



旅游法学专题研究书系

旅行社监管法律制度研究

LÜXINGSHÈ JIANGUAN FALÜ ZHIDU YANJIU

杨富斌 王天星 著

知识产权出版社

旅行社监管法律制度研究

杨富斌 王天星 著

知识产权出版社

内容提要

本书对美国、加拿大、澳大利亚、爱尔兰、冰岛、挪威、爱沙尼亚、马耳他、圭亚那、日本、新加坡、马来西亚、巴基斯坦和以色列等国以及我国香港、澳门、台湾地区的旅行业市场监管制度加以比较研究,为我国内地相关制度的完善找出可供借鉴之处,资料翔实,分析细致,可供相关立法者与研究者、学习者参考使用。

责任编辑:刘睿

责任校对:董志英

特约编辑:徐学

责任出版:杨宝林

图书在版编目(CIP)数据

旅行社监管法律制度研究/杨富斌,王天星著. —北京:
知识产权出版社, 2007. 10

ISBN 978 - 7 - 80198 - 767 - 9

I. 旅… II. ①杨…②王… III. 旅行社 - 监督管理 -
法规 - 研究 IV. D912. 290. 4

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 159709 号

旅行社监管法律制度研究

杨富斌 王天星 著

出版发行: 知识产权出版社

社址: 北京市海淀区马甸南村 1 号

邮 编: 100088

网 址: <http://www.ipph.cn>

邮 箱: bjb@cnipr.com

发行电话: 010 - 82000893 82000860 转 8101

传 真: 010 - 82000893

责编电话: 010 - 82000860 转 8113

责编邮箱: liurui@cnipr.com

印 刷: 北京市兴怀印刷厂

经 销: 新华书店及相关销售网点

开 本: 880mm × 1230mm 1/32

印 张: 11.625

版 次: 2007 年 10 月第一版

印 次: 2007 年 10 月第一次印刷

字 数: 310 千字

定 价: 24.00 元

ISBN 978 - 7 - 80198 - 767 - 9/D · 532

版权所有 侵权必究

如有印装质量问题,本社负责调换。

目 录

第一章 美国旅行销售商市场监管制度	(1)
第一节 美国佛罗里达州旅行销售商市场监管制度的 内容	(2)
一、旅行销售商的概念与范围	(2)
二、旅行销售商的注册条件与程序	(2)
三、旅行销售商的业务运行规制	(3)
四、旅行销售商的法律責任	(3)
第二节 美国华盛顿州旅行销售商市场监管制度的内容 ..	(5)
一、旅行销售商的定义	(5)
二、旅行销售商市场准入	(6)
三、旅行销售商市场运行监管制度	(6)
四、旅行销售商法律責任制度	(7)
第三节 美国旅行销售商市场监管制度的特点与启示	(8)
一、旅行销售商信息披露制度比较完善	(8)
二、旅行销售商营业保証金制度合理	(9)
三、旅行销售商法律責任制度明确	(9)
第二章 加拿大旅行代理商监管制度	(11)
第一节 加拿大旅行商市场监管制度的主要内容	(11)
一、旅行代理商的注册登記制度	(11)
二、旅行代理商信托制度	(12)
三、旅行保險基金制度	(13)
四、刑罰制度	(13)
五、调查制度	(14)
六、行政接管制度	(16)



七、执法人员善意执法免责制度	(16)
八、旅行代理商市场准入保障制度	(17)
九、旅行代理商监管措施制度	(17)
十、旅行代理商市场准入程序制度	(18)
十一、旅行代理商职员的强制培训制度	(18)
第二节 加拿大旅行代理商市场监管制度的特点	(19)
一、对旅行代理商法律责任的规定在形式上有所创新	(19)
二、对旅行代理商的监管注重利用信息公开的力量	(20)
三、对旅行代理商的监管注重利用专家的力量	(20)
四、注重保护相对人的权益	(20)
第三章 澳大利亚旅行代理商市场监管制度	(22)
第一节 维多利亚州旅行社市场监管制度	(22)
一、旅行代理商的含义及其业务范围	(22)
二、旅行代理商市场准入监管制度	(23)
三、旅行代理商市场运行监管制度	(25)
四、旅行代理商市场监管中的强制措施制度	(29)
五、旅行代理商退出市场监管制度	(35)
六、旅行代理商法律责任制度	(36)
第二节 西澳大利亚旅行代理商市场监管制度	(40)
一、旅行代理商市场准入监管制度	(41)
二、旅行代理商市场运行监管制度	(43)
三、旅行代理商处罚制度	(45)
四、旅行代理商市场准入保障措施	(47)
第三节 澳大利亚旅行代理商市场管理制度的特点	(52)
一、澳大利亚旅行代理商市场监管制度的基本特点	(52)
二、澳大利亚旅游市场监管制度对我国的启示	(55)
第四章 爱尔兰旅行商市场监管制度	(58)
第一节 爱尔兰旅行商市场监管制度的主要内容	(58)
一、旅行商的概念及分类	(58)



二、旅行商市场准入监管制度	(59)
三、旅游者权益保障基金制度	(59)
四、旅游运营商与旅行代理商的法律责任制度	(61)
五、旅游行政监管中的上诉制度	(62)
六、保证协议制度	(63)
第二节 爱尔兰旅行商市场监管制度的特点	(63)
一、爱尔兰旅行商的监管主体为交通部	(64)
二、爱尔兰旅行商的业务只包括海外旅游业务	(64)
三、爱尔兰注重旅行商的财力和品质	(64)
四、爱尔兰旅行商市场监管制度有强有力的保障措施	(64)
五、爱尔兰旅行商的市场监管制度注重个性化监管	(65)
六、爱尔兰旅行商监管注重相对人的程序权利	(65)
第五章 冰岛旅行商市场监管制度	(66)
第一节 冰岛旅行商市场监管制度的主要内容	(66)
一、旅行商的类型及其业务范围	(66)
二、旅行商市场监管主体	(67)
三、旅行商市场准入制度	(67)
四、旅行商市场运行监管制度	(68)
五、旅行商市场退出制度	(69)
六、旅行商担保金制度	(69)
第二节 冰岛旅行商市场监管制度的特点	(71)
一、重视旅游者权益的保护	(72)
二、制度的设计比较灵活、务实	(72)
第六章 挪威旅行商市场监管制度	(74)
第一节 挪威旅行商市场监管制度的主要内容	(74)
一、挪威旅行商的概念界定清楚、明确	(74)
二、挪威旅行商责任分配科学合理	(74)
三、挪威旅行商保证金制度体现分类处理理念	(75)
第二节 挪威旅行商市场监管制度的主要特点	(75)



一、挪威对旅行社的分类明确	(75)
二、挪威的旅行商责任分配制度颇具特色	(76)
三、挪威的旅行社保证金制度规定合理	(76)
第七章 爱沙尼亚旅行商市场监管制度	(77)
第一节 爱沙尼亚旅行商市场监管制度的主要内容	(77)
一、关于旅游服务与旅行服务的内容	(77)
二、旅行企业制度	(77)
三、旅行企业注册制度	(78)
四、旅行企业保证金制度	(78)
五、旅行企业监管主体	(79)
第二节 爱沙尼亚旅行商市场监管制度的特点及其启示	(79)
一、爱沙尼亚旅行商市场监管依据的效力等级高	(79)
二、爱沙尼亚旅行商的立法技术较为科学合理	(80)
第八章 保加利亚旅行商市场监管制度	(82)
第一节 保加利亚旅行商市场监管制度的主要内容	(82)
一、市场准入制度	(82)
二、市场退出制度	(83)
三、旅游服务中介发票监管制度	(83)
四、市场监管体制	(85)
五、法律责任	(86)
第二节 保加利亚旅行商市场监管制度的特点及其启示	(87)
一、保加利亚对旅行商的发票使用监管严格	(87)
二、保加利亚对旅行商市场退出形式具有全面的规定	(87)
三、保加利亚旅行商监管主体呈现地方化趋势	(88)
第九章 马耳他旅行商市场监管制度	(89)
第一节 马耳他旅行商市场监管制度的主要内容	(89)
一、旅行商的分类及其业务范围	(89)
二、旅行商市场运行监管制度	(91)
三、旅行商市场准入制度	(92)



四、旅行商法律责任制度	(92)
第二节 马耳他旅行商市场监管制度的主要特点 及其启示	(93)
一、马耳他旅行商的监管机构独具特色	(93)
二、马耳他对旅行商的信息披露要求全面而严格	(94)
三、马耳他旅行商监管依据体系科学合理	(94)
第十章 圭亚那旅游运营商市场监管法	(96)
第一节 圭亚那旅游营行商市场监管制度的主要内容	(96)
一、旅游运营商市场准入制度	(96)
二、旅游运营商的责任	(97)
三、旅游纠纷解决制度	(98)
四、旅游运营商的业务监管制度	(98)
第二节 圭亚那旅游运营商市场监管制度的特点	(101)
一、圭亚那旅游运营商必须熟悉旅游法律法规	(101)
二、圭亚那旅游运营商应确保自己的营业设施人性化	(101)
三、圭亚那旅游纠纷解决机制符合旅游业实际	(102)
四、圭亚那旅游运营商立法具有针对性和可行性	(102)
第十一章 日本旅行社市场监管制度	(104)
第一节 日本旅行社市场监管制度的主要内容	(104)
一、旅行社的含义及其业务范围	(104)
二、旅行社的注册登记制度	(105)
三、旅行社营业保证金管理制度	(107)
四、旅行社退出旅游市场制度	(108)
五、旅行社协会制度	(109)
六、旅行社监管中的处罚	(112)
第二节 日本旅行社市场监管制度的特点及其启示	(114)
一、日本旅行社法对旅行社从业人员的素质 要求较高	(114)
二、日本旅行社从业人员分类较为合理	(115)



三、日本旅行社营业保证金制度较为完善	(115)
四、日本旅行社协会的地位与作用突出	(115)
五、日本旅行社市场监管规则修订频繁	(116)
六、日本旅行社监管制度具有较强的可操作性	(117)
第十二章 新加坡旅行代理商市场监管制度	(118)
第一节 新加坡旅行代理商市场监管制度的主要内容 ..	(118)
一、市场准入制度	(118)
二、法律责任制度	(119)
三、强制措施制度	(121)
第二节 新加坡旅行代理商市场监管制度的特点	
及其启示	(122)
一、旅游行政监管机关的权力较大	(122)
二、新加坡对旅行代理商的违法行为设定了严厉的	
法律责任	(123)
第十三章 马来西亚旅行商市场监管制度	(125)
第一节 马来西亚的旅行商市场监管制度的主要内容 ..	(125)
一、旅行商市场准入监管制度	(125)
二、旅行商市场运行监管制度	(126)
三、旅行商市场退出制度	(127)
四、旅行商法律责任与保障制度	(127)
第二节 马来西亚旅行商市场监管制度的特点	(128)
一、马来西亚对旅行商的违法行为按天数进行处罚 ..	(128)
二、马来西亚旅游局对旅行商监管的保障措施较强 ..	(128)
第十四章 巴基斯坦和以色列旅行代理商市场监管制度 ..	(129)
第一节 巴基斯坦旅行代理商监管制度主要内容	(129)
一、旅行代理商的市场准入监管制度	(129)
二、旅行代理商市场运行监管制度	(130)
三、旅行代理商法律责任制度	(131)
第二节 以色列旅行代理商市场监管制度主要内容	(131)



一、以色列旅行代理商营业保证金制度	(131)
二、旅行代理商法律责任制度	(132)
第十五章 我国香港地区旅行代理商市场监管制度	(134)
第一节 我国香港地区旅行代理商市场监管制度的	
主要内容	(134)
一、旅行代理商的含义与分类	(134)
二、旅行代理商市场准入制度	(135)
三、旅行代理商市场运行监管制度	(137)
四、旅行代理商市场退出监管制度	(137)
五、旅游业议会制度	(138)
第二节 我国香港地区旅行代理商市场监管制度的特点 ..	(155)
一、我国香港地区旅行代理商监管制度具有较强的	
可操作性	(155)
二、我国香港地区旅行代理商监管制度注重保护相对	
人的权利	(155)
三、我国香港地区旅游赔偿基金制度设计有合理	
之处	(156)
四、我国香港地区旅行代理商的法律责任严厉且	
全面	(157)
第十六章 我国澳门地区旅行社市场监管制度	(159)
第一节 我国澳门地区旅行社市场监管制度的主要内容 ..	(159)
一、旅行社的概念	(159)
二、旅行社市场准入制度	(161)
三、旅行社市场运行监管制度	(164)
四、旅行社市场监管保障措施	(169)
第二节 我国澳门地区旅行社市场监管制度的特点	(171)
一、旅行社业务范围的分类科学合理	(171)
二、注重旅游者权益的保护	(172)
三、法律责任的设定比较全面合理	(172)



第十七章 我国台湾地区旅行业市场监管制度	(173)
第一节 我国台湾地区旅行业市场监管制度的	
主要内容	(173)
一、我国台湾地区旅行业的种类与业务范围	(173)
二、旅行业市场准入制度	(174)
三、旅行业市场运营监管制度	(180)
四、旅行业保险与保证制度	(183)
五、旅行业及其从业人员奖励制度	(184)
六、旅行业法律责任制度	(184)
第二节 我国台湾地区旅行业市场监管制度的特点	(198)
一、旅行业经营范围广泛	(198)
二、旅行业注册程序科学合理	(199)
三、旅行业的从业人员素质要求高	(200)
四、对旅行业的监管范围宽广且较为深入	(200)
五、许多细节性规定作用很大	(201)
六、注重发挥同行之间的监督	(201)
第十八章 中国旅行社市场监管制度	(203)
第一节 中国旅行社市场准入制度	(203)
一、旅行社的概念	(203)
二、旅行社的类型	(203)
三、旅行社设立的条件	(204)
四、旅行社的设立程序	(206)
五、旅行社保证金制度	(209)
六、旅行社市场准入的保障措施	(211)
第二节 中国旅行社市场运行监管制度	(221)
一、行政处罚与旅游行政处罚的概念及特征	(221)
二、行政处罚、旅游行政处罚与相关概念的关系	(226)
三、旅行社行政处罚的种类与范围	(237)
四、旅行社行政监管中处罚的范围	(245)



五、我国行政处罚程序与执行制度	(254)
附录	(277)
我国澳门地区旅行社及导游人员业务规则	(277)
澳大利亚（维多利亚州）旅行代理商法	(298)
我国香港旅游代理商法	(331)

第一章 美国旅行销售商市场监管制度

美国是一个联邦制国家，除了联邦国会具有立法权以外，每个州的立法机关也有权在自己的权限范围内立法。在旅行销售商监管制度方面，美国联邦并没有一部适用于整个联邦的法律或条例。但是，由于自 20 世纪 70 年代美国解除对旅游行业的规制以来，旅行销售商领域出现了许多欺诈、虚假广告、坑害旅游消费者权益的恶性案件，因此，要求对旅行销售商进行特别规制的呼声日益高涨。在这个大背景下，美国各州纷纷有针对性地立法，以对旅行销售商进行规制。以特别法的形式对旅行销售商进行规制的州主要包括：加利福尼亚、佛罗里达、夏威夷、伊利诺斯、依阿华、路易斯安娜、马萨诸塞、密执安、内华达、纽约、宾夕法尼亚、罗德岛、弗吉尼亚、华盛顿等州。在上述各州中，有六个州（加利福尼亚、佛罗里达、夏威夷、依阿华、内华达、华盛顿州）要求：无论旅行销售商的住所在何处，只要在其州内有业务（即向其州内的居民或公司职员等销售旅行服务），就必须在该州注册。尽管不同的州对旅行销售商的规制措施有所区别，但仍然存在着诸多相同之处，主要包括要求注册、交纳费用、提供担保等。由于各州的相关立法大同小异，本章对美国旅行销售商监管制度的阐述与分析，将以佛罗里达州和华盛顿州的相关立法为例进行。



第一节 美国佛罗里达州旅行销售商 市场监管制度的内容

一、旅行销售商的概念与范围

旅行销售商是指为谋取利益而采取直接或间接以批发或零售的形式向个人或团体提供包价度假或旅游等事先安排好的旅行或游客相关服务的本土居民或非本土的自然人、公司或其他商业实体。所有在佛罗里达州（以下简称“佛州”）拥有营业地点的旅行销售商或向佛州的民众销售旅行服务的主体均需进行注册登记。但如果是同民航联网公司拥有合作关系达3年以上，且其控股人未发生变化的市场主体无需进行登记注册，但必须获得当局颁发的豁免声明，以获得一份从业执照。提供度假服务的旅行销售商必须同相关机构签订5年以上的合同，且其控股结构未发生变化，方可获得豁免。

二、旅行销售商的注册条件与程序

凡是拟从事旅行销售业务的人应获得州农业与消费服务部部长颁发的旅行销售商执照，且应进行年度注册（相当于我国的年检制度）。获得旅行销售商执照的程序为：以规定格式向州农业与消费服务部部长提供下列信息：公司所有人或其经理、董事及其在佛州代理人的姓名、住址、电话及社会保障号码；公司是否为本国公司或外国公司的证明；公司设立的州及日期。如该公司为外国公司，则应提供其在佛州注册登记的日期及雇工许可证明；获得其授权从事代理业务的代理人的姓名、电话、通信地址、营业地址、社会保障号码；分支机构的营业地址及负责人的姓名与住址；已购买足够保险或信用证或其他存款证明等信息。旅行销售商执照颁发后，应悬挂于营业场所的显著位置。为获取旅行销售商执照，申请人还须每年向州农业与消费服务部部长缴纳300美



元的手续费。

美国佛州要求销售或推销与旅行相关服务的人必须每年进行注册登记，除非获得当局的特别豁免，即无须进行登记而可以合法地从事与旅行相关服务的提供活动。一般而言，旅行销售服务商应向当局提交担保证明（绩效保证协议、存款证明、信用证等）。

三、旅行销售商的业务运行规制

对于旅行销售商的业务，州农业与消费服务部部长主要对其信息披露与度假票证的登记、取消与退款进行监管。

对于度假票证，旅行销售商应向州农业与消费服务部部长提交注册申请，如有关票证的时间有所变动，应该在度假票证出售之前，向部长提交下列材料：购买度假票证签订合同的副本；宣传、促销度假票证的宣传单、彩页的副本；度假票证电视广告等视频广告的文字底本；度假票证音频广告的文字底本；有关度假票证使用、获取的规则、条件与限制性规定；使用他人商标、商号名称等的授权证明；利用其他消费者的体验经历进行宣传时该消费者的原始授权证明；如向购买者提供打折、抽奖、礼品等作为促销手段时，承兑上述声明的证明等等。销售度假票证的旅行销售商还应将有关文件保存3年以上。

旅行销售商在向顾客兜售度假票证时，提供给顾客的合同应包括下列内容，否则属于违法：顾客的姓名、住址、签名及日期；度假票证的有效期限及延长期限的条件与限制；旅行销售商的商号名称、营业场所；购买者应支付的总费用；有权改变、修订或增加度假票证费用的人的姓名与营业地址；有关注意事项；有关取消度假票证的条款及退款规定等。

四、旅行销售商的法律责任

根据佛州立法第 559. 9335 条的规定，下列行为属于违法行为：



(1) 在没有向州农业与消费服务部进行年度注册, 且无豁免资格时, 从事旅行销售业务的行为;

(2) 在无豁免资格时, 没有依照州农业与消费服务部的要求提供履约担保、规定数量的信用证或存款证明, 即从事旅行销售业务的行为;

(3) 在提交申请、文件或记录等时, 存在故意弄虚作假的行为;

(4) 向市场销售的度假票证的数量与向州农业与消费服务部提供的数量存在不一致的行为;

(5) 向市场销售的度假票证的有效期, 自其签发之日起, 超过了 18 个月的行为;

(6) 销售的度假票证的有效期超过了旅行销售商与有义务供应住宿或其他旅游服务的设施服务商之间签订的合同期限的行为;

(7) 在购买者撤销合约与接受相应退款的权利方面进行误导的行为;

(8) 在下列方面进行虚假或不实宣传的行为: 住宿设施供应的时间或期限; 住宿设置供应的地点; 住宿设施供应的价格、规模、性质、程度、数量与特征; 物品、服务供应的性质与程度; 消费者的权利与特权等。

对于上述违法行为, 州立法机关规定了相应的法律责任, 主要包括: 行政处罚、民事处罚、刑事处罚等。

1. 行政处罚。如州农业与消费服务部发现某人违反了该法或依据该法制定的规章、实施细则时, 有权向法院提出发布裁决令, 其形式有: 发布违法公告; 对每起违法行为或不作为案件处以不超过 \$ 5 000 的罚款; 要求违法行为人中止违法行为; 对违法行为人进行调查; 取消违法行为人的豁免资质等等。

2. 民事处罚。州农业与消费服务部有权向有管辖权的法院就违法行为提起民事诉讼, 收回其违法行为所得利益, 并有权请求法院发布禁止令, 要求违法行为人遵守法律。对每起违法行为,



州农业与消费服务部有权请求法院处以不超过 \$5 000 的罚款。州农业与消费服务部还有权替代受到违法行为伤害的旅游服务消费者提起民事诉讼。旅行销售商提供的合约中的任何旨在放弃、限制或逃避义务、责任的条款无效，除非事先公开声明了这些条款。旅行销售商的民事责任与其他法律责任之间不存在吸收问题，而是各自独立的。受理案件的法院除有权采取上述措施外，还有权采取任命接管人员处置旅行销售商的资产等相关措施，以维护旅行服务消费者的合法权益。

3. 刑事处罚。任何违反该旅行销售商法的人或企业均构成一级轻罪，应受相应的刑事处罚。

第二节 美国华盛顿州旅行销售商 市场监管制度的内容

华盛顿州法典第 19.138 节对旅行销售商的监管作出了明确规定。该州立法机关在谈到对旅行销售商进行监管的现实依据时认为，“本州立法机关发现并宣布：有些旅行销售商的广告、销售及其他业务已给本州的人民带来了金钱上的麻烦；旅行业对本州的经济、人民的福利已经产生了重大的影响；有些旅行销售活动已经产生了一些问题；公共福祉要求必须对旅行销售商行业进行注册监管，以消除不公正的广告、销售及其他业务行为。立法机关还认识到有必要建立能够保护人民免遭金钱困境的标准并且鼓励公平交易与经济的繁荣”。为此，该州对旅行销售商的概念、市场准入和法律责任等作出了明确规范。

一、旅行销售商的定义

根据华盛顿州法典，旅行销售商是指同华盛顿州的消费者进行交易的个人或公司，其住所可以在华盛顿州内或州外，其形式包括旅行代理商、旅行销售商的独立签约人，主要业务是为旅客