

834

高职高专旅游与饭店管理专业教材新系  
21世纪新概念教材

# 旅行社运行与管理

(第2版)

梁 智 编著

东北财经大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

旅行社运行与管理/梁智编著 .2 版 .—大连:东北财经大学出版社,  
2002.3

(21 世纪新概念教材·高职高专旅游与饭店管理专业教材新系)

ISBN 7-81084-074-6

I. 旅… II. 梁… III. 旅行社-企业管理-高等学校: 技术学  
校-教材 IV. F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2002) 第 001654 号

东北财经大学出版社出版

(大连市黑石礁尖山街 217 号 邮政编码 116025)

总 编 室: (0411) 4710523

营 销 部: (0411) 4710525

网 址: <http://www.dufep.com.cn>

读者信箱: [dufep@mail.dlptt.ln.cn](mailto:dufep@mail.dlptt.ln.cn)

沈阳新华印刷厂印刷

东北财经大学出版社发行

开本: 890 毫米 × 1240 毫米 1/16 字数: 362 千字 印张: 15 1/4

印数: 16 301—22 000 册

1999 年 7 月第 1 版

2002 年 3 月第 2 版

2002 年 3 月第 4 次印刷

总 策 划: 许景行

组 稿: 许景行

责任编辑: 廖世成 孙 平

责任校对: 尹秀英

封面设计: 冀贵收

版式设计: 丁文杰

定价: 20.00 元

## 第2版前言

我国的旅行社行业在经历了 20 余年的发展后，已经成为旅游业中一个举足轻重的产业部门。据国家旅游局的统计，到 2000 年年底，我国已有国内旅行社和国际旅行社 8 993 家，所经营的业务也从过去单一的入境旅游发展成为入境旅游、出境旅游和国内旅游并驾齐驱的格局。另外，随着我国成功地加入世界贸易组织，国外的旅行社将进入我国的旅游市场经营入境旅游和国内旅游业务，使旅行社的行业环境中增添了众多强有力的竞争对手，对我国现有的旅行社企业构成了严重的威胁。

面对这种挑战，我国的大多数旅行社经营者已经意识到必须振作起来，更新经营和管理观念，加强各种人才的培养。只有这样才能在激烈的市场竞争当中立于不败之地。因此，各地的旅游院校，特别是近年来新兴的高职院校，纷纷设立了旅行社专业，以培养各种旅行社专业人员，满足旅游市场对高素质的旅行社业务人员的需求。东北财经大学出版社正是根据上述情况，委托作者在 1999 年出版的《旅行社运行与管理》一书的基础上，根据其所提供的新版《编写方案》和目前国内外旅行社经营管理中出现的各种变化及旅行社行业的发展趋势，重新编写了这本适应高职高专学生学习的旅游与饭店管理专业教材。

在本书中，作者借鉴了国内外专家学者关于旅行社经营管理的最新研究成果，将先进的旅行社经营管理理论介绍给学生们；同时对我国旅行社行业进行了比较深入的实地考察，了解和分析其成功的经验和受到挫折的原因，向学生们作如实的叙述，以求达到全面反映旅行社目前经营和管理状况及其所面临问题的目的，让学生们能够及时了解和掌握行业的动向，学习到旅行社经营管理的最新知识，在毕业后进入旅行社工作时能够迅速适应岗位的需要，成为合格的旅行社经营管理人才。

本书是一部以培养学生实际经营和管理能力为目的的旅行社专业教材。作者除了阐述旅行社经营管理理论之外，还列举了大量的经营管理实例，并编写了大量的课堂讨论题、复习思考题、自测题和案例分析题，以帮助学生们在了解理论产生根源的同时，也能够获得较多的旅行社实际经营和管理技巧。

本书在编写过程中，得到了中国康辉天津旅行社的张孝坤总经理、天津旅行社刘宪平总经理、天津观光旅行社周凯总经理、天津中

国旅行社周学伟总经理和东北财经大学出版社本套教材总策划许景行副社长的大力支持和帮助，在此深表感谢。

鉴于作者的视野和学术能力，书中可能有不当之处，恳请读者和使用者批评指正。

**编著者**

2002年1月

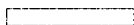
# 目

# 录

第 1 章 旅行社的建立	1
<input type="checkbox"/> 学习目标	1
1.1 旅行社类型与业务	2
1.2 旅行社的建立	6
<input type="checkbox"/> 典型案例	17
<input type="checkbox"/> 本章小结	17
<input type="checkbox"/> 关键概念	18
<input type="checkbox"/> 课堂讨论题	18
<input type="checkbox"/> 复习思考题	18
<input type="checkbox"/> 实训题	18
<input type="checkbox"/> 自测题	18
第 2 章 产品的开发与设计	19
<input type="checkbox"/> 学习目标	19
2.1 旅行社产品的类型	20
2.2 客源市场的调查与预测	25
2.3 现有产品的筛选	35
2.4 旅行社新产品的开发	42
<input type="checkbox"/> 典型案例	46
<input type="checkbox"/> 本章小结	47
<input type="checkbox"/> 关键概念	47
<input type="checkbox"/> 课堂讨论题	47
<input type="checkbox"/> 复习思考题	47
<input type="checkbox"/> 实训题	47
<input type="checkbox"/> 自测题	48
第 3 章 旅游产品的销售	49
<input type="checkbox"/> 学习目标	49
3.1 旅行社产品价格的制定	50
3.2 销售渠道的选择	56
3.3 旅行社产品的促销	65
3.4 产品销售的运作	74
<input type="checkbox"/> 典型案例	80
<input type="checkbox"/> 本章小结	80
<input type="checkbox"/> 关键概念	80

	<input type="checkbox"/> 课堂讨论题 .....	81
	<input type="checkbox"/> 复习思考题 .....	81
	<input type="checkbox"/> 实训题 .....	81
	<input type="checkbox"/> 自测题 .....	81
<b>第 4 章</b>	<b>旅游服务的采购 .....</b>	<b>82</b>
	<input type="checkbox"/> 学习目标 .....	82
4.1	旅游服务的类型 .....	83
4.2	旅游采购的原则和策略 .....	93
4.3	旅游服务采购的程序与方法 .....	96
	<input type="checkbox"/> 典型案例 .....	107
	<input type="checkbox"/> 本章小结 .....	108
	<input type="checkbox"/> 关键概念 .....	108
	<input type="checkbox"/> 课堂讨论题 .....	108
	<input type="checkbox"/> 复习思考题 .....	108
	<input type="checkbox"/> 实训题 .....	109
	<input type="checkbox"/> 自测题 .....	109
<b>第 5 章</b>	<b>团体旅游的接待 .....</b>	<b>110</b>
	<input type="checkbox"/> 学习目标 .....	110
5.1	团体旅游接待业务的特点 .....	111
5.2	导游人员的管理 .....	116
5.3	团体旅游接待业务的运行与管理 .....	124
5.4	团体旅游的行李业务 .....	137
	<input type="checkbox"/> 典型案例 .....	141
	<input type="checkbox"/> 本章小结 .....	141
	<input type="checkbox"/> 关键概念 .....	141
	<input type="checkbox"/> 课堂讨论题 .....	141
	<input type="checkbox"/> 复习思考题 .....	141
	<input type="checkbox"/> 实训题 .....	142
	<input type="checkbox"/> 自测题 .....	142
<b>第 6 章</b>	<b>散客旅游的经营 .....</b>	<b>143</b>
	<input type="checkbox"/> 学习目标 .....	143
6.1	散客旅游产品的类型 .....	144
6.2	票务业务 .....	148
	<input type="checkbox"/> 典型案例 .....	153
	<input type="checkbox"/> 本章小结 .....	154
	<input type="checkbox"/> 关键概念 .....	154
	<input type="checkbox"/> 课堂讨论题 .....	154

<input type="checkbox"/>	复习思考题	154
<input type="checkbox"/>	实训题	154
<input type="checkbox"/>	自测题	154
<b>第 7 章</b>	<b>旅游投诉与旅游事故的处理</b>	<b>156</b>
<input type="checkbox"/>	学习目标	156
7.1	旅游投诉	157
7.2	旅游计划变更	168
7.3	旅游事故	172
<input type="checkbox"/>	典型案例	185
<input type="checkbox"/>	本章小结	185
<input type="checkbox"/>	关键概念	185
<input type="checkbox"/>	课堂讨论题	186
<input type="checkbox"/>	复习思考题	186
<input type="checkbox"/>	实训题	186
<input type="checkbox"/>	自测题	186
<b>第 8 章</b>	<b>旅游者生病、死亡与旅游保险</b>	<b>187</b>
<input type="checkbox"/>	学习目标	187
8.1	旅游者生病	188
8.2	旅游者死亡	192
8.3	旅游保险	195
<input type="checkbox"/>	典型案例	199
<input type="checkbox"/>	本章小结	200
<input type="checkbox"/>	关键概念	200
<input type="checkbox"/>	课堂讨论题	200
<input type="checkbox"/>	复习思考题	200
<input type="checkbox"/>	实训题	200
<input type="checkbox"/>	自测题	200
<b>第 9 章</b>	<b>旅行社的财务管理</b>	<b>202</b>
<input type="checkbox"/>	学习目标	202
9.1	旅行社会计核算	203
9.2	旅行社资产管理	209
9.3	成本费用管理	214
9.4	营业收入与利润管理	218
<input type="checkbox"/>	典型案例	221
<input type="checkbox"/>	本章小结	222
<input type="checkbox"/>	关键概念	222
<input type="checkbox"/>	课堂讨论题	222



<input type="checkbox"/> 复习思考题.....	223
<input type="checkbox"/> 实训题.....	223
<input type="checkbox"/> 自测题.....	223
附录 自测题参考答案.....	224
主要参考书目.....	228



## 旅行社的建立

- 学习目标
- 1.1 旅行社类型与业务
- 1.2 旅行社的建立
- 典型案例
- 本章小结
- 关键概念
- 课堂讨论题
- 复习思考题
- 实训题
- 自测题

### 学习目标

旅行社的建立是旅行社经营的起点，旅行社地址的选择及其门市的布局对旅行社日后的经营效果有着举足轻重的作用。了解建立旅行社的具体程序；学习旅行社选址的具体方法和室内布局。

旅行社最早出现在 19 世纪中叶,是经济活动和旅游活动发展到一定阶段的产物。作为旅游业的一项重要支柱产业,旅行社从各类旅游服务产品供应商那里采购交通、住宿、餐饮等旅游活动所必需的单项旅游服务产品,并将这些单项产品组装成各种包价旅游产品,向旅游者销售。

## 1.1

### 旅行社类型与业务

旅行社是一种社会服务性企业,以招徕和接待旅游者并向旅游者提供相关服务作为主要经营业务,是我国旅游业的三大支柱产业之一。

#### 1.1.1 旅行社的类型

在不同的国家和地区,旅行社的经营范围、产品品种、企业规模等方面存在着一些差异,从而形成该国或该地区独特的旅行社类型。目前,旅行社分为水平分工的旅行社、垂直分工的旅行社和混合分工的旅行社三个类型。

##### 1) 水平分工的旅行社

水平分工的旅行社以我国的旅行社为代表,其主要特点是各旅行社在同一操作层次上,并根据操作的不同特点进行分类。目前我国的旅行社有国际旅行社和国内旅行社两种形式。

##### (1) 国际旅行社

国际旅行社是指经营入境旅游业务、出境旅游业务和国内旅游业务的旅行社。国际旅行社的经营范围包括:

①招徕外国旅游者来中国,为其安排交通、游览、住宿、饮食、购物、娱乐及提供导游等相关服务;

②招徕华侨及香港、澳门、台湾同胞归国及回内地旅游,为其安排交通、游览、住宿、饮食、购物、娱乐及提供导游等相关服务;

③招徕、组织我国境内的居民(包括中华人民共和国公民和长期居住在中国境内的外国人)在国内旅游,为其安排交通、游览、住宿、饮食、购物、娱乐及提供导游等相关服务;

④经国家旅游局批准,招徕、组织中华人民共和国境内居民到境外旅游,为其安排领队及委托海外旅行社组织接待服务;

⑤经国家旅游局批准,招徕、组织中华人民共和国境内居民到规定的与我国接壤国家的边境地区旅游,为其安排领队及境外委托接待服务;

⑥接受旅游者委托,为旅游者代办入境、出境及签证手续;

⑦为旅游者代购、代订国内外交通客票、提供行李服务。

##### (2) 国内旅行社

国内旅行社是指专门经营国内旅游业务的旅行社,其经营范围包括:

①招徕、组织我国大陆地区旅游者(不包括长期居住在中国境内的外国人)在国内旅

游,为其安排交通、游览、住宿、饮食、购物、娱乐及提供导游等相关服务;

②接受我国大陆地区旅游者(不包括长期居住在中国境内的外国人)委托,代购、代订国内交通客票;

③接受我国大陆地区旅游者(不包括长期居住在中国境内的外国人)委托,为其办理托运行李、领取行李等业务;

④经国家旅游局批准,地处边远地区的国内旅行社可以接待前往该地区的海外旅游者。

## 2) 垂直分工的旅行社

垂直分工的旅行社是指那些在经营范围上分为批发经营和零售代理,在时间上先后承接,并具有互补关系的旅行社结构。这种类型的旅行社主要流行于以美国为代表的欧美地区旅游发达国家。垂直分工的旅行社主要分成旅游经营商和旅游代理商。

### (1) 旅游经营商

旅游经营商是指那些以组织和批发包价旅游产品作为主要经营业务,兼营旅游产品零售业务的旅行社。旅游经营商在旅游客源市场上就旅游者和潜在旅游者对旅游产品的爱好、需求和消费水平进行调查,从中发现和预测出旅游客源市场对旅游产品的需求及其发展趋势。旅游经营商同饭店、交通运输部门、旅游景点及涉及包价旅游的其他部门签订协议,以批量购买的价格向交通、住宿、餐饮、游览景点等旅游服务供应部门或企业采购各种单项旅游服务。然后,旅游经营商根据市场调查和市场预测的结果,按照旅游客源市场的需要将这些服务项目组装成不同的包价旅游产品及其他旅游产品,直接向旅游者销售或通过旅游代理商在旅游客源市场上进行销售。

### (2) 旅游代理商

旅游代理商亦称旅游零售商,是旅游经营商与旅游者之间的联系纽带。它们的主要业务是代理旅游经营商招徕与组织旅游者、为旅游者提供旅游咨询和旅游接待服务,代理旅游者直接向旅游服务供应部门预订零散服务项目。旅游代理商的收入全部来自销售佣金。根据所提供的服务项目和内容,旅游代理商分为全面服务型旅游代理商、商务型旅游代理商、驻厂型旅游代理商和团体/奖励旅游代理商四个类型。

## 3) 混合分工的旅行社

日本的旅行社采用混合分工的形式,根据旅行社是否从事主催旅行业务<sup>①</sup>将旅行社分成第Ⅰ种旅行业<sup>②</sup>、第Ⅱ种旅行业和第Ⅲ种旅行业三个类型。其中第Ⅰ种旅行业可以实施海外和国内主催旅行业务;第Ⅱ种旅行业只能经营国内主催旅行业务;第Ⅲ种旅行业则不能经营主催旅行业务。

① 日本的主催旅行业务相当于我国旅行社的包价旅游业务。

② 日本的旅行业相当于我国的旅行社。

## 补充阅读资料 1—1

### 旅行社工作的特点

任何行业都有其自身的特点，旅行社也不例外。旅行社工作的特点集中表现在服务的直接性、业务的时效性、工作的繁杂性、知识的广博性和联系的广泛性五个方面。

(资料来源 杜江：《旅行社管理》，1版，天津，南开大学出版社，1997。)

### 1.1.2 旅行社的职能与业务

虽然世界上存在着不同类型的旅行社，但是它们都是向旅游者提供各种有偿服务的旅游企业，因此企业职能和经营业务方面具有许多共同之处。

#### 1) 旅行社的职能

旅行社的最基本职能是设法满足旅游者在旅行和游览方面的各种需要，同时协助交通、住宿、餐饮、游览景点、娱乐场所和商店等旅游服务供应部门和企业将其旅游服务产品销售给旅游者。具体地讲，旅行社的职能可分为以下五个类型。

##### (1) 生产职能

旅行社的生产职能是指旅行社设计和组装各种包价旅游产品的职能。旅行社好像工厂里装配线，以批量购买的方式按照优惠价格从其他旅游服务供应部门和企业购进旅游产品的各种基本要素，然后根据旅游市场需求，将这些要素组装成不同的包价旅游产品。有时，旅游者能够不经过旅行社，直接向生产旅游产品要素的各旅游服务供应部门或企业购买，并组装成同样的包价旅游产品。然而，旅游者往往因购买数量较小而难以从旅游服务供应部门或企业那里获得优惠的价格，结果造成旅游价格高于旅行社的报价。另外，就产品质量而言，由于旅行社长期从事旅游经营业务，积累了丰富的经验，享有较高的声誉，所以他们能够向旅游者提供价格公道、旅行便利、接待质量好的高质量旅游产品。

##### (2) 销售职能

销售旅游产品是旅行社的第二个基本职能。旅行社除了在旅游市场上销售本旅行社设计和生产的报价旅游产品外，还经常在旅游服务供应部门和企业与旅游者之间充当媒介，代旅游服务供应部门和企业向旅游者销售单项旅游服务项目。例如，旅行社代旅游者从某航空公司购买飞机票，为旅游者安排在市中心的某家饭店住宿，都是为旅游服务供应部门或企业代销其产品。由于旅行社沟通了旅游者与旅游服务供应部门和企业之间的联系，使得旅游服务产品更加顺利地进入到旅游消费领域，同时还拓宽了旅游服务产品的销售渠道。因此，旅行社在旅游产品销售中起着十分重要的作用。

##### (3) 组织协调职能

旅行社的第三个基本职能是组织协调职能。旅游活动不仅涉及交通、住宿、餐饮、游览、娱乐、购物等旅游服务供应部门和企业，还涉及海关、边防检查、卫生检疫、外事、侨务、公安、交通管理、旅游行政管理等政府机关。为了确保旅游者旅游活动的顺利进行，旅行社必须在旅游业各部门和企业之间及旅游业与其他相关部门之间进行大量的组织和协调工作。例如，一些旅行社在组织或接待像来自日本的“友好之船”、“友好之翼”，

来自欧美地区的海上游船等大型、超大型旅游团体时，或者承担大型旅游节日活动的组织和接待工作时，应当在确保合作各方实现各自利益的基础上，协同旅游业各有关部门、企业和其他相关行业，保障旅游者旅游活动过程中每一个环节的衔接和落实。

#### (4) 分配职能

分配职能是旅行社的另一项重要职能。旅行社的分配职能主要体现在两个方面。一方面，旅行社为了尽量使旅游者对整个旅行过程感到最大限度的满意，必须在不同旅游服务项目之间合理分配旅游者付出的旅游费用，以维护旅游者的利益；另一方面，旅行社应该在旅游活动结束后，根据事先同各相关部门或企业签订的协议和各部门或企业提供服务的实际数量、质量合理分配旅游收入。

#### (5) 提供信息职能

旅行社的第五个基本职能是提供信息。作为旅游产品重要的销售渠道，旅行社始终处在旅游市场的最前沿，熟知旅游者的需求变化和市场动态及发展趋势。旅行社将这些信息及时提供给各有关部门和企业，有利于它们调整产品结构和改善经营管理。例如，旅行社将散客旅游日趋发展，旅游者对参与性旅游的兴趣增加及随着人均期望寿命延长导致老年人外出旅游率提高幅度较大等旅游市场上的重要信息传达给有关部门和企业，引起它们的重视，及时采取相应对策，推出新的散客旅游产品、参与性旅游产品和老年旅游产品，以满足旅游者的需要，并从销售这些产品中获得经济收益。

另外，旅行社利用其与旅游者的接触最频繁和最直接，在旅游者中间享有一定的声誉和旅游者对其比较信赖等有利条件，将旅游目的地本身及各相关部门和企业最新发展和变化的信息及时、准确、全面地传递到旅游市场，促使旅游者选择和购买有关的旅游产品。

### 2) 旅行社的业务

按照操作流程，旅行社的基本业务可以划分为产品开发、服务采购、产品销售、团体旅游接待和散客旅游五种类型。

#### (1) 产品开发业务

按照旅行社业务操作流程，其第一项基本业务是产品开发。旅行社的产品开发业务包括产品设计、产品试产与试销、产品投放市场和产品效果检查评估四项内容。首先，旅行社在市场调查的基础上，根据对旅游市场需求的分析和预测，结合本旅行社的业务特点、经营实力及各种旅游服务供应的状况，设计出各种能够对旅游者产生较强吸引力的产品；其次，旅行社将设计出来的产品进行小批量的试产和试销，以考察产品的质量和旅游者对其喜爱的程度；再次，当产品试销成功后，旅行社便应将产品批量投放市场，以便扩大销路，加速产品投资的回收和赚取经营利润；最后，旅行社应定期对投放市场的各种产品进行检查和评价，并根据检查与评价的结果对产品作出相应的完善和改进。

#### (2) 服务采购业务

旅行社的第二项基本业务是服务采购，又叫旅游采购。旅游采购业务是指旅行社为了生产旅游产品而向有关旅游服务供应部门或企业购买各种旅游服务项目的业务活动。旅行社的服务采购业务主要涉及交通、住宿、餐饮、景点游览、娱乐和保险等部门。另外，组团旅行社还需要向旅游路线沿途的各地接待旅行社采购接待服务。

#### (3) 产品销售业务

旅行社产品销售业务是旅行社的第三项基本业务，包括制定产品销售战略、选择产品销售渠道、制定产品销售价格和开展旅游促销四项内容。旅行社根据其所处的外部环境和企业内部条件，制定其产品销售战略，确定产品的目标市场并选择适当的产品销售渠道。在此基础上，旅行社根据其所确定的利润目标，综合考虑其产品的成本、市场的需求、竞争者状况等情况，制定出各项产品的销售价格。旅行社根据其经营实力和目标市场确定和实施旅行社的促销战略并选择适当的促销手段以便将旅行社产品的信息传递到客源市场，引起旅游者的购买欲望，推销出更多的产品。

#### (4) 团体旅游接待业务

团体旅游接待业务是旅行社的第四项基本业务。旅行社通过向旅游团队提供接待服务，最终实现包价旅游的生产与销售。团体旅游接待业务由生活接待服务和导游讲解服务构成。

#### (5) 散客旅游业务

旅行社的第五项基本业务是散客旅游业务。这是一项以散客旅游者为目标市场的旅游服务业务。散客旅游业务包括单项旅游服务业务、旅游咨询业务和选择性旅游服务业务。

#### 【小思考 1—1】

旅行社产生的历史背景是什么？

答：旅行社产生的背景是：18 世纪工业革命极大地提高了生产力，使社会财富急剧增加，为人们的外出旅行提供了经济条件；交通运输能力的提高方便了人们的旅行；大量人口从农村流向城市，改变了人们的生活方式，使旅行成本其中一部分人的经常性活动。在此历史背景下，旅行社应运而生。

## 1.2

### 旅行社的建立

#### 1.2.1 旅行社设立的条件

根据《旅行社管理条例》，旅行社必须具备以下四方面的条件方能提出设立的申请。这四方面的条件是：营业场所、营业设施、经营人员和注册资本及质量保证金。

##### 1) 营业场所

旅行社必须拥有与其旅游业务规模相适应的固定营业场所，即在较长的一段时间里能为旅行社所拥有或使用，而不是短期内频繁变动的营业场所。旅行社营业场所既可以是旅行社自己拥有的固定资产，也可以是旅行社从其他单位租用的营业用房。

##### 2) 营业设施

###### (1) 国内旅行社

国内旅行社必须拥有传真机、直线电话机、电子计算机等办公设备。这三种办公设备是旅行社开展旅游业务经营活动所必需的基本条件，没有这些现代化的办公设备，旅行社难以在竞争日益激烈的市场条件下生存下去。

###### (2) 国际旅行社

国际旅行社的经营范围一般比较广泛，其业务量也远远超过国内旅行社。因此，国际旅行社在营业设施方面，除了像国内旅行社一样必须拥有传真机、直线电话机、电子计算机等办公设备之外，还必须拥有能够保证其顺利有效地开展旅游业务所必需的汽车。

### 3) 经营人员

根据《旅行社管理条例》的规定，旅行社的高级管理人員和重要部门的中层管理人員，必须经过培训考核，并持证上岗。凡是不具备旅游行政管理部门规定的任职资格的人员，不得担任旅行社的中高级管理人員。按照旅行社类型和经营业务的不同，国家对国际旅行社和国内旅行社的经营人员分别作出具体的要求。

#### (1) 国际旅行社

设立国际旅行社，必须至少拥有一名持有国家旅游局颁发的《旅行社经理任职资格证书》的总经理或副总经理、三名持有国家旅游局颁发的《旅行社经理任职资格证书》的部门经理或业务主管人员和取得会计师以上职称的专职财会人员。

#### (2) 国内旅行社

设立国内旅行社，必须至少拥有一名持有国家旅游局颁发的《旅行社经理任职资格证书》的总经理或副总经理、一名持有国家旅游局颁发的《旅行社经理任职资格证书》的部门经理或业务主管人员和取得助理会计师以上职称的专职财会人员。

### 4) 注册资本和质量保证金

#### (1) 注册资本

注册资本是指旅行社向政府企业登记主管部门登记注册时所填报的财产总额，包括流动资产和固定资产，是旅行社承担债务的一般担保财产。《旅行社管理条例》分别对国际旅行社和国内旅行社的注册资本作了明确规定。

①国际旅行社的注册资本不得少于150万元人民币，每设立一个分社，应当增加注册资本75万元人民币；

②国内旅行社的注册资本不得少于30万元人民币，每设立一个分社，应当增加注册资本15万元人民币。

#### (2) 质量保证金

《旅行社管理条例》规定：旅行社设立时，须向规定的旅游行政管理部门交纳质量保证金。质量保证金是一种专用款项，用于赔偿在旅行社存续期间，因旅行社的过错或破产而造成的旅游者合法权益的损失。旅游行政管理部门不得将质量保证金据为己有，也不得擅自支取、挪用质量保证金。

旅行社以现金形式向旅游行政管理部门交纳质量保证金。质量保证金及其在旅游行政管理部门负责管理期间产生的利息，属于旅行社所有。利息按中国人民银行规定的单位活期存款利率计算，其中1/3的利息归旅行社所有，其余部分由旅游质量监督机构用于处理旅游投诉和保证金赔付工作的相关支出。由于经营业务的不同，旅行社所应交纳的质量保证金数额亦有一定的区别。

#### ① 国际旅行社

A. 经营入境旅游业务和国内旅游业务的国际旅行社，在申请设立时，应当交纳60万元人民币作为质量保证金；

B. 经国家旅游局的审核批准, 经营入境旅游业务、出境旅游业务和国内旅游业务的国际旅行社, 除了应当交纳 60 万元人民币的质量保证金外, 还应另行交纳 100 万元人民币的质量保证金;

C. 国际旅行社每设立一个分社, 增交质量保证金 30 万元人民币。

#### ②国内旅行社

A. 申请设立时, 国内旅行社交纳 10 万元人民币的质量保证金;

B. 国内旅行社每设立一个分社, 增交质量保证金 5 万元。

### 【案例 1—1】

#### 旅行社的质量保证金

某旅行社一直经营国内旅游业务。由于业务发展的需要, 该旅行社的总经理决定申请经营入境和出境旅游业务。为此, 这家旅行社向旅游行政管理部门提出了申请。经研究, 旅游行政管理部门批准了申请, 并要求该旅行社补交质量保证金。该旅行社应补交多少质量保证金?

#### 【分析提示】

根据《旅行社质量保证金暂行规定》, 经营国内旅游业务的旅行社须缴纳质量保证金 10 万元; 经营国际旅游招徕和接待业务的旅行社须缴纳质量保证金 60 万元; 特许经营出国(出境)旅游业务的旅行社须另缴纳质量保证金 100 万元。该旅行社原经营国内旅游业务, 已经缴纳了质量保证金 10 万元。现增加入境旅游业务(即国际旅游招徕和接待业务), 须缴纳质量保证金 60 万元。扣除原先交纳的 10 万元, 须再交纳 50 万元。因其还增加出境旅游业务, 须另缴纳质量保证金 100 万元。这样, 该旅行社共须补交质量保证金 150 万元。

### 1.2.2 申办旅行社的基本程序

#### 1) 申办材料

为了能够顺利地办理设立旅行社的申办手续, 申办人应当准备好申办过程中所需的各种文件和证明材料。这些文件是: 设立申请书、可行性研究报告、旅行社章程、旅行社负责人的履历和任职资格证明、验资证明、经营场所证明和经营设备情况证明。

#### (1) 设立申请书

设立申请书是申办人向有关部门表示其设立旅行社愿望的文件, 应包括以下三个方面的内容:

##### ①旅行社的类别、名称和设立地点。

申请书应说明所设立旅行社的类别, 是设立国际旅行社, 还是国内旅行社。如果所申请设立的是国际旅行社, 还必须说明是否申请经营出境旅游业务; 必须写明旅行社的名称, 以区别于其他旅行社。旅行社的中、英文名称必须一致, 不应存在歧义; 必须写明所设立旅行社的详细地址, 以有利于旅游行政管理部门的审查或审批工作, 有利于当地旅游行政管理部门的行业监督和管理。

##### ②企业形式、投资者、投资额和出资方式

在申请书中, 还应对旅行社的企业形式、投资者、投资额和出资方式加以说明。企业



形式是指企业的构成方式，即全民所有、集体所有、个人所有、中外合资等形式；投资者有国家、地方、企业、集体、个人等；投资额指所投入设立旅行社的资金总额；出资方式分为现金、固定资产、无形资产等。

### ③ 申请人、受理申请部门的全称、申请报告名称和呈报申请的时间

申请书中应写明设立旅行社申办人和受理申请部门的全称，如北京华夏实业总公司（申办人）、北京市旅游局（受理申请部门），不能使用简称，如华夏公司（申办人）或市旅游局（受理申请部门）。申请书上还要写明申请报告名称并注明呈报申请的时间。

### (2) 可行性研究报告

可行性研究报告是申请设立旅行社的重要文件，反映了申办人对旅游市场情况、自身实力、旅行社发展前景等情况的预测和估计。在可行性研究报告里，申办人对所申请设立旅行社的市场条件、资金条件和人力条件进行全面分析和评估，并向有关部门明确表示该旅行社在客源市场或潜在客源市场、现有资金或筹措资金能力、拥有或聘有中高层管理人员和其他专业人员等方面已经符合设立旅行社的规定和要求。

### (3) 旅行社章程

旅行社章程由申办人起草，是旅行社运营的基本制度。旅行社章程应阐明旅行社的经营宗旨、运行方式和经济实力，规定旅行社在各方面所应遵循的原则。旅行社章程分为普通旅行社章程和股份制旅行社章程。

#### ① 普通旅行社章程

普通旅行社的章程应包括以下七项内容：

- A. 旅行社的经营范围、旅行社的设立方式和经营方式；
- B. 旅行社的经济性质、注册资金数额及其来源；
- C. 旅行社的组织机构及其职权；
- D. 法定代表人产生的程序和职权范围；
- E. 财务管理制度和利润分配形式；
- F. 劳动用工制度；
- G. 章程修改程序和终止程序。

#### ② 股份制旅行社章程

股份制旅行社的章程除以上内容外，还应包括：

- A. 旅行社注册资本、股份总数和每股金额；
- B. 股东名称、认购股份数、权利和义务；
- C. 董事会的组成、职权、任期和议事规则；
- D. 利润分配办法；
- E. 旅行社解散事由与清算办法；
- F. 通知和通告办法。

### (4) 旅行社负责人的履历和任职资格证明

根据《旅行社管理条例》规定，旅行社经理和副经理必须具备相当的学历和工作履历，并应具有在旅游管理部门或旅游企业的工作经历。此外，旅行社经理、副经理还应接受国家旅游局组织或委托地方旅游行政管理部门主持的专业培训，通过相应的考试并获得