



领队业务

王新军 编著



旅游教育出版社

领 队 业 务

王新军 编著

旅游教育出版社

·北 京·

责任编辑:魏志国 陈志

图书在版编目(CIP)数据

领队业务/王新军编著. —北京:旅游教育出版社, 2000.8

ISBN 7-5637-0869-3

I. 领… II. 王… III. 导游-基本知识 IV. F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2000)第 23749 号

领队业务

王新军 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
印刷单位	河北省三河市文化局灵山红旗印刷厂
经销单位	新华书店
开 本	850 × 1168 1/32
印 张	11.25
字 数	249 千字
版 次	2000 年 8 月第 1 版
印 次	2002 年 7 月第 3 次印刷
定 价	18.00 元

序

近些年来,随着人民生活水平的提高和改革开放进程的加快,公民出境旅游人数在迅速增长,出游目的地国家在不断增多,中国旅游业的结构也在发生变化,从以入境旅游为主逐步过渡到具有入境旅游、国内旅游、出境旅游三大旅游全面发展的成熟阶段,中国旅游业的国际地位有了很大提高,成为世人瞩目的旅游大国。

我们发展旅游业的基本方针是“大力发展入境旅游,积极发展国内旅游,适度发展出境旅游”。中国人走出国门,看一看世界,是一件好事,但是要组织好,协调好。国家旅游局为此与目的地国家签订协议,建立互相沟通的制度;对经营出境游的旅行社进行规范管理,整体上保证了出境旅游市场的有序发展。同时,我们也应该看到,我们的出境旅游仍是发展的初期,经营者和消费者都还不够成熟,特别是在旅游服务质量方面,存在一些问题,需要采取积极措施来进一步规范,以保障我们目前还不够成熟的旅游消费者的合法权益,其中之一就是对旅行社组织的出境旅游团队实行领队制度。实践证明,领队对保证团队境外旅游的服务质量、保障旅游者合法权益、协助处理突发事件、防止不良情况的发生等各方面起到了积极作用。

为进一步提高领队人员的综合素质,建设一支业务过硬、敬业精神强、政治觉悟高的领队队伍,加强对领队人员的培训是十分必要的。《领队业务》一书系统地介绍了目前出境旅游的操作流程及业务规范、领队工作的特点和业务要求、已开放目的地国家(地区)的基本情况以及与出境旅游相关的法律法规等,资料丰富,内容详实,可操作性强,填补了出境旅游业务方面书籍的空白,对旅行社出境旅游从业人员和领队提高业务能力大有裨益。

何光晔

2000年5月30日

目 录

第一章 出境旅游业务	(1)
第一节 我国出境旅游的开办与发展.....	(1)
第二节 如何办理出国旅游手续.....	(6)
一、出国旅游要找有经营权的旅行社	(6)
二、怎样参加出国旅游团队	(7)
三、申办护照	(8)
四、旅游合同.....	(18)
第三节 申办签证	(21)
一、签证及其种类.....	(21)
二、申办签证.....	(21)
第四节 港澳游业务	(48)
一、港澳游参团报名手续.....	(49)
二、费用及注意事项.....	(51)
第五节 出境前的准备工作	(52)
一、参加出境前的说明会.....	(52)
二、行李物品的准备.....	(52)
三、出境之前如何购买外汇.....	(53)
第六节 出入境须知	(53)
一、健康证明与旅行保健.....	(54)
二、海关检查.....	(57)
三、出入境管理.....	(60)
第七节 境外旅游行程范例	(64)
第二章 领队及其工作要务	(82)
第一节 领队的素质要求	(82)

一、领队及其工作特点	(82)
二、领队资格	(83)
三、领队的基本素质	(84)
四、领队的工作职责	(91)
第二节 领队的工作程序	(92)
一、准备工作	(92)
二、开好出境前说明会	(93)
三、办理出境手续	(97)
四、办理国外入境手续	(97)
五、落实境外旅游接待	(99)
六、办理国外离境手续	(99)
七、办理回国入境手续	(101)
八、散团及其他事宜	(101)
第三节 领队服务要点	(104)
一、乘飞机服务	(104)
二、住宿安排	(105)
三、就餐服务	(105)
四、观光游览服务	(106)
五、指导购物	(107)
六、支付小费	(107)
第四节 境外旅游注意事项	(108)
第三章 目的地国家(地区)概况	(116)
第一节 泰国	(116)
一、国家概况	(116)
二、旅游资讯	(117)
三、泰国出入境规定及注意事项	(122)
四、主要旅游城市与旅游景点	(128)
第二节 马来西亚	(134)

一、国家概况	(134)
二、旅游资讯	(135)
三、马来西亚出入境规定	(139)
四、主要旅游城市与旅游景点	(148)
第三节 新加坡	(154)
一、国家概况	(154)
二、旅游资讯	(155)
三、新加坡出入境规定及注意事项	(158)
四、主要旅游景点	(166)
第四节 菲律宾	(169)
一、国家概况	(169)
二、旅游资讯	(171)
三、菲律宾出入境规定	(172)
四、主要旅游城市与旅游景点	(178)
第五节 澳大利亚	(181)
一、国家概况	(181)
二、旅游资讯	(183)
三、澳大利亚出入境规定	(188)
四、旅游城市与旅游景点	(195)
第六节 新西兰	(204)
一、国家概况	(204)
二、旅游资讯	(205)
三、新西兰海关规定	(208)
四、旅游区与旅游城市	(217)
第七节 韩国	(225)
一、国家概况	(225)
二、旅游资讯	(226)
三、海关规定	(231)

四、韩国的主要旅游地	(238)
第八节 日本	(248)
一、国家概况	(248)
二、旅游资讯	(253)
三、海关与入出境手续	(265)
四、主要旅游区与旅游城市	(270)
第九节 香港	(282)
一、地区概况	(282)
二、旅游资讯	(286)
三、海关规定及注意事项	(303)
四、香港主要旅游景点	(306)
第十节 澳门	(318)
一、地区概况	(318)
二、旅游资讯	(322)
三、澳门入出境规定及注意事项	(326)
四、澳门主要旅游景点	(328)

附录:相关法规

附录一:中华人民共和国公民出境入境管理法	(333)
附录二:中华人民共和国公民出境入境管理法 实施细则	(336)
附录三:中华人民共和国出境入境边防检查条例	(341)
附录四:中华人民共和国海关对中国籍旅客进出境 行李物品的管理规定	(349)

第一章 出境旅游业务

第一节 我国出境旅游的开办与发展

我国公民出境旅游是国家对外开放政策的产物,也是旅游业发展到一定阶段的必然结果。我国公民出境旅游由港澳游、出国游、边境游三大部分组成。由于这三方面的业务起源不同、特点不同,因此,操作方式与管理办法也不同。

香港游是内地最早开办的出境旅游业务。1983年11月,作为试点,广东省率先开放本省居民赴香港旅游探亲。1984年,国务院批准开放内地居民赴港澳地区的探亲旅游。随着港澳地区与内地关系的日益密切,内地居民赴港澳地区旅游也得到很大发展,赴港澳地区旅游的内地居民也不断增多,内地旅游者已成为港澳地区最主要的客源。港澳游的发展为我国公民自费出境旅游奠定了基础。

边境旅游作为我国公民出境旅游的一种形式,有其特殊性,它是在边境地区初级的易货贸易基础上发展起来的。1987年,国家首先开放辽宁丹东口岸至朝鲜新义州过境一日游,十余年来,边境旅游已有很大发展,到目前已开放中朝、中俄、中蒙、中哈、中越、中缅边境旅游口岸33个。从一日游到八日游,旅游线路55条。边境地区的旅游业得到空前发展,极大地促进了边境地区的经济发展,对繁荣、稳定边疆起到了积极的作用。

在内地居民港澳游基础上,1990年国家同意开办我国公民出国探亲旅游,1991年第一个出国探亲旅游团队成行。我国公民出

境探亲旅游的目的地最初限于新加坡、马来西亚、泰国三国,以后又增开了菲律宾,所需费用由公民自理,采取由海外亲友交费的办法。1997年3月,国务院批准了国家旅游局、公安部联合制定的《中国公民自费出国旅游管理暂行办法》,并于1997年7月1日正式发布施行,这标志着国家正式开办了我国公民自费出国旅游,也使出国旅游的管理有了正式的法规依据。由此,也确立了我国旅行社业经营业务由入境旅游、国内旅游和出境旅游三部分组成的基本格局。

出境旅游对我国普通老百姓来说是一种全新的消费方式。改革开放二十年,人民生活水平有了很大的提高,消费观念和享受闲暇的观念也发生了很大的变化,出境旅游一经开办,就迎合了市场需求,成为一个新的消费热点。对于以入境旅游为主业而发展起来的我国旅行社业,出境旅游业务的开办无疑为其增添了新的活力并提供了广阔的发展空间。由于存在巨大的、长期被抑制的市场需求以及具有经营操作主动性强、不会造成拖欠款、利润较高等特点,出境旅游很快就成为旅行社在经营上新的兴奋点和利润增长点。

目前,我国出境旅游市场表现出以下主要特征:

(一)业务发展快,出境旅游人数增长迅速

公民出境旅游自开办以来,就以较快的速度发展。据统计,1992年出境总人数为292.87万人次,其中因私出境人数119.30万人次,占出境总人数的40.7%;1998年出境人数为589.36万人次,其中因私出境人数为319.02万人次,占出境总人数的54.1%,分别比1992年增长了101.2%、167.4%。由旅行社组团出境旅游人数也有大幅度增长,1992年为86万人次,1996年达到164万人次,增长90.7%;1997年比1996年下降12.8%,主要原因是为保障香港在回归期间的正常秩序,有关方面对赴香港或途径香港赴第三国的旅游人数进行了限制。1998年因私出境人数

比 1997 年增长了 30.8%,1999 年比 1998 年增长 33.7%,因私出境人数达 426.61 万人次。由旅行社组织的出境旅游人数也相应大幅度增长(见表 1)。

表 1 1992—1998 年出境旅游人数统计表(单位:万人次)

时间	出境总人数	增长率	因私出境人数	增长率	由旅行社组织出境旅游人数	增长率
1992 年	292.87		119.30		86.00	
1993 年	374.00	27.7%	146.62	22.9%	72.36	-15.9%
1994 年	373.00	-0.2%	164.23	12.0%	109.84	51.8%
1995 年	452.05	21.1%	205.39	17.9%	125.99	14.7%
1996 年	506.07	12.0%	241.39	17.5%	164.0	30.2%
1997 年	532.39	5.2%	243.96	1.1%	143.07	-12.8%
1998 年	589.36	10.7%	319.02	30.8%		
1999 年	668.77	13.5%	426.61	33.7%		

注:出境旅游人数包括出国游、边境游、港澳游人数

由于旅行社经营出境旅游在政策上受到限制,客观上抑制了部分需求,但总的来说,出境旅游正处于高速阶段。

(二)在经营资格上,具有相对的垄断性

1997 年 7 月 1 日以前,虽然审批了 9 家组团社,但管理不够完善,旅行社基本上都在经营此项业务。《中国公民自费出国旅游管理暂行办法》颁布后,国家旅游局批准了 67 家组团社有权经营出国旅游业务,并通过《中国公民自费出国旅游审核证明》和《中国公民自费出国旅游团队名单表》加以管理和控制。为了解决组团社经营的地域局限性和客源的地区分散性的矛盾,1997、1998 年先后又审批了 350 家代办点,占现有 1 194 家国际旅行社的 29.3%。随着出境旅游业务的发展,国家将适量增加组团社的数量。由于有相应的控制手段,大多数国际旅行社不具备出境旅游

业务经营资格,使得出境旅游经营仍具有较高的垄断性。

(三)在客源的空间分布上,表现出较强的地域性

广东是出境旅游大省,出境旅游人数约占全国的 30%,港澳旅游人数约占全国的 50%;黑龙江、广西、辽宁出境旅游主要是中俄、中越、中朝边境旅游;云南因其特殊的地理位置,除中缅边境旅游发展较快外,因距离近、费用低,赴泰国等东南亚国家旅游的人数也较多;除此以外,出境旅游的客源主要以经济发达和沿海地区为多,广东、上海、北京、浙江、福建、江苏等省、市的出国旅游人数约占全国的 2/3。

(四)在游客构成上,职业特征比较明显

据抽样统计,旅行社组织的出境旅游者主要包括以下几类:

1. 企业管理人员和高薪职员,这部分参游人员有比较稳定的可支配收入,有能力自己或携家人出境旅游;2. 个体工商业者,这类参游人员收入较高,有能力支付出境旅游费用,并具有较灵活的闲暇时间;3. 奖励旅游者,包括企业为客户提供的奖励旅游,企事业单位、学校作为福利组织本单位职工出境旅游或为职工出境旅游提供部分费用;4. 离退休人员,这类参游人员有充足的闲暇时间,但收入不高,主要是子女提供旅游费用;5. 沿海和经济发达地区的农民,广东及其他经济发达地区的一些富裕起来的村镇已成为出境旅游重要的客源地等;6. 其他高收入者。

在自费出境旅游客源结构中,公务员、军警人员、工人、内地农民等较少。

(五)出境目的地比较集中,以港澳地区和经批准的出国旅游目的地国家为主

根据边检部门按出境第一站目的地进行的统计(表 2),内地居民出境第一站目的地首选香港、澳门,其次为泰国、日本、韩国、新加坡等亚洲近邻国家,俄罗斯、朝鲜主要是边境旅游人数较多,远距离出境目的地主要是美国、澳大利亚。

表 2 中国公民首站主要出境目的地排名表

(人数单位:万人次)

排名	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
目的地	香港	澳门	泰国	日本	俄罗斯	美国	韩国	新加坡	朝鲜	澳大利亚
1998 年人数	337.32	159.77	56.76	50.17	43.41	31.86	21.40	19.25	9.76	9.28
1999 年人数	357.12	155.07	81.39	53.77	43.77	33.16	31.02	21.11	17.59	10.24

(六)在旅游消费行为上,受直观价格的影响较大,季节性突出。现阶段,出境旅游者的消费行为还不够成熟,在选择旅行社及其旅游线路产品时,多偏重于直观价格,而忽视境外旅游接待的档次。在境外旅游期间,消费能力较强,以购物能力大小排序,分别为上海与江浙市场、东北市场、北京与华北市场、广东和云南市场。广东、云南出境旅游者购物量最小,主要是因为这两省的出境旅游开办时间较长,旅游者的消费行为比较成熟,境外旅游商品对其已不具有很强的吸引力。

受假期和旅游季节的影响,通常 12 月至次年 2 月为出境旅游旺季,尤其是春节期间形成高峰,以致于航空运输能力和目的地旅游接待能力季节性不足,从而造成季节性出境旅游服务质量下降。其他节假日如国庆节、“五一”劳动节、暑假,也是出境旅游的小旺季。

(七)政府加强监管,出境旅游市场明显规范

近年来,政府有关部门加强了出境旅游市场的整顿和监管后,对经营出境旅游、边境旅游和港澳游的旅行社进行审批和清理,出境旅游市场较前有明显规范,保证了出境旅游经营主渠道的畅通,旅行社开始注重品牌形象和旅游产品的多元化。由于中国出境旅游发展所处的特殊市场背景,现阶段仍然存在一些问题,如削价竞争、“零团费”、擅自扩大出国游目的地等比较突出。

由于出国旅游开办的时间不长,市场发育还不够成熟,特别是我国作为一个发展中国家的特定国情,决定了目前国家对公民自

费出国旅游的发展还必须采取适当的调控政策,有计划、有组织、有控制地发展出国旅游是开办此项业务的指导方针。因此,对特许经营出国旅游业务的旅行社实行专项审批、对出国旅游人数进行总量控制、对出国旅游目的地国家逐步开放是现阶段出国旅游管理的基本政策。

随着我国国民经济健康稳定的发展、人民生活水平的普遍提高、国民在出境旅游方面手续的进一步简化,我国出境旅游市场将蕴含着巨大的潜力,出境旅游的人数将会大幅增长,中国出境旅游在国际旅游市场上将具有重要的地位。

第二节 如何办理出国旅游手续

一、出国旅游要找有经营权的旅行社

(一)什么是组团社

国家规定,现阶段公民出国旅游以团队形式进行,为保护旅游者的合法权益,暂不办理散客出国旅游业务。

公民自费出国旅游,须找经国家旅游局审批的有权经营出国旅游业务的旅行社(以下简称组团社)。这些组团社向旅游行政管理部门缴纳了100万元人民币的旅行社质量保证金,专作因旅行社责任而造成损失时赔偿旅游者之用。

(二)怎样识别组团社

旅游者在选择旅行社时,最好是要求旅行社出示国家旅游局颁发的《旅行社业务经营许可证》,查看其经营范围是否有出境旅游业务。出境旅游业务分为出国旅游、边境旅游、港澳游三类,其中边境旅游的组团社只限定在边境省份。如某旅行社不具备此项业务经营权,旅游者切不可报名参团,谨防上当。此外,旅游者也可向当地旅游局查询有关旅行社的经营资格和信誉情况。

目前,全国共有国际旅行社 1 000 多家,国内旅行社 6 000 余家,但有权经办出境旅游业务的组团社是少数,且多为各地有实力的大旅行社。虽然出境旅游的广告繁多,但旅游者一定要注意识别。



二、怎样参加出国旅游团队

(一)咨询

凡拟准备出国旅游的客人,可以打电话或直接到旅行社柜台咨询,以便对旅行路线、日程安排、服务标准、游览项目、旅行费用所含内容等做详细的了解。通常,旅行社有免费奉送的各条旅游路线的详细日程及价格资料。

一般情况下,旅游者多看重旅游路线和报价,但需要提醒的是,直观价格太低的,游客在境外旅游的服务标准可能会较低。因此,旅游者在咨询时一定要弄清楚。

(二)报名交费

旅游者选择某一家旅行社所提供的旅游线路时,可到该旅行社领取“中国公民出境入境申请审批表”。填妥后,由所在单位党委、人事或保卫部门盖章,并注明“同意自费出国旅游”,单位负责人签字;无业人员可到户籍所在地派出所盖章。

旅游者在约定的时间将审批表交回旅行社的同时,足额交齐旅游费用,旅行社向旅游者出具发票。旅游者须妥善保存发票,以备核查和申办护照时用。

重要提示:旅行社一般对随父母出游的儿童予以优惠,2~12岁儿童在酒店住宿时需独自占用床位的,通常按85%交费,不占床位的按75%交费;2岁以下儿童,按20%交费。

报名交费时,按旅行社需求,提供本人二寸黑白照片,数量根据办理护照和签证的需要而定。

三、申办护照

所需资料:《中国公民因私出国(境)申请审批表》、旅行社出具的正式发票、个人身份证、户口卡和照片数张。发票、身份证、户口本还需准备复印件。

手续:旅游者本人持上述资料,到所在地公安局出入境管理部门交验后办理护照。

重要提示:根据公安部门的规定,主要大城市发放护照在15天内完成,中小城市办照时间相对要长一些,有的地方可以办理“加急”,时间为一周或二周,但为了不影响您的出游计划,最好提前办理有关手续。