合会(简称 UFTAA)。

二、中国旅行社业务的发展

虽然旅游活动在我国有着悠久的历史,但是具有经济意义的旅行社业务活动的产生,则是受到外来文化入侵的影响,在一定社会经济条件下的历史产物。

20世纪初,英国的通济隆公司、美国的运通公司和日本的国际观光局陆续进入中国市场。1910年英国通济隆公司(托马斯·库克旅行社)在上海开设了第一个办事处,开展旅行社业务,向欧洲、日本等国的旅游者介绍中国。“通济隆”的含义是“为所有的旅游者提供服务,满足需要,以使旅途平安,一帆风顺”。

1923年8月,当时的上海商业储备银行总经理陈光甫经北洋政府批准,正式在该银行创办了一个为中国人代理旅游业务的旅游部,这是中国第一家由华人经营的旅游服务企业。经过几年的努力,旅行社业务逐渐拓展,1924年春组成了第一批国内旅游团,由上海赴杭州游览,并由铁路局开专列运送;1925年春又组成了第一批由20多名中国人组成的赴日本旅游的“观樱团”,以三周时间游览了长崎、京都、东京、大阪等地;1927年春季出版了中国第一本《旅行杂志》。随着旅行社业务的不断扩展,该旅游部先后在铁路和长江各主要港口城市设立了十一个办事处,并于1927年6月1日从银行中独立出来,正式成立了“中国旅行社”,总揽国内和国际旅游代理业务,设有运输、车务、航务、出版、会计、出纳、稽核等七个部,并在纽约、伦敦、河内等地设立分社发展国际旅游业务,组织出国旅游。中国旅行社当时经营的主要业务范围是:代售国内外各种交通票据;办理和提供住宿和餐饮;组织赴国内外的团体旅游;出版期刊和各种导游宣传品;代办各项出国手续并提供旅途服务;提供旅游接待、导游和各项旅游服务;代办邮政电报、上海银行的旅行支票及各地的土特产;代办货物运输报关、运输保险并代理海陆空运输业务等。

在半封建、半殖民地的社会经济制度下,社会经济发展不平衡,旅行社业务的发展也受到了很大限制,但是中国旅行社在其成立后的20多年里,对于方便国人的外出旅游和开展旅行社业务活动,对于促进经济和交通业的发展,对于积累旅行社业务经验,培养旅游专业人才都起到了一定

的作用。可以说,中国旅行社的创立拉开了我国现代旅游业的序幕,开创了我国旅行社业务的先河。

新中国成立后,经过 50 年的发展,我国旅行社业体系基本形成了三大系统,即中国国际旅行社(国旅)系统、中国旅行社(中旅)系统和青年旅行社(青旅)系统,这三大系统实力雄厚,业务范围各有分工,各系统的分支机构遍及全国各地,成为我国旅行社业的三大组织体系。

1949~1979 年 30 多年间,我国的旅行社业基本由“国旅”和“中旅”两大系统垄断,二者都是由总社负责从国外引进客源,分、支社负责当地的接待工作,在体制上都是直属政府的行政或事业单位。“国旅”负责接待外国自费旅游者,“中旅”负责接待海外华侨、外籍华人、港澳及台湾同胞。当时我国政府对旅游业的方针政策决定了旅行社业务属于友好接待性质,并不注重经济效益。但在 30 多年的经营中,“国旅”和“中旅”积累了丰富的旅行社业务经验,培养和造就了一大批懂业务的人才,为我国现代旅行社业务的发展奠定了基础。

1979 年以后,我国旅行社业由“国旅”、“中旅”和“青旅”三大系统垄断,三个总社基本控制了引进客源的外联权。在 1979~1989 年的十年间,随着我国的改革开放,大批海外旅游者纷纷涌入,旅行社组织接待的海外旅游者总人数每年以 20% 左右的速度增长,旅行社业务也得到了迅速发展,形成了一定的规模,1988 年,全国旅行社数量达到 1573 家,10 年间增长了约 20 倍,并且经营国内旅游业务的旅行社也纷纷出现,多系统、全方位开展国际、国内旅游业务已渐成趋势。

90 年代中期,开始出现了一批专门从事开发国内旅游产品,经营国内旅行社业务的实力较强的企业,出现了国内旅游批发、代理业务的专业分工。1998 年全国旅行社总数达 6360 家,中国国际旅行社 1194 家,国内旅行社 5166 家。从全国范围看,初步形成了一个不同规模、不同档次、不同服务对象、不同所有制形式的多层次、多功能、适应性较强的旅行社业务网络体系,在不同程度上推动了我国现代旅游业的发展。

从国际国内旅行社业务的产生和发展过程可以看出,现代旅游业的兴起是由旅行社业务的创立开始的,旅行社业务活动不但开创了现代旅游业的早期局面,而且进一步推动了旅游业在世界范围内的蓬勃发展。

第二节 旅行社业务分类

旅游有各式各样的形式,为了与日益多样化的各种旅游形态相适应,我们把旅行社业务做以下各种分类。

一、按旅游者的空间活动范围划分

旅行社业务根据旅行者的空间活动范围可分为国际旅游业务和国内旅游业务。

1. 国际旅游业务

可分为入境旅游业务和出境旅游业务两种:

(1) 入境旅游业务是指组织国外旅游者以团体或散客形式在本国国境内进行的旅游活动;

(2) 出境旅游业务是指组织本国公民以旅游团或散客的形式自费前往国外进行的旅游活动。

2. 国内旅游业务

是指组织本国公民在国家行使主权的疆域范围内所进行的旅游活动。国际旅游业务和国内旅游业务的不同之处在于:

第一,国际旅游业务需要办理护照、签证、外币兑换等出国手续。

第二,与国内旅游相比,国际旅游业务在内容方面涉外性极强,需要具备英语、日语等外语能力。

第三,国际旅游与国内旅游相比,需要具有更广泛的知识与信息。

二、按服务形式划分

旅行社业务按服务形式可以分为组团旅游业务和接团旅游业务。

组团旅游业务是指旅行社预先制定包括旅游目的地、日程、交通或住宿服务内容、旅游费用的旅游计划,通过广告等推销方式招徕旅游者;组织旅游团队,为旅游者办理签证、保险等手续,并通过接待计划的形式与接团旅游业务进行衔接。

接团旅游业务是指根据旅游接待计划安排,为旅游者在某一地方或某

一区域提供翻译导游,安排旅游者的旅行游览活动,并负责订房、订餐、订票、各旅游目的地的联络等,为旅游者提供满意的综合服务。

组团旅游业务的特点是生产并推销旅游产品,具有组织能力和创造能力;接团旅游业务的特点是实现旅游产品向旅游商品的转化,即通过旅游接待服务,实现旅游商品价值。

三、按业务分工划分

旅行社业务按分工可分为旅游经营业务、旅游批发业务、旅游零售业务、特殊旅游业务和旅游代理业务。

1. 旅游经营业务

是指根据旅游资源和旅游设施提供的实际可能和旅游者的实际需求及不同消费水平,制定出若干不同的项目、日程和价格的旅游线路,并通过各种销售渠道在旅游市场上推出。

2. 旅游批发业务

是指专门从事各种旅游供给的组合。其本身并不制定旅游线路,而是根据获得的若干旅游线路的份额,通过零售网络或航空公司向公众进行广告等各种宣传以招徕旅游者。

3. 旅游零售业务

是指接待旅游者或者代理旅游批发商去完成组织旅游者的业务,直接为旅游者提供有关旅游目的地、线路、交通工具、餐饮、住宿、观光以及其他旅游项目服务,并从中获得利润。

4. 特殊旅游业务

是指专门从事奖励旅游、会议旅游、展销会和博览会等特殊旅游项目的组织业务,特点是业务内容专门化。

5. 旅游代理业务

是指代表客源国(地区)进行旅游销售业务。双方一般订有正式的书面合同,规定合作方式、期限与其他有关条件。

四、按组织形式划分

旅行社业务按组织形式可以分为团体旅游业务和散客旅游业务。

团体旅游业务是指以团体为单位,通常设有导游或陪同。

散客旅游业务是指以个人或少数人为单位,通常不设陪同。

从销售角度看,团体旅游和散客旅游存在以下利弊:

1. 团体旅游

- (1) 收入高;
- (2) 专业人员利用丰富的知识和经验,使旅程的安排更具有合理性;
- (3) 比散客旅游的手续简便;
- (4) 在旅程和内容方面,存在某种程度上无视旅游者个人意愿之处;
- (5) 由于销售价格是招徕游客前根据预定招徕人数计算确定的,在实际招徕游客时,如果达不到当初预计的人数,不但不能提高利润,有时甚至蒙受损失。

2. 散客旅游

- (1) 散客旅游是以个别形式进行的旅游。
- (2) 由于要一个一个地处理每个顾客的详细预订,手续繁琐;
- (3) 业务协调需要一定的专业知识;
- (4) 收入比团体旅游低。

第三节 旅行社业务流程

旅行社业务流程主要分为旅游销售、旅游接待和出国手续三大部分。旅游销售分为旅游咨询、线路设计、保险和费用计算等;旅游接待分为旅游预约、地面接待和费用计算等;出国手续分为护照、签证、预防接种、外币兑换等。

从本质上说,国际旅游业务与国内旅游业务没有任何区别。只是国际旅游比国内旅游增加了出国手续这一部分业务。旅行社业务流程概况见图1-1所示。