

教育部规划教材

中等职业学校旅行社服务与管理专业



旅行社业务知识

全国中等职业学校旅行社服务与管理专业教材编写组 编

张 琥 主编



高等教育出版社

教育部规划教材
中等职业学校旅行社服务与管理专业

旅行社业务知识

全国中等职业学校旅行社服务与管理专业教材编写组 编

张 琥 主编

高等教育出版社

图书在版编目(CIP)数据

旅行社业务知识/张琥主编. —北京: 高等教育出版社, 2000. 7

ISBN 7-04-008193-8

I. 旅... II. 张... III. 旅行社-旅游服务-基本知识 IV. F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2000)第 29007 号

旅行社业务知识

全国中等职业学校旅行社服务与管理专业教材编写组 编

出版发行 高等教育出版社

社 址 北京市东城区沙滩后街 55 号 邮政编码 100009

电 话 010-64054588 传 真 010-64014048

网 址 <http://www.hep.edu.cn>

经 销 新华书店北京发行所

排 版 高等教育出版社照排中心

印 刷 高等教育出版社印刷厂

开 本 850×1168 1/32

版 次 2000 年 7 月第 1 版

印 张 6.75

印 次 2000 年 7 月第 1 次印刷

字 数 160 000

定 价 8.90 元

本书如有缺页、倒页、脱页等质量问题,请到所购图书销售部门联系调换。

版权所有 侵权必究

内 容 提 要

本书是教育部职业教育与成人教育司组织编写的全国中等职业学校旅行社服务与管理专业教材,是教育部规划教材。

全书共分九章,主要包括:概论,旅行社的设立、变更与歇业,旅行社的产品,旅行社的市场销售业务,旅行社的计调业务,旅行社的接待业务,旅行社的结算业务,旅行社质量保证金制度,旅游投诉处理。

本书可作为旅游职业高中、中专、技工学校旅行社服务与管理专业的教材,亦可作为旅行社从业人员自学用书。

前 言

旅行社是旅游业的三大支柱之一,其业务涉及旅游业的食、住、行、游、购、娱等各个方面。旅行社的业务工作,是把旅游业的各个行业组合起来,成为一个整体推入市场,以满足国内外旅游者的需要。所以,旅行社常被誉为旅游业的“龙头”产业。

我国的旅行社作为真正的市场经济主体出现较晚,但发展的速度很快。1998年,我国共有旅行社6 222家,全年接待海外旅游者760万人次,总营业收入250.59亿元。旅行社行业的蓬勃发展,需要众多的专业后备人才。目前,旅游中等职业教育对旅行社服务与管理专业的教学多以导游的内容为主,介绍旅行社业务的中职教材还鲜有所见。本书结合教学实际需要,力求为中等职业学校旅行社服务与管理专业和其他旅游专业的学生提供一本较为全面的介绍旅行社业务的教材。

本书建议学时数(64学时)如下:

序 号	内 容	学 时 数
第一章	概 论	4
第二章	旅行社的设立、变更与歇业	4
第三章	旅行社的产品	8
第四章	旅行社的市场销售业务	8
第五章	旅行社的计调业务	10
第六章	旅行社的接待业务	10
第七章	旅行社的结算业务	8
第八章	旅行社质量保证金制度	8
第九章	旅游投诉处理	4

本书由四川省旅游学校张琥主编,四川大学旅游系石应平副教授主审。中国成都康辉威斯特旅行社国家特级导游员周小丁,四川省旅游质监所主任、高级经济师张巨雄以及本书的编者和主审一起参与了本书编写提纲与初稿的审阅。

本书在编写过程中,得到了四川省旅游学校领导和老师们的热情帮助和大力支持,在此一并表示感谢。

由于旅行社行业发展迅速,业务内容日渐增多,加上本书编写时间仓促,各种疏漏之处在所难免。编者企盼在今后的教学 and 实践中,能使本书有所改进和提高。恳请读者多予赐教,以便今后通过修订,使之更臻完善。

编 者

2000年1月25日

责任编辑	王江华
封面设计	李卫青
责任绘图	杜晓丹
版式设计	周顺银
责任校对	杨凤玲
责任印制	韩 刚

目 录

第一章 概论	1
第一节 旅行社的性质与职能	1
第二节 旅行社的分类	4
第三节 我国旅行社业的发展	6
第二章 旅行社的设立、变更与歇业	15
第一节 设立旅行社的条件	15
第二节 设立旅行社的程序	21
第三节 旅行社的变更与歇业	23
第三章 旅行社的产品	26
第一节 旅行社产品的构成和特点	26
第二节 旅行社产品的设计	33
第三节 旅行社产品的质量要求	42
第四章 旅行社的市场销售业务	48
第一节 旅行社的主要销售渠道	48
第二节 旅行社的主要促销手段	52
第三节 销售业务的基本程序	57
第四节 产品价格	65
第五节 销售中的法律义务	71
第五章 旅行社的计调业务	74
第一节 计调业务的内容与重要性	74
第二节 采购业务	79
第三节 其他业务	95
第六章 旅行社的接待业务	104
第一节 接待的性质与特点	104
第二节 接待工作程序	107
第三节 散客接待业务	121

第四节	接待工作中的法律义务	126
第五节	常见问题处理	133
第六节	旅游安全事故处理	138
第七章	旅行社的结算业务	145
第一节	结算的基本内容	145
第二节	结算的主要方式	149
第三节	结算中的常见问题	154
第八章	旅行社质量保证金制度	157
第一节	质量保证金的性质与缴纳	157
第二节	质量保证金的赔偿	161
第三节	赔偿处理程序	167
第九章	旅游投诉处理	172
第一节	投诉的性质与条件	172
第二节	旅行社受理的投诉	174
第三节	旅游投诉管理机关受理的投诉	180
附录 I	旅行社管理条例	187
附录 II	旅行社管理条例实施细则	194

第一章

概 论

第一节 旅行社的性质与职能

一、旅行社的性质

旅行社是为离家出外进行旅游的人们提供服务的组织之一,是旅游业的重要组成部分,它以自己的独有的服务内容与其他向旅游者提供服务的组织区别开来。

我国以法律形式对旅行社的性质做了明确的界定。1996年10月15日国务院发布实施的《旅行社管理条例》第三条规定,旅行社“是指有营利目的,从事旅游业务的企业”;旅游业务“是指为旅游者代办出境、入境和签证手续,招徕、接待旅游者,为旅游者安排食宿等有偿服务的经营活动”。

从这一规定可以看出,我国的旅行社具有如下基本特征:

(一) 旅行社属于企业组织

我国一般将社会组织分为国家机关、企业组织、事业组织和社会团体四大类。企业组织最重要的特点就是以自己从事的经营活动获得经济效益。旅行社作为企业性组织,通过自己经营旅游业务的活动获得经济利益是旅行社存在和发展的基础。

（二）旅行社经营活动的范围是旅游业务

旅行社的主要社会职能就是从事旅游业务，为旅游者提供服务。旅行社从事的旅游业务主要包括：

1. 招徕、接待旅游者旅游，并为其安排交通、游览、住宿、饮食、购物、娱乐和提供导游等相关服务。所谓“招徕”，是指开展宣传、推销等业务活动，组织招揽旅游者。而“接待”则是旅行社根据旅游者的要求，安排食宿、交通工具、活动日程，组织游览。

2. 接受旅游者委托，为其代办出境、入境和签证手续。

3. 为旅游者代订、代购交通客票，提供行李服务。

4. 其他经国家规定的旅游业务。

（三）旅行社的设立具有法律依据

旅行社是依法设立，具有法人资格，从事旅游业务，实行独立核算的企业。

旅行社的设立有国家法律依据，其从事的旅游业务的范围应经国家授权的行政管理机关的批准。旅行社实行独立核算、自负盈亏，是自主经营实体。作为独立的法人组织，旅行社应当依法建立、依法经营，同时对自己的经营活动独立承担责任。

二、旅行社的职能

旅行社的基本职能是为旅游者在旅游过程中的各种需求提供服务。其具体职能一般应有以下五种：

（一）产品组合职能

在旅行社产生之前，满足人们旅游过程中各种需求的行业就已存在，并形成自己的定型产品，如交通运输业、旅馆业、餐饮业、购物及娱乐业，等等。旅行社出现之后，旅行社以低于市场零售价格向以上相关行业批量购买其产品，经过自己的设计与编排，并融入自己的服务内容（如导游讲解等），形成不同特色的产品组合并推入市场。这是旅行社与其他旅游部门最重要的区别，也是旅行社能够得以存在的基础。

（二）代理中介职能

旅行社出现之前,旅游者所进行的一次完整的旅游过程中,有许多项目和手续是以旅游者个人的名义来办理的。旅行社出现之后,这些往往是很繁琐的手续就可以由旅行社包揽了。由于旅行社熟悉相关的业务,可以减少相应的时间,简化交换关系,给旅游者带来方便。在出国旅游中这一优点表现得更为突出。由于相应的手续都必须以旅游者个人的名义来办理,从法律上看,旅行社只能是旅游者的“代理人”。

（三）组织、协调职能

旅行社提供给旅游者消费的产品组合,涉及旅游产品的各个要素。旅行社作为一次旅游活动的组织策划者,把旅游业中各相关行业和相关行业的产品组合起来提供给旅游者。由于旅行社与其他相关行业之间是一种平等的、相互依存的关系,不存在管理隶属关系,所以旅行社要保证自己的产品组合能够完成、旅游活动能够顺利进行,就需要做大量的组织、联系、衔接、协调工作,这样才能保证整个旅游活动过程中的各个环节成为一个有机的整体。因此,组织协调职能也是旅行社的一个重要的基本职能。

（四）销售、咨询职能

旅行社处于旅游产品市场的最前沿,是旅游产品进入市场完成销售的重要渠道。许多的旅游产品都是由旅行社推入市场实现销售的。旅行社要完成这一职能,就要广泛收集旅游产品信息并将其介绍给旅游者,同时又要敏锐地把握旅游者的需求,了解旅游市场的动态,设计出各种类型的产品组合以满足不同需求的旅游者。由于旅行社自己的产品组合是建立在各个单一的旅游产品基础之上的,在销售产品方面,旅行社与相关行业基本利益是一致的,因此旅行社也应当及时向相关行业反馈市场信息,协调一致地向社会提供适销对路的产品。应当注意的是,由于服务是旅游产品的核心内容,而服务所具有的生产与消费的同时性使旅行社的产品销售与一般商品的销售存在重要的不同点。即当旅游者在旅

行社订购了某一旅游产品组合并交清了全部费用之后,并不意味着旅行社销售工作的结束,只有当整个旅游活动结束,旅游全过程各环节都已顺利实现,旅行社的销售工作才可以说是最终完成。

(五) 利益分配职能

由于旅行社向市场提供的是一揽子的综合产品,旅游者在购买这种产品时都是向旅行社承付全部或大部分旅游费用,而不直接向实际提供产品的行业或部门付费。这就要求旅行社在收取了旅游者的费用之后,在实际提供产品的行业各部门(包括旅行社在内)之间进行分配。这一分配要求既要尽最大可能满足旅游者的需求,合理分配其支出,又要保证旅游产品生产者的基本利益,使各方都获得理想的收益。因而,利益分配也是旅行社的一个基本职能。

第二节 旅行社的分类

一、国外对旅行社的分类

旅游发达国家,特别是西方经济发达国家,在对旅行社进行分类时,主要按照旅行社的业务经营形式来进行划分。按照这一标准,将旅行社分为旅游批发经营商和旅游零售代理商两类。

(一) 旅游批发经营商

旅游批发经营商指主要从事批发包价旅游业务的旅游组织。他们通常批量购买交通运输、餐饮住宿、观光景点等相关行业的产品,经过自己的设计,组合成不同的日程安排、项目内容的包价旅游线路,形成自己的产品组合。然后,通过旅游零售代理商或其他零售渠道销售给旅游者。旅游批发经营商一般均有较强的经济实力和较高的知名度,经营中注重旅游产品的开发和组合设计。他们一般不经营零售业务,但也有拥有自己零售机构的旅游批发经

营商。

(二) 旅游零售代理商

旅游零售代理商指直接面向公众销售旅游产品的旅游组织。他们既可以代理旅游批发经营商向旅游者销售其包价旅游产品组合,也可以代理航空公司、游轮公司、饭店、餐厅等旅游产品供应商向旅游者销售零散的旅游产品,反过来他们还可以代表旅游者向这些旅游产品供应商订购旅游产品。其作用就是充当旅游者与旅游批发经营商和其他旅游产品供应商的中间人。在西方经济发达国家旅游零售代理商分布极为广泛,由于他们直接面对公众,对旅游者的决策影响很大,因此许多旅游产品供应商和旅游批发经营商都要通过他们去实现自己的产品销售。

二、我国对旅行社的分类

《旅行社管理条例》将我国旅行社按照旅行社的业务经营范围分为国际旅行社和国内旅行社两大类。

(一) 国际旅行社

我国的国际旅行社可以经营入境旅游业务、出境旅游业务、边境旅游业务和国内旅游业务。其具体业务范围可以概括如下:

1. 招徕外国旅游者来中国,华侨与香港、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。

2. 招徕我国旅游者在境内旅游,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。

3. 招徕、组织中国境内居民到外国,包括规定的与我国接壤的边境地区以及香港、澳门、台湾地区旅游,为其安排领队及委托接待服务。

4. 接受旅游者委托,为旅游者代办入境、出境及签证手续,代购、代订国内外交通客票,提供行李服务。

按照《旅行社管理条例》规定,国际旅行社经营的业务须报国

家旅游行政管理机关批准；如果要经营出境和边境旅游业务须在已经经营入境旅游业务的基础上报国家旅游行政管理机关专门审批。

（二）国内旅行社

我国的国内旅行社只允许经营国内旅游业务，即只限于招徕我国旅游者在国内旅游，为其安排交通、游览、住宿、饮食、购物、娱乐及提供导游服务，代购、代订国内交通客票，提供行李服务等。总之，国内旅行社不得经营有涉外因素的业务，包括港、澳、台同胞和长期在我国居留的外国人在国内旅游的业务均不得由国内旅行社经营，涉及这类人员的旅游业务属于国际旅行社的经营范围。

按照《旅行社管理条例》规定，经营国内旅游业务须报省一级的旅游行政管理部门审查批准。

第三节 我国旅行社业的发展

一般认为，旅行社的出现标志着现代旅游的发端。英国人托马斯·库克在1845年成立了世界上第一家旅行社，这是世界上第一家专门为人们旅行提供服务的机构。旅行社的出现促进了旅游业的迅速发展。

我国的第一家旅行社，是于1923年8月由银行家陈光甫先生在上海商业储蓄银行设立的旅行部。1927年6月旅行部从银行分立出来，正式更名为中国旅行社，主要业务是为旅华客人提供旅行服务、组织出国旅游和办理留学生出国手续。

新中国的第一家旅行社是1949年11月在福建厦门成立的华侨服务社，后又在此基础上于1957年4月成立了华侨旅行服务总社，其宗旨是为华侨归国定居、旅游提供服务。1974年，经国务院批准，成立了中国旅行社（简称中旅）。1954年4月，中国国际旅行社总社（简称国旅）成立，其业务是承办除政府代表团以外的所

有机关团体单位委托的外宾接待,并办理与前苏联的国际铁路旅客联营。以后该社业务也包括了对自费来华旅行的外国人的接待。

从1949年新中国成立到1978年国家实行对外开放政策的30年间,我国仅有中国国际旅行社和中国旅行社两家,其业务性质主要是政治接待,由国家外事与侨务机关进行管理。1964年中国旅行游览事业管理局成立之后,一直与中国国际旅行社合署办公到1982年。尽管他们也曾接待过较多的自费外国旅游者(如1958年国旅共接待自费外国旅游者6 649人,超过了当年政府邀请的外宾4 818人的数量),但从总体上看,两家旅行社基本上属于政府接待部门,不足以构成一个单独的经济产业。旅行社作为一个行业来发展,应当是1978年以后的事情。对1978年以后的发展阶段的划分,目前国内专家有多种看法,尚未形成定论。本书将其划分成行业初创时期(1978—1989)和迅速发展时期(1990—1999)两个阶段。

一、行业初创时期

我国的对外开放政策使我国的旅游业得以发展,也使我国的旅行社业成长起来。新中国成立以后,由于帝国主义对我国的敌视和封锁,我国对外基本处于一个封闭状态。1978年对外开放政策的实施,吸引了大量国际客人涌入中国。据统计,1976年我国接待外国旅游者的总人数不足5万人次,而对外开放后的1978年全国旅游入境总人数为180.9万,其中外国旅游者23万人次,差不多是1976年的5倍,并且超过了以往20年的总和;1979年入境人数达到420万人次,比1978年增长了132.4%。从1979年到1988年的10年中,旅游入境人数和旅游外汇收入(表1-1)都保持了较高的增长速度。

表 1-1 1978—1988 年来华旅游入境人数与旅游收入

年 份	旅游入境人数	年增长率	旅游收入	年增长率
	/千人次	/ %	/百万美元	/ %
1978	1 809.20	—	262.90	—
1979	4 203.90	132.4	449.27	70.9
1980	5 702.54	35.6	616.65	37.3
1981	7 767.10	36.2	784.91	27.3
1982	7 924.26	2.0	843.17	7.4
1983	9 477.01	19.6	941.20	11.6
1984	12 852.19	35.6	1 131.34	20.2
1985	17 833.10	38.8	1 250.00	10.5
1986	22 819.45	28.0	1 530.85	22.5
1987	26 902.27	17.9	1 861.51	21.6
1988	31 694.80	17.8	2 246.83	20.7

资料来源:《中国旅游统计年鉴》 1994

国际旅游市场需求,促进了我国旅游业的发展。对旅行社业来说,国旅和中旅两家旅行社的主要工作从以往的政治接待为主转变为接待来华的自费旅游者为主,行业的旅游创汇意识也在不断加强。1980 年中国青年旅行社(简称青旅)成立后,国家旅游局对三社赋予旅游外联经营权,并在它们之间进行了明确的分工:中国国际旅行社主要接待对象是外国来华的旅游者;中国旅行社主要接待港澳同胞和海外华人;中国青年旅行社则接待来华旅行的青年旅游者。由此形成了三大旅行社垄断入境旅游的局面。直到 1984 年,三家旅行社接待的入境游客总数都占有入境旅游人数的一半以上(表 1-2)。

表 1-2 1980—1984 年主要旅行社旅游接待情况

年 份	主要旅行社接待人数占有组织接待人数的比例/%			
	国旅	中旅	青旅	合计
1980	18.8	59.9	0.9	79.6
1981	17.2	56.1	1.8	75.1
1982	16.6	47.4	1.3	65.3
1983	16.0	45.3	1.4	62.7
1984	16.0	33.0	1.9	50.9

资料来源:《中国旅游统计资料汇编》 1978—1985