

# 旅游百事通

鲁 澎 编著



气象出版社

# 旅游百事通

鲁 澎 编著

气象出版社

## 内容简介

本书全面地介绍了目前我国有关旅游方面的法律、法规、政策和常识。从旅行、住宿、游览、购物、合同、投诉等十个方面用通俗的语言,深入浅出地帮助旅游者了解旅游活动的特点,旅游服务的内容,旅游者在旅游活动中的权利、义务及责任。是一本既有一定的理论,又能联系实际的实用书籍,可以作为旅游者外出旅游的必备读物。同时,也可以用于旅行社、旅游饭店的职工教育培训及其它旅游业从业人员学习、掌握旅游法规的学习读本。

### 图书在版编目(CIP)数据

旅游百事通/鲁澎编著. —北京:气象出版社,1999. 11

ISBN 7-5029-2806-5

I. 旅… II. 鲁… III. 旅游—基本知识—中国 IV. F592

中国版本图书馆 CIP 数据核字(1999)第 64903 号

责任编辑:苏振生 终审:周诗健

封面设计:朔朝兵 责任技编:向天 责任校对:李鲁任

气象出版社出版发行

(北京市海淀区白石桥路 46 号 100081)

北京市兴顺印刷厂印刷

\* \* \*

新华书店总店北京发行所发行 全国各地新华书店经销

开本:850×1168 1/32 印张:7.5 字数:178千字

2000年1月第1版 2000年1月第1次印刷

印数:1—5000册

ISBN 7-5029-2806-5/G·0861

定价:13.00元

## 序 言

旅游是人类一项积极而健康的社会活动。它可以陶冶人的身心，开阔人的视野，增长人的知识。它可以帮助人们了解自然和社会，使人们的思想感情与大自然如水乳般交融，从而达到净化心灵的目的。

由于经济的飞速发展，现代社会的生活节奏明显加快，人们承受的精神压力超过了以往任何时代。于是，休闲成了调节生活状况的不可少的手段，而旅游则是达到舒缓身心压力的最好的方式。

寄情于山水之间，藉世间万物以抒胸怀；尽情欣赏人类文化精华，藉以完善人格和气质。人们旅游归来，知识增长了，眼界和心胸开阔了，生活态度潇洒了，精神面貌焕然一新了，工作就更有干劲了。所以，现代社会中普遍认为，旅游是当今的时尚，是享受人生的方式，是实现自我价值的标志，是现代生活中必不可少的内容。

旅游活动具有三个特性：首先是文化性，通过游览异国他乡的名山大川，参观文物古迹，了解民俗与风情，从而增长人们的自然科学知识和人文知识。其次是审美性，旅游是以满足人们对美的追求为基础的活动，旅游资源的开发和旅游设施的建设都是从给予旅游者以美的享受为出发点的，甚至旅游商品的交易也不仅仅是物的转换，因为旅游者购买的结果，不光拥有了商品，同时也拥有了美好的回忆。最后是娱乐性，现代旅游是花样不断翻新的活动，为了追求新鲜、奇特、引人入胜的感觉，于是出现了休闲旅游、度假旅游、探险旅游、会议旅游、保健旅游、体育旅游、团体旅游、自助旅游等形式层出不穷的旅游项目，人们可以根据自己的兴趣选择各种各样的旅游方式和旅游目的地，以满足猎奇的心态。总之，积极参与旅游活动，可以令精神放松，身体健康，以更加充沛的精力投身到事业中去。

不过，要成为旅游者，不仅要主观向往，而且应该具备一定的物

1999.10

质条件。前者就是所谓的旅游动机。后者包括可供自由支配的收入和闲暇的时间两个因素。

人们的旅游动机是多样的,并不是单纯的,可以用一言概括的。大体言之有以下三种:一为求新,就是暂时改变一下生活环境。当人们在某种特定的环境中生活久了,就会感到疲劳和乏味,外出旅游使环境发生了变化,可以消除疲乏和单调,使身心得到调节和恢复。二为求尊,就是体现一下自我价值。人们都希望有所成就,希望受到他人尊重,而旅游活动可以使人变得见多识广,其间所享受的服务,也往往能使人获得在日常生活中所没有得到的尊重,以提高自信心和自尊心。三为求知,就是开阔视野,增长知识,以陶冶情操。通过游览名山大川,参观文物古迹,领略异国风情,学到书本上看不到的知识,从而充实了自己的知识范畴和生活内容。不过,虽然人们会有不同的旅游动机,但是只有建立在兴趣之上,才能产生最佳效果。只有对旅游产生了兴趣,才会达到最愉快的境界。

人类的需求是多方面的,有生存的需求,也有享受的需求,还有发展的需求。而作为一种消费行为,旅游反映了人类较高层次的物质生活和精神享受的需求。因此,旅游要求人们具备一定的物质条件。当然,一个人能否实现自己的旅游目的,以及旅途路程的远近、旅游消费的高低,都要取决于他的经济状况。人们只有在满足了衣、食、住、行以及学习和医疗等基本需求之后,才可能选择包括旅游活动在内的其他需求。另一方面,旅行者还必须拥有充足的休闲时间。休闲时间是指从工作中摆脱出来,花费在休息、娱乐、消遣上的时间。拥有休闲时间是劳动者的基本权利,而休闲时间的多寡则是生产力水平的高低和社会进步状况的探测仪。人们虽有强烈的旅游愿望与兴趣,也具备了良好的经济条件,但却缺少休闲时间,那也无法去旅游。

1995年5月1日,国务院公布了职工实行双休日的制度,这标志着我们国家的社会生产力水平有了大幅度的提高,社会状况有了巨大的进步。由于休闲时间的增加,激发了人们对旅游活动的热情,

使得近年来国内旅游业出现了高潮。随着科学技术的发展进步,人们的工作时间会更加缩短,劳动者所拥有的休闲时间会越来越多,我国的旅游事业也会日新月异地加速发展。

然而,与此同时我们也应看到,旅游业的发展有一个由不健全到健全的逐步发展的过程,与旅游业发展相应的政策和法规也有一个由不健全到健全的逐步发展的过程。为了帮助旅游部门和广大的旅游者了解旅游业及其相关的政策和法规知识,以维护自身的权益,笔者特编写此书。又为了便于旅游者的携带,本书力求简明扼要地表达有关内容。至于能否达到预期的目的,尚祈读者检验。

# 目 录

## 序言

|                 |      |
|-----------------|------|
| 一、旅游篇           | (1)  |
| (一)国内旅游         | (1)  |
| (二)自费出境旅游       | (2)  |
| (三)团队旅游         | (4)  |
| (四)办理旅游护照       | (5)  |
| (五)旅游方式         | (7)  |
| 二、旅行社篇          | (11) |
| (一)选择合法旅行社      | (11) |
| (二)不同类型的旅行社     | (12) |
| (三)旅行社的责任和义务    | (13) |
| (四)旅行社质量保证金制度   | (14) |
| (五)旅游意外保险       | (18) |
| (六)旅行社的服务标准     | (21) |
| (七)旅行社的产品——旅游线路 | (22) |
| (八)著名旅游线路       | (23) |
| 三、导游篇           | (32) |
| (一)导游的概念        | (32) |
| (二)导游的分类        | (32) |
| (三)导游的基本条件      | (33) |
| (四)导游资格考试       | (34) |
| (五)导游资格证书       | (35) |
| (六)导游的基本素质      | (36) |
| (七)导游的职责        | (37) |

|                            |       |
|----------------------------|-------|
| (八)对导游的处罚 .....            | (38)  |
| (九)导游服务内容 .....            | (39)  |
| (十)导游处理问题的原则 .....         | (45)  |
| <b>四、食宿篇</b> .....         | (48)  |
| (一)旅游者之家——旅馆 .....         | (48)  |
| (二)旅馆的分类 .....             | (49)  |
| (三)现代化的旅游饭店 .....          | (50)  |
| (四)旅游饭店星级评定制度 .....        | (62)  |
| (五)星级饭店服务标准 .....          | (66)  |
| <b>五、旅游资源保护篇</b> .....     | (68)  |
| (一)保护旅游资源的宗旨 .....         | (68)  |
| (二)保护旅游资源的法律手段 .....       | (69)  |
| (三)国家对旅游资源的管理 .....        | (71)  |
| (四)生态旅游方兴未艾 .....          | (73)  |
| (五)旅游与文物保护 .....           | (75)  |
| <b>六、旅游购物篇</b> .....       | (80)  |
| (一)旅游商品 .....              | (80)  |
| (二)旅游者购物时的基本权利 .....       | (80)  |
| (三)旅游商品生产者的义务 .....        | (84)  |
| (四)旅游商品经营者的义务 .....        | (84)  |
| (五)旅游商品经营中的欺诈行为 .....      | (89)  |
| (六)旅游购物中的损害赔偿 .....        | (90)  |
| (七)对违法经营者的行政处罚 .....       | (91)  |
| (八)对消费者与经营者之间争议的解决途径 ..... | (93)  |
| <b>七、交通篇</b> .....         | (95)  |
| (一)乘飞机旅游常识 .....           | (95)  |
| (二)乘火车旅游常识 .....           | (104) |
| (三)乘轮船旅游常识 .....           | (115) |



---

|                                     |       |
|-------------------------------------|-------|
| 八、安全篇 .....                         | (120) |
| (一)旅游安全管理的原则和职责 .....               | (120) |
| (二)旅游安全事故的处理 .....                  | (122) |
| (三)旅游安全事故的报告制度 .....                | (123) |
| (四)旅游安全事故的赔偿 .....                  | (123) |
| 九、合同篇 .....                         | (124) |
| (一)合同的概念 .....                      | (124) |
| (二)合同的形式 .....                      | (126) |
| (三)订立合同的方式 .....                    | (128) |
| (四)格式条款 .....                       | (131) |
| (五)合同的主要条款 .....                    | (132) |
| (六)无效合同 .....                       | (136) |
| (七)合同违约的对策 .....                    | (138) |
| (八)与旅行社订立合同 .....                   | (142) |
| 十、投诉篇 .....                         | (145) |
| (一)保护旅游者的合法权益 .....                 | (145) |
| (二)旅游者的基本权利 .....                   | (145) |
| (三)旅游投诉 .....                       | (147) |
| (四)投诉的程序与处理规则 .....                 | (151) |
| 附录一、全国省级旅游质量监督管理所通讯录 .....          | (155) |
| 附录二、案例与分析 .....                     | (157) |
| 附录三、相关旅游法律与规定 .....                 | (161) |
| 附录四、国内旅游组团标准合同 .....                | (216) |
| 附录五、特许经营中国公民自费出国旅游业务的旅行社名单<br>..... | (219) |
| 附录六、参考文献 .....                      | (229) |

# 一、旅游篇

## (一)国内旅游

国内旅游是指中国公民在本国境内所进行的旅游活动。

我国的旅游活动有着悠久的历史,春秋时代,孔子曾经周游列国;西汉时期,张骞出使西域;唐代高僧玄奘历尽艰险前往印度取经;明代地理学家徐霞客足迹遍及我国十几个省区,这些都是例证。而且,古代文人学士、迁客骚人创作的山水画册、散文游记,也无不印证了我国古代旅游活动的存在。

然而,真正作为现代旅游活动,则产生于20世纪20年代。1923年,上海商业储蓄银行的总经理陈光甫在他的银行内部创办了一个旅行部,为中国人代办旅行业务。1927年,该旅行部从银行中独立出来,成立中国旅行社。中国旅行社是我国最早的旅行社。不过,当时的旅游活动仅限于达官显贵和阔佬阔少,普通百姓是没有条件参与的。

新中国成立以后,我国的旅游事业逐渐发展起来。1978年改革开放以后,由于大量外国旅游者的涌入,我国国内旅游事业迅速兴起。1993年11月6日,国务院转发了国家旅游局《关于积极发展国内旅游业的意见》。这个文件指出,发展国内旅游业,是人民日益增长的物质文化需要,它增强了人民群众热爱祖国的凝聚力,拓宽了消费渠道,带动了交通、轻工、商业、建筑、园林、饮食等相关行业和文化事业的发展,繁荣和振兴了地方经济,扩大了就业门路,对社会经济的发展产生了积极作用。文件又指出,国内旅游业要纳入国民经济和社会发展计划,建立统一开放和有序竞争的国内旅游市场,发展大众旅

游产品,提高旅游服务质量,维护旅游者的利益。在旅游资源开发、旅游项目建设等方面要合理开发,以防止重复建设,从而保护好旅游资源。同时,文件还明确规定,禁止公费旅游或变相公费旅游。

据统计,1998年我国国内旅游总人数达到6.94亿人次,国内旅游的收入达到了2391.18亿元人民币。如今,旅游已经成普通劳动者的享受,成为平民百姓普遍参与的活动。

## (二)自费出境旅游

中国公民自费出境旅游开始于90年代初,它包括出国旅游、边境旅游和港澳旅游三类。随着我国旅游事业的发展,自费出境旅游逐渐形成规模,并在旅游活动中占有越来越大的比例,保持着日益发展和扩大的趋势。

### 1. 出国旅游

出国旅游是指由我国公民自己支付旅游费用参加旅行社组织的出国旅游项目,它具有以下特征:

- (1)由我国公民个人支付旅游费用;
- (2)以团队形式进行,团队是指3人以上的旅游组织;
- (3)组织出国旅游团队的旅行社必须是经国家批准的、有特许经营中国公民自费出国旅游业务资格的旅行社;
- (4)自费出国旅游的国家或地区应该是经过我国旅游主管部门批准的。

出国旅游是从我国公民出境探亲旅游发展而来的。1990年10月,经国务院批准,国家旅游局与公安部、外交部、国务院侨办等部门联合发布了《关于组织我国公民赴东南亚三国旅游的暂行管理办法》。暂行管理办法规定,我国公民可以在海外亲友付费、担保的条件下,赴新加坡、马来西亚、泰国探亲旅游。1992年7月,又增加了菲律宾为探亲旅游的目的地国家。随着探亲旅游的发展,首先在付费方式

上发生了很大的变化,国内游客由过去海外亲友付费逐渐转变为自付旅费,参加自费旅游的人员也由过去仅限于有亲友在海外的人员扩大到普通公民。

自费出国旅游活动开展以来,在旅游市场上出现了不少问题。主要表现为,有些未经批准的、不具备组织出国旅游资格的旅行社非法经营出国探亲旅游业务,从而造成市场混乱,旅游者的利益受到侵害;有些地方和单位只追求经济效益,给违法犯罪分子可乘之机,他们利用组织出国游的渠道进行非法移民活动;还有一些旅游者到境外后滞留不归。针对旅游市场的这一状况,为了规范自费出国旅游活动,国家旅游局和公安部于1997年7月1日发布并施行《中国公民自费出国旅游管理暂行办法》。这个管理办法明确规定中国公民出国旅游的方式由海外亲友付费方式转变为中国公民自费出国旅游,规定了自费出国旅游的管理原则,出国旅游的方式,特许经营此项业务的旅行社的责任与义务,参加出境旅游的旅游者的权利和义务,以及对出国旅游活动中的违法行为的处罚等。

至1998年为止,我国陆续批准了泰国、新加坡、马来西亚、澳大利亚、新西兰、韩国、日本、菲律宾、香港、澳门等10个国家和地区为中国公民自费出国旅游的目的地国家和地区。

## 2. 边境旅游

边境旅游是指经批准的旅行社组织和接待我国及毗邻国家的公民,集体从指定的边境口岸出入境,在双方政府商定的区域和期限内进行的旅游活动。

边境旅游始于辽宁省丹东市。1984年,丹东市和朝鲜的新义州市根据双方的交流计划互派友好参观团,到对方城市进行为期一天的友好参观活动。后来逐渐发展为两市之间的边境旅游活动。国家旅游局和当时的对外经济贸易部批准了丹东对新义州的“一日游”活动。从此,中国的边境旅游拉开序幕。

经国家有关部门批准,我国有7个省(自治区)开展了边境旅游

活动,这7个省(自治区)分别是黑龙江、内蒙古、辽宁、吉林、新疆、云南、广西,它们与俄罗斯、蒙古、朝鲜、哈萨克斯坦、吉尔吉斯斯坦、塔吉克斯坦、缅甸、越南等八个国家开展边境旅游活动。边境旅游项目达56项,时间从“一日游”到“8日游”不等。

经国务院批准,国家旅游局、外交部、公安部、海关总署共同制定发布的《边境旅游暂行管理办法》是规范边境旅游活动的法律依据,该管理办法于1997年10月15日发布施行。

### 3. 港澳旅游

港澳旅游是指经国家批准特许经营此项业务的旅行社,组织内地居民以旅游团的方式前往香港、澳门地区旅游的活动。

港澳游是从内地居民赴港澳地区探亲旅游发展起来的。为了方便内地的港澳同胞眷属到香港、澳门探亲会友,广东省旅游公司于1983年开始组织广东省居民的“赴港探亲旅游团”到香港、澳门地区旅游。1984年3月,国务院正式批准了有关旅行社组织赴港澳地区旅游的活动。1997年香港回归之后,港澳旅游更成为旅游者喜爱的热点旅游活动。

## (三)团队旅游

团队旅游是中国公民自费出国旅游的主要方式。团队是指由有经营权的旅行社组织的,三人以上的出国旅游团。

参加团队出国旅游的手续应按照以下规则进行:

1. 在组团的旅行社报名,交付全部旅费。
2. 如实填写《中国公民出国旅游申请表》。

3. 由组团旅行社持参加旅游人员的身份证或有效户籍证明、所在单位对其出境意见、《中国公民出国旅游申请表》、旅游行政管理部门核发的《中国公民自费出国旅游审核证明》、组团旅行社开具的旅游费用发票,向公安机关的出入境管理部门办理申办护照手续。

4. 公安机关出入境管理部门查验上述申请材料后,根据有关法律法规发给一次性旅游护照,并附发出境登记卡。参加旅游团队持用的是一次性旅游护照,此类护照有效期为1年,限随旅游团队一次出入境有效,在境内外不得办理延期手续和补、换发手续。

5. 旅游团队须经国家开放口岸整团出入境。

#### (四)办理旅游护照

旅游者持有的护照可以分为两类。参加旅游团队持用的是一次性旅游护照,此类护照的手续简便,而且在上节已经谈过,此处不再赘述。另一类是个人因私护照,这是本节要重点谈的。

1996年12月1日,公安部出入境管理局颁发了《公民因私事出国护照申请、审批管理工作规范》,该规范的颁布使中国公民因私出境的手续得以简化,它的主要规定摘录如下:

##### 1. 公民因私出国(境)申领护照的手续

(1) 向本人户口所在地的市、县公安机关领取“公民因私事出国(境)申请表”一式二份,由公民本人填写完整,贴上本人近期正面免冠照片2张,规格为小2寸,32mm×40mm。

(2) 交验居民身份证、户口簿或其他户籍证明。

(3) 提交与出境事由相应的证明。

##### 2. 出境事由的相应证明包括

(1) 出国探亲访友,提交亲友的邀请信和邀请人在前往国的居住证明。邀请信指正式邀请信和有邀请内容的普通信件,具备其中之一即可。居住证明是指邀请人在前往国的居留资格证明,邀请人在前往国正在使用的有效身份证明的复印件,其他经出入境管理部门认可的能证明邀请人在前往国合法居留的证明,具备其中之一即可。

(2) 个人出国旅游,提交旅行所需外汇费用证明,如申请人银行存款证明。出入境管理部门认为必要时,申请人还应提交境外亲友的

邀请或担保信函。

(3) 自费出国留学,提交接受学校出具的人学通知书,出入境管理部门认为必要时,申请人还应提交必需的经济保证证明。具有大专以上学历人员申请自费出国留学,提交省一级教育主管部门出具的“自费留学资格审核证明”。

(4) 出国定居,提交拟前往国家政府主管机关或驻华使、领馆的定居许可证明或拟定居地亲友同意去定居的证明。

(5) 出国继承财产,提交有合法继承权的证明。

(6) 个人出国就业,提交有前往国具有法律效力的(经前往国公证机关公证或我驻外使、领馆认证)聘请、用人单位或雇主的聘用、雇用证明。

(7) 出国从事其他非公务活动,提交国外相应的邀请函件。

### 3. 出境申请审批时限

公安机关出入境管理部门对出境申请应当在 20 个工作日(大、中城市在 15 个工作日,地处偏僻,交通不便的应在 40 个工作日),作出批准或不批准的决定,并通知申请人。申请人在规定时间内未接到审批结果通知的,有权查询,受理部门应作出答复;申请人认为不批准出境不符合《中华人民共和国公民出境入境管理法》的,有权向上一级公安机关提出申诉,上级机关应当作出处理和答复。

### 4. 护照有效期

护照有效期为 5 年,可延期两次,每次不超过 5 年。

### 5. 护照申请延期

持照人在护照有效期期满前 6 个月内,可申请延期,无须提交证明材料。特殊情况(如有效期不够外国签证期限)可持有关签证证明提前申请办理。超过有效期的护照为失效护照,不办理延期手续。护照的延期,在国内由原发照机关或户口所在地公安机关出入境管理部门办理;在国外,由驻外使、领馆办理。

### 6. 护照的换发、补发

护照因已延期两次即将期满或签证页用完不能再延长有效期限,或被损坏不能继续使用的,可申请换发,无须提交证明材料。护照遗失的,在取得护照遗失地公安派出所出具的报失证明并登报声明护照作废后,可申请补发新护照,无须提交其他证明材料。

### 7. 出境登记卡

公安机关在批准、颁发护照同时,附发出境登记卡。出境登记卡的出境事由分别填“定居”、“短期出境”、“旅游”(指组团出国旅游)。持“定居”事由出境登记卡者,除团体旅游签证外,获得任何签证都可出境。持“短期出境”事由出境登记卡,而后获得长期定居签证的,提交所在单位或派出所同意的意见,即可换发“定居”事由出境登记卡。领取护照后首次出境前变更前往国的,凭签证换发出境登记卡,无须提交其他证明材料。

### 8. 护照收费标准

工本费 100 元人民币;手续费 5 元人民币;护照延期、护照加注,每人每次 20 元人民币。

## (五)旅游方式

现代旅游活动多姿多彩,旅游方式的种类是层出不穷的,因为人们有多少种旅游动机,就会产生多少种旅游方式。热爱旅游的人们应根据自己的条件和目的,去选择适合自己的旅游方式。现将旅游方式大体分类如下,以供旅游者根据自己的时间和财力选择最佳方案。

### 1. 观光旅游

旅游者通过参加旅游团或者个人旅游的方式,到异国他乡观赏美丽的自然风光和了解当地的风土人情,获得享受和休息,这是最常见的旅游活动方式。

### 2. 度假旅游

利用长期或短期假期,选择一个至两个旅游目的地,与家人或者



朋友前往宁静的海滨或风景度假区,共度悠闲的生活,放松自己的精神,达到休息的目的。

### 3. 探亲旅游

又可以称为寻根旅游。许多在异国他乡的侨民,回到老家寻根访祖或者探亲访友。我国广东、福建等侨乡每年都要接待大量的这类探亲旅游者。

### 4. 健身旅游

健身旅游是一种较新颖的旅游方式,人们为医治疾病或者以身体保健为目的,到异地或外国进行治疗或者保健活动,如洗温泉、泥疗、针灸,学打太极拳等。

### 5. 体育旅游

体育运动是全球性的活动,对体育运动的热爱激发了人们对体育旅游活动的兴趣,去瑞士滑雪,去夏威夷冲浪,参加马拉松长跑,观看世界杯足球比赛,构成了多姿多彩的体育旅游内容。

### 6. 探险旅游

探险活动所具有的神秘、紧张、危险和艰苦的刺激,对喜爱探险的旅游者具有强烈的吸引力。探险者要有强健的体魄、坚强的意志、较强的生存能力和生存技能。探险旅游的内容有江河漂流、穿越沙漠、极地探险、攀登雪山、考察原始森林等。

### 7. 修学旅游

以学习一项技能为目的,到国外进行短期的学习进修。外国人来中国学习语言、烹调、中医等技能是常见的方式。学习之余进行游览观光活动。此类旅游者以青年学生为主。我国不少学校也开始组织学生进行修学旅游。

### 8. 科考旅游

以科学考察或文化交流为目的,对某地的文物古迹、民族文化、建筑、艺术、音乐、教育、科学技术等进行考察交流,以便于开阔眼界,交流科学研究的成果。