

CHUJING LÜYOU
LINGDUIPEIXUN YONGSHU

出境旅游领队培训用书



CHUJING LÜYOU LINGDUI FALÜ FAGUI

出境旅游领队 法律法规

296

王雨佳 编著



旅游教育出版社



出境旅游领队培训用书

出境旅游领队法律法规

王雨佳 编著

北京·旅游教育出版社

策 划:丁海秀 安颖侠

责任编辑:张 娟

图书在版编目(CIP)数据

出境旅游领队法律法规 / 王雨佳编著. — 北京 :
旅游教育出版社, 2016. 1

出境旅游领队培训用书

ISBN 978-7-5637-3330-9

I. ①出… II. ①王… III. ①旅游业—法规—中国—
技术培训—教材 IV. ①D922. 296

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2016) 第 020227 号

出境旅游领队培训用书

出境旅游领队法律法规

王雨佳 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
发行电话	(010)65778403 65728372 65767462(传真)
本社网址	www.tepcb.com
E-mail	tepfx@163.com
排版单位	北京旅教文化传播有限公司
印刷单位	北京柏力行彩印有限公司
经销单位	新华书店
开 本	710 毫米 × 1000 毫米 1/16
印 张	9
字 数	112 千字
版 次	2016 年 1 月第 1 版
印 次	2016 年 1 月第 1 次印刷
定 价	25.00 元

(图书如有装订差错请与发行部联系)

出版说明

随着中国国民可支配收入的提升,各国对华签证放宽、航班运力增加,中国公民出境游在近些年继续保持强劲增长,崛起的中国已经成为世界旅游市场上最大的客源国。越来越多的中国公民背起行囊,走出国门,游走天下,尽情享受异国他乡的美妙风景!

中国公民出境旅游除了“量”的外在增长,也越来越重视旅游“质”的内在提高,更加关注服务体验、性价比及安全等因素。这对旅行社组团业务水平和出境旅游领队人员素质提出了更高的要求。为了提高出境旅游领队人员的综合素质和专业技能,适应出境旅游迅猛发展的需要,推动旅游产业持续健康发展,加强出境旅游领队队伍的建设,对出境旅游领队人员进行法律法规、规范操作、业务知识和技能的全面培训极为重要。为此,我们联合上海旅游培训中心组织旅游院校专家学者及旅行社领队从业人员编写了这套“出境旅游领队培训用书”。这套教材包括《出境旅游领队操作实务》《出境旅游目的地概况》《出境旅游领队法律法规》和《出境旅游领队英语》四种,主要介绍出境旅游领队的工作流程及业务规范、与出境旅游领队相关的法律法规、旅游目的地国家(地区)概况、领队业务英语等方面的知识。

本套教材具有如下几个特色:

第一,内容实用性强。从出境领队工作需要掌握的知识和技能出发,贴近领队工作实际。

第二,知识前沿性强。本套教材紧密联系出境旅游实践,反映了目前学界的前沿知识和出境旅游业最新动态。

第三,作者权威性高。作者大多从事领队工作多年,有着丰富的理论修养和实践经验,且负责上海市旅游委及其他地方旅游局组织的领队培训工作。

《出境旅游领队法律法规》由上海市出境旅游培训领域资深专家王雨佳编写。王雨佳是上海旅游培训中心授课专家,从事旅游领队工作多年,对出境旅游

领域相关法律法规非常熟悉,参与了大量旅游争议、意外伤害等案件的解决工作。本书根据《中华人民共和国旅游法》及最新出台的关于出境领队的法律法规编撰而成。在阐述法律法规时,还结合大量的实际案例、链接来解释法规内容,更利于读者理解和操作。

本套教材既可作为出境旅游领队人员培训和考试用书,也可作为广大出境旅游者了解出入境程序、注意事项及目的地国家(地区)概况的工具书。我们真诚地希望各旅游院校及旅游培训中心的老师、学员和广大读者能够及时反馈不足,提出宝贵意见,以使本套教材不断提升和完善。

如有建议或疑问,欢迎发邮件至 425138816@qq.com。

旅游教育出版社

| 目 录 |

第一章 与导游(领队)相关的法律法规	1
本章要点	1
第一节 旅行社依法安排导游(领队)的规定	1
第二节 领队的权利、义务及违法处罚	5
第二章 与出入境相关的法律法规	17
本章要点	17
第一节 出入境管理	17
第二节 公民出入境相关规定	19
第三章 与旅游者相关的法律法规	34
本章要点	34
第一节 旅游者的合法权益受法律保护	34
第二节 旅游者的人格尊严、民族风俗习惯和宗教信仰 应当得到尊重	39
第三节 残疾人、老年人、未成年人等旅游者在旅游活动中依照法律、 法规和有关规定享受便利和优惠	42
第四节 旅游者有请求救助和保护的权利	42
第五节 旅游者的文明旅游	58
第六节 旅游者不得损害他人利益	63
第七节 旅游者的告知义务	65
第八节 出境旅游者不得在境外非法滞留	66



第四章 旅游合同	70
本章要点	70
第一节 旅游合同及内容	70
第二节 旅游合同的履行	72
第三节 协议补充条款履行的规则	73
第四节 包价旅游合同的变更、转让、解除	74
第五节 旅行社委托销售包价旅游产品的规定	82
第六节 违约责任与违约金	83
第七节 旅游合同的担保	87
第五章 旅游安全和旅游保险	91
本章要点	91
第一节 旅游安全的方针和原则	91
第二节 政府、旅行社安全职责	92
第三节 风险提示、安全警示、应急预案	93
第四节 旅游经营者的安全救助和处置	96
第五节 旅游保险	97
第六章 旅游纠纷及其处理	107
本章要点	107
第一节 旅游投诉	107
第二节 旅游投诉的管辖	110
第三节 旅游投诉的受理与处理	111

第一章

与导游(领队)相关的法律法规

本章要点

出境旅游领队工作所涉及的法律法规范范围很广,相关的法律法规有《旅游法》《出境旅游领队人员管理办法》《大陆居民赴台湾地区旅游领队人员管理办法》等。通过本章的学习,要求领队能够熟练掌握相关法律法规中和导游(领队)相关的内容,更好地规范日常的服务工作,依法处理工作中的各类问题。

第一节 旅行社依法安排导游(领队)的规定

一、领队的概念

领队在《现代汉语词典》中的解释为:率领队伍的人。《出境旅游领队人员管理办法》中对出境旅游领队的职业描述为:出境旅游领队人员,是指依照《旅游法》规定取得出境旅游领队证,接受具有出境旅游业务经营权的旅行社(组团社)的委派,从事出境旅游领队业务的人员。

二、领队业务

领队业务是指为出境旅游团提供旅途全程陪同和有关服务;作为组团社的代表,协同境外接待旅行社完成旅游计划安排;协调处理旅游过程中相关事



务等。

三、领队的资格

《旅游法》第三十九条规定,取得导游证,具有相应的学历、语言能力和旅游从业经历,并与旅行社订立劳动合同的人员,可以申请取得领队证。

国家旅游局关于执行《旅游法》有关规定的通知(旅发[2013]280号)第五条说明:相应的学历,是指大专以上学历;相应的语言能力,是指与出境旅游目的地国家(地区)相对应的语言能力;相应的旅游从业经历,是指2年以上旅行社相关岗位从业经历。

申办领队证的人员必须具有完全民事行为能力,必须是能够对自己的行为举止负责的人员。在我国申办领队证的人员必须是中华人民共和国公民。

热爱祖国、遵纪守法是对领队的素质要求。热爱祖国,体现在领队工作的一言一行中,体现在维护祖国和民族尊严的细节上,尤其是坚持“一个中国”的理念,不受国内外敌对势力和分裂主义的引诱和利用。领队在团队中,应该弘扬正气,带领整个团队,树立中国旅游者优良的形象。遵纪守法则体现在领队必须具备高度的法制意识,严格遵守我国、目的地国家或地区的法律法规。

出境旅游领队在境外工作时,远离组团旅行社,独自面对来自不同地区、不同年龄、不同阅历的旅游者,面对各种情况的地接社和导游,必须具备一定的工作能力,具体来说,就是要具备一定的分析判断能力、协调能力、语言能力、办事能力。

领队必须掌握旅游目的地国家或地区的有关情况。这是对出境旅游领队的知识性要求。出境旅游领队必须尽可能多地掌握目的地国家或地区的各种情况,尤其必须掌握的是目的地国家或地区的基本国情,如语言、货币、时差、气候、地理位置、风俗习惯、文化传统和宗教信仰等,并掌握旅游景点、旅游购物等基本情况。

《大陆居民赴台湾地区旅游领队人员管理办法》规定,申领赴台湾地区旅游(赴台旅游)领队证的人员还应当符合下列条件:

- (1) 爱祖国,遵纪守法,掌握对台政策;



- (2)已经与指定经营赴台旅游业务的旅行社(组团社)签订了正式劳动合同;
- (3)已取得导游证。

大陆居民赴台旅游领队证由组团社向所在地的省、自治区、直辖市旅游行政部门申领,并提交“赴台旅游领队证人员登记表”;省、自治区、直辖市旅游行政部门应当对申领人员进行资格审查、业务培训和考核。

业务培训和考核内容包括相关法规政策教育、思想道德教育、台湾地区的基本情况、领队人员的义务与职责、领队人员业务等。

经考核合格的领队人员,由省、自治区、直辖市旅游行政部门向海峡两岸旅游交流协会(海旅会)申请办理领队证。

四、领队的派出

《旅游法》第三十六条规定,旅行社组织团队出境旅游或者组织、接待团队入境旅游,应当按照规定安排领队或者导游全程陪同。

《中国公民出国旅游管理办法》第十条第一款规定,组团社应当为旅游团队安排专职领队。

由于出境旅游目的地的情况比较复杂和特殊,为了更好地保障旅游者的人身安全,保障旅游者的基本权益,有关法律规定旅行社在组织出境旅游中,必须安排持证领队。

五、出境游领队不得私自承揽业务

《旅游法》第四十条规定,导游和领队为旅游者提供服务必须接受旅行社委派,不得私自承揽导游和领队业务。相对于委派,私自承揽业务就是没有经过旅行社的委派擅自揽活的行为。旅行社业是先收费后服务的行业,旅游活动具有异地性、群体性等特点,发生人身、财产安全的风险较大,为此,我国专门实行旅行社许可制度,通过旅游服务质量保证、旅行社责任保险等多项制度保障旅游者的权益。领队直接与旅游者交易,自由接待旅游者,旅游市场将因无序竞争而混乱。一旦旅游者的财产利益受损,或发生旅游安全事故,由于没有旅行社所特有的权益保障制度,旅游者的权益难以得到保障。



案例:

李某参加某国际旅行社组团的台湾环岛八日游。行程约定第三天在台北游览,当天参观完毕后,团队将离开台北去下一个旅游城市花莲。当天上午,组团社的领队因亲戚在台北有事情要见面,领队便擅自离开团队去和亲友见面,约定午餐时归队。旅游团队在导游的带领下走行程。上午行程中有游览台北著名景点野柳,野柳景区有奇妙的海蚀地形,如著名的女王头、蜂窝石、仙女鞋、地球石等独特的地质风貌。美丽的海岸风光吸引游客纷纷拍照留念。由于景区石块在海水的不断冲击下形态各异、高低不平,靠近海边的石头特别湿滑,李某忘情的取美景拍照,打滑摔倒受伤。而当时领队并未在现场,在导游联系下,才在事发后赶回到团队。事后,李某向仲裁委员会提起仲裁申请,要求旅行社赔偿其人身伤害的损失。旅行社认为自己按合同约定为李某提供了服务。野柳景区游览时,导游讲解后游客解散自由活动,游客摔伤乃自己不当心所致,所以旅行社不应当承担责任。

仲裁庭经审理认为,李某与旅行社签订了旅游服务合同,双方之间存在旅游合同关系,且合同中约定了领队服务为“全程陪同”。虽然事发纯属意外,李某作为成年人对于危险的防范存在疏忽,没有尽到自我照顾义务,应自行承担部分责任,但在旅游行程尚未结束时,领队擅自离开团队办私事,致使在游客后续活动中无法履行安全告知义务和提供领队服务义务,旅行社及领队对于游客受伤的事实亦具有一定的过错,也应当承担一定的责任。因此在确定李某的损失后,旅行社应根据李某与旅行社对于事故发生过程中的责任比例来承担相应的赔偿责任。最终,仲裁庭酌情认定李某在本次意外事故中应承担40%的责任,而旅行社应承担60%的责任。

评析:

本案旅行社应根据合同约定对游客承担安全保障义务,包括出团前和旅游过程中的安全提醒和告知义务。领队是组团社的代表,无论是团队旅游过程中还是自由活动中,都应该履行安全告知义务。而案例中,旅游团队在野柳景区游览时,由于领队已经擅自离开团队,未对游客在自行安排活动期间做出安全注意



提醒,因此未尽到安全告知义务和合理照顾义务。另外,合同中还约定领队应全程陪同,旅行社应按约定的标准提供服务,领队提前擅自离开,旅行社存在违约行为。

其实,本案中游客事发纯属意外,李某作为成年人对于危险的防范存在疏忽,没有尽到自我照顾义务,应自行承担主要责任。但是由于旅行社领队的提前离开,构成了旅行社的主观过错,在本可以减轻责任的事故中承担了大部分的责任。

本案提示了领队在带团过程中切忌擅自离团,这将导致旅游团处于一种“失控”状态,领队应尽的义务将无法履行。如果游客发生人身财产损失的,除非游客存在故意或重大过失,否则旅行社都将承担相应的责任。当前,半自由行旅游产品越来越多,领队带团的作用有所弱化,很多时间已经不需要领队陪同游客,对此,领队应当引以为戒,做好游客自由活动期间的安全告知义务,并在游客自由活动期间保持通信的畅通,对游客在自由活动期间发生的意外状况要及时救助。

第二节 领队的权利、义务及违法处罚

一、领队(导游)人员的权利

根据《旅游法》《导游人员管理条例》《上海市导游人员管理办法》的规定,导游人员享有如下权利(领队未另行规定时参照导游):

1. 人格尊严不受侵犯的权利

导游人员进行导游活动时,其人格尊严应当受到尊重,其人身安全不受侵犯。导游人员有权拒绝旅游者提出的侮辱人格尊严或者违反其职业道德的不合理要求。

对于有下列情形之一的要求,导游人员有权拒绝:

(1)侮辱其人格尊严的无理要求;



- (2) 违反其职业道德的不合理要求；
- (3) 与我国民族风俗习惯不符合的要求；
- (4) 法律、法规和规章禁止的其他行为。

2. 在特定情况下,享有调整或变更接待计划的权利

在特定情况下,导游人员在旅游活动中有权调整或变更接待计划。导游人员行使该项权利时必须同时符合以下条件:

(1) 必须是在引导旅游者旅行、游览的过程中。旅行、游览前需要调整变更接待计划,应由旅行社与旅游者协商达成共识,由旅行社负责调整变更旅游接待计划。

(2) 必须是遇到有可能危及旅游者人身安全的紧急情形时。导游人员在带团过程中,如遇到危险情形可能危及旅游者人身、财产安全,应当当机立断地调整或变更旅程计划。

(3) 必须是征得全体旅游者同意。在旅行游览前经双方确认的旅游合同,导游应严格按约履行。为了减少日后矛盾,导游人员征得全体旅游者同意并签字确认后,方可调整或变更计划。

(4) 必须立即报告旅行社。因为旅游接待计划是由旅行社制订,并得到旅游者认可的。导游人员在调整、变更接待计划后,必须立即报告旅行社,以得到旅行社的认可和备案。

3. 享有获得社会保障和劳动报酬的权利

旅行社、导游服务公司、景区(点)单位应当按照国家和本市的有关规定,保障专职导游人员的基本收入并为其缴纳社会保障费用;对兼职导游人员按照其劳动支付合理报酬。旅行社、导游服务公司、景区(点)单位应当为签约或者登记的导游人员支付保险费。

(1) 《旅游法》第三十八条规定,旅行社应当与其聘用的导游依法订立劳动合同,支付劳动报酬,缴纳社会保险费用。

(2) 旅行社临时聘用导游为旅游者提供服务的,旅行社应当向临时聘用的导游全额支付《旅游法》第六十条第三款规定的“包价旅游合同中载明的导游服务费用”。



(3)旅行社安排导游为团队旅游提供服务的,不得要求导游垫付或者向导游收取任何费用。

(4)《旅行社条例》第三十四条规定,旅行社不得要求导游人员和领队人员接待不支付接待和服务费用或者支付的费用低于接待和服务成本的旅游团队,不得要求导游人员和领队人员承担接待旅游团队的相关费用。

4. 申请行政复议或者提起行政诉讼的权利

导游人员对旅游行政管理部门的具体行政行为不服的,依法享有申请行政复议或者提起行政诉讼的权利。

二、领队(导游)人员的法定义务

《旅游法》第四十一条规定,导游和领队从业务活动,应当佩戴导游证、领队证,遵守职业道德,尊重旅游者的风俗习惯和宗教信仰,应当向旅游者告知和解释旅游文明行为规范,引导旅游者健康、文明旅游,劝阻旅游者违反社会公德的行为。

导游和领队应当严格执行旅游行程安排,不得擅自变更旅游行程或者中止服务活动,不得向旅游者索取小费,不得诱导、欺骗、强迫或者变相强迫旅游者购物或者参加另行付费旅游项目。

1. 应当佩戴证件

导游证、领队证含有导游、领队的姓名、照片、证件号码等信息,是导游、领队人员的执业标志。导游、领队人员在执业过程中,应当佩戴相关证件,以醒目、直观地向旅游者证明其具有合法职业资格,便于旅游者、旅游经营者和旅游主管部门识别和监督。

2. 应当遵守职业道德,尊重旅游者的风俗习惯和宗教信仰

职业道德,是与执业活动紧密联系、符合职业特点的道德准则、道德情操和道德品质的总和。职业道德包括职业观念、职业品德、职业纪律和职业责任等。

(1)领队人员应当遵守的职业道德规范,主要是指爱岗敬业、诚实守信、办事公道、服务游客、奉献社会。除尊重旅游者的宗教信仰、民族风俗和生活习惯外,着装整洁、礼貌待人也是尊重旅游者的另一表现,导游人员只有尊重旅游者,才



会同样得到旅游者的尊重。双方互相尊重、互相配合,才能形成轻松愉快的旅游氛围。

(2) 领队要遵守执业行业规范,尊重游客权利,维护游客利益,努力提高自身专业素质,用优质服务满足游客,用丰富知识启迪游客,用健康情趣引导游客,不“欺客”、不“宰客”,不用“黄段子”等。

(3) 领队人员进行导游活动时,应当向旅游者讲解旅游地的人文和自然情况,介绍风土人情和习俗,但不得迎合个别旅游者的低级趣味,在讲解、介绍中掺杂庸俗下流的内容。

3. 应当向旅游者告知和解释旅游文明行为规范,引导旅游者健康、文明旅游,劝阻旅游者违反社会公德的行为

这是导游领队应当承担的职业要求和社会责任,领队在执业活动中,应当率先垂范遵守文明旅游行为。

(1) 向旅游者告知和解释旅游文明行为规范

告知旅游者《中国公民出境旅游文明行为指南》,告知其不可参加黄赌毒等不健康的旅游活动。

(2) 引导旅游者健康、文明旅游

推广文明礼仪知识,利用出团说明会等各种场合,对旅游者进行文明旅游教育,引导旅游者尊重旅游目的地的文化习俗,说明目的地的风俗习惯、礼仪规范、民族禁忌及行为方式。

(3) 劝阻旅游者违反社会公德的行为

旅游者在旅游活动中,有违反社会公德行为的,导游领队应当及时予以提醒和劝诫,必要时在力所能及的范围内阻止其不文明的、不道德的行为。

4. 不得擅自变更行程、中止服务

旅游服务合同签订以后,即对旅行社和旅游者都具有约束力。领队在执业过程中,要严格执行旅游服务合同中约定的旅游行程安排,不得以任何理由,擅自变更旅游行程,不得增加旅游购物活动和另行付费旅游项目,不得减少游览活动或者缩短游览时间,不得中止服务活动、限制旅游者活动,如“甩团”,不让旅游者入住酒店、上下旅游车、登机等。



5. 不得索取小费

小费是服务行业中顾客对服务人员的一种报酬形式,是一种服务费。

《导游人员管理条例》第十五条规定,导游人员进行导游活动,不得向旅游者兜售物品或者购买旅游者的物品,不得以明示或者暗示的方式向旅游者索要小费。如果旅游者因导游的优质服务而自愿给予一定的报酬,则符合我国“当事人自愿和劳动报酬合法取得”的原则。

三、领队(导游)人员的违法处罚

(1)依据《旅游法》第四十一条规定,导游从事业务活动,应当佩戴导游证。如果导游人员违反这一规定,《导游人员管理条例》规定,由旅游行政部门责令改正;拒不改正的,处500元以下罚款。

(2)导游人员进行导游活动,必须经旅行社的委派。导游人员不得私自承揽或以其他方式直接承揽导游业务,进行导游活动。

导游是旅行社的雇员,只有接受了旅行社的委派,才能为旅游者提供向导、讲解及相关旅游服务。依据《旅游法》第四十条规定,导游和领队为旅游者提供服务必须接受旅行社委派,不得私自承揽导游和领队业务。

依据《旅游法》第一百零二条第二款规定,导游、领队违反本法规定,私自承揽业务的,由旅游主管部门责令改正,没收违法所得,处一千元以上一万元以下罚款,并暂扣或者吊销导游证、领队证。

(3)导游人员进行导游活动,应当自觉维护国家利益和民族尊严,不得有损害国家利益和民族尊严的言行。

热爱祖国,拥护社会主义制度,以自己的言行维护国家利益和民族尊严,是导游人员必须具备的政治条件和业务要求。导游人员违反此项规定的,由旅游行政部门责令改正;情节严重的,由省、自治区、直辖市旅游行政部门吊销其导游证,并予以公告;对该导游人员所在的旅行社给予警告直至责令停业整顿。

(4)导游人员进行导游活动,应当严格按旅行社确定的接待计划,安排旅游者的旅行、游览活动,不得擅自增加、减少旅游项目或者中止导游活动。

依据《旅游法》第四十一条规定,导游和领队应当严格执行旅游行程安排,不



得擅自变更旅游行程或者中止服务活动。

依据《旅游法》第一百条规定,擅自变更行程安排,严重损害旅游者权益的,由旅游主管部门责令改正,处三万元以上三十万元以下罚款,并责令停业整顿;造成旅游者滞留等严重后果的,吊销旅行社业务经营许可证;对直接负责的主管人员和其他直接责任人员,处二千元以上二万元以下罚款,并暂扣或者吊销导游证、领队证。

(5)导游人员在引导旅游者旅行、游览过程中,应当就可能危及旅游者人身、财产安全的情况,向旅游者作出真实说明和明确警示,并按照旅行社的要求采取防止危害发生的措施。

旅游项目中既有赏心悦目的体验,也有不可预知的危险,导游人员对此应该有充分的思想准备。当危及旅游者人身、财产安全的情形出现时,导游人员及其所代表的旅行社都应充分履行其安全义务,并对因其过错导致的旅游者的损失承担相应的法律责任。

(6)导游人员进行导游活动,不得向旅游者兜售物品或者购买旅游者的物品,不得以明示或暗示方式向旅游者索要小费。

依据《旅游法》第四十一条规定,导游人员不得向旅游者索取小费。

依据《旅游法》第一百零二条规定,导游、领队违反本法规定,向旅游者索取小费的,由旅游主管部门责令退还,处一千元以上一万元以下罚款;情节严重的,并暂扣或者吊销导游证、领队证。

(7)导游人员进行导游活动,不得欺骗、胁迫旅游者消费或者与经营者串通欺骗、胁迫旅游者消费。

欺骗,是指故意告知旅游者虚假的情况,或者隐瞒真实情况,诱使旅游者做出错误的消费意思表示的行为。胁迫,是指以给旅游者及其亲友的生命健康、名誉、荣誉、财产等造成损害为要挟,迫使旅游者做出违背其真实意思表示的消费行为。

《旅游法》第九十八条规定,旅行社违反本法第三十五条规定的,由旅游主管部门责令改正,没收违法所得,责令停业整顿,并处3万元以上30万元以下罚款;违法所得30万元以上的,并处违法所得1倍以上5倍以下罚款;情节严重的,