



出境旅游领队岗位培训教材



出境旅游领队 应急处理实务

《出境旅游领队应急处理实务》编写组 编

Emergencies Handling Practices for Outbound Tour Leaders



中国旅游出版社



出境旅游领队岗位培训教材

出境旅游领队 应急处理实务

《出境旅游领队应急处理实务》编写组 编

Emergencies Handling Practices for Outbound Tour Leaders



中国旅游出版社

项目统筹: 付 蓉
责任编辑: 付 蓉
责任印制: 冯冬青
封面设计: 鲁 筱

图书在版编目 (CIP) 数据

出境旅游领队应急处理实务 / 《出境旅游领队
应急处理实务》编写组编. -- 北京: 中国旅游出版
社, 2015.1

出境旅游领队岗位培训教材

ISBN 978-7-5032-5226-6

I. ①出… II. ①出… III. ①旅游服务—岗位培训—
教材 IV. ①F590.63

中国版本图书馆CIP数据核字 (2015) 第 018931 号

书 名: 出境旅游领队应急处理实务

编 者: 《出境旅游领队应急处理实务》编写组

出版发行: 中国旅游出版社

(北京建国门内大街甲9号 邮编: 100005)

<http://www.cttp.net.cn> E-mail: cttp@cnta.gov.cn

发行部电话: 010-85166503

经 销: 全国各地新华书店

印 刷: 河北省三河市灵山红旗印刷厂

版 次: 2015年1月第1版 2015年1月第1次印刷

开 本: 787毫米×1092毫米 1/16

印 张: 17.25

字 数: 210千

定 价: 38.00元

I S B N 978-7-5032-5226-6

版权所有 翻印必究

如发现质量问题, 请直接与发行部联系调换

编写委员会

主 任：赵金勇

副 主 任：叶建国 方敬华 徐 海

执行主编：梁雪松

编 委：张起平 方向明 王苗苗 吴 斌

陈 丹 胡 蝶 王 伟 胡 蓓

胡雁军 张 路 高 铭 王晨光

俞立帆 任高青 管鹏飞 石建新

翁林多 刘根连 金成俊

编者的话

出境旅游领队是旅游行业的一个特殊职业群体，是一个专业性很强的工作岗位。它伴随着中国旅游业和公民出境旅游活动的发展而发展，且日趋成熟。

纵观我国出境旅游市场的发展历程，中国公民出境旅游的发展从活动的形式来看，大体上是沿着 20 世纪 80 年代初期的“港澳游”、“边境游”；80 年代后期 90 年代初期新马泰游、东南亚游的“出国旅游”的顺序逐渐发展起来的；直到 90 年代后期《中国公民自费出国旅游管理暂行办法》的发布，我国才有了真正意义的出境旅游。时至今日，受到国际国内经济持续向好、人民币汇率稳步提升、目的地国家和地区签证门槛日渐降低等利好因素的影响，我国公民出境旅游目的地已经遍布世界各地，无论是人次还是消费能力都达到了历史新高。中国出境旅游市场已经超过德国与美国，成为世界第一大出境旅游客源国。

出境旅游的蓬勃发展离不开优秀的领队人员。如何做好出境游安全工作、如何成为一名合格的领队，是我国出境游市场和各出境游旅行社面临的一个紧迫的课题。出境旅游领队由于其工作的独特性，不但要有饱满的爱国热情、较好的政治素质和较高的政策法规水平，还要具备一定的外语交流水平，更要有应对各种突发事件的应变能力。为此，中国旅游出版社邀请浙江工业大学之江学院旅游学院院长梁雪松教授主编了《出境旅游领队应急处理实务》培训教材。本书编写紧扣“准确性、实用性、先进性”原则，内容深入浅出，具体生动，实践性强，与出境旅游领队实际工作紧密结合，是出境旅游领队人员培训的必修教材。

相信此书的出版使用，将会对全面提高出境旅游领队的工作水平、确保我国出境旅游市场安全有序和健康发展起到积极的作用。

2015 年 1 月

目录 / Contents

chapter 1

第二章 出境旅游相关概念及知识 001

第一节 出境旅游领队相关概念 001

第二节 出入境口岸相关知识 009

第三节 出境旅游业务相关知识 013

第四节 出境旅游安全相关知识 020

chapter 2

第二章 旅行社出境旅游安全管理 052

第一节 出境旅游安全问题的类型 052

第二节 旅行社出境旅游安全问题的特点和处理原则 056

第三节 旅行社出境旅游安全的组织管理 059

第四节 旅行社的出境旅游产品安全管理 063

第五节 旅行社的出境旅游采购安全管理 070

第六节 旅行社出境旅游保险安全管理 078

chapter 3

第三章 出境旅游领队人员安全管理 091

第一节 旅行社对领队人员的安全管理 091

第二节 出境旅游安全准备 102

第三节	出境旅游安全问题的预防与处理	114
第四节	出境旅游领队接待安全管理	137
第五节	如何做好出境旅游领队安全工作	156

chapter 4

第四章 相关法律政策与旅行社安全管理 208

第一节	《旅游法》与旅行社安全管理	208
第二节	《出境旅游团队安全保障工作方案》与旅行社安全管理	215

附录 220

附件 1	《中华人民共和国旅游法》	220
附件 2	《中华人民共和国消费者权益保护法》	238
附件 3	《出境旅游团队安全保障工作方案》	250
附件 4	《旅行社服务质量赔偿标准》	256
附件 5	《境外旅游行程须知》(样本)	259

参考文献 268

出境旅游相关概念及知识

为了让出境旅游领队人员了解出境旅游领队工作的重要性,进一步规范和提升旅游产品质量和旅游服务质量,促进旅游产业又好又快发展,提升旅游产业的规范化、标准化水平,领队人员必须通过对出境旅游基础知识的了解,进一步提高对出境旅游基础知识与相关标准的了解,提高认识,从而推动出境旅游安全工作的顺利进行。

第一节 出境旅游领队相关概念

一、出境旅游领队

(一) 领队

出境旅游领队简称“领队”。“领队”一词第一次出现是在1997年国家公布实施的《中国公民自费出国旅游管理暂行办法》(简称《办法》)的相关条例中。《办法》中明文规定“团队的旅游活动须在领队的带领下进行”。从1997年起,中国的领队职业经历了17年的发展,这个悄然形成的新型职业已经越来越受到社会的关注,其关注度已经不亚于导游职业。那么,领队到底属于旅

游业的哪种岗位，它与导游员的工作岗位有何不同？与全陪导游员有何不同？这是应该首先明确的一个问题。

领队（Tour Conductor），在日本被称作“随员”，就是照顾团队、提供相关服务并担负领队角色的人员。领队的工作地点是在境外，是出境旅游者的带领人员。领队是出境旅游团队（散客团队）的灵魂，是团队的领导者、指挥者、组织者，是旅游团队的核心。领队的主要任务是代表中国组团社的权益、本团队旅游者的合法权益，为出境旅游的旅游者办理出入境手续、酒店入住、机票确认以及与境外的地接社联系接洽，协助境外的地方导游员安排旅游行程，并代表组团社监督接待社履行《旅游合同》，监督服务质量，负责处理团队在境外所遇到的各种事宜及一切紧急情况，以确保出境旅游者的人身及财物安全。

全陪导游员的主要工作地点是在国内，做国内旅游全程陪同，与领队的主要区别是工作的地域、范围不一样，其主要的服务工作大同小异。地方导游员的工作地点主要是在某一地区，如东京、悉尼、上海、杭州等，属于地方导游员。

导游员与全陪、领队的服务工作有很大不同。导游员受地方接待社的委派，是旅游团队（散客团队）的具体指挥者，是旅游接待计划的落实者，是旅游者各个旅游项目的安排与实施者。因为旅游活动中，主要靠导游员引路、讲解，安排食、住、行、游、购、娱等各种相关的旅游活动。从旅游行业的现状来看，导游员在职称上有等级之分，国家设初、中、高、特4个等级和中文（包括方言）、外语两大系列。而领队则没有等级之分，除了必备的基本条件之外，必须会一门外语（主要是英语）。

作为一名领队人员，首先必须是一名爱国者，对外要维护祖国的利益、民族的尊严，对内要保护旅游者的合法权益，既要尊重外国的法律、风俗习惯，也要把好境外的旅游服务质量关，担负起保护旅游者安全的工作职责。

依照《出境旅游领队人员管理办法》的规定，出境旅游领队是指取得出境旅游领队证，接受具有出境旅游业务经营权的国际旅行社（组团社）委派，从事出境旅游领队工作的人员。

（二）申请领队证的条件

1. 基本条件

- （1）有完全民事行为能力的中华人民共和国公民。
- （2）热爱祖国，遵纪守法。
- （3）可切实负起领队责任的旅行社人员。
- （4）掌握旅游目的地国家或地区的有关情况。
- （5）被取消领队资格的人员，自处罚之日起未逾3年的，不得重新申请领队证或者从事旅行社业务。

2. 《旅游法》第三十九条规定

首先必须取得导游证；具有相应的学历（大专以上学历）；语言能力（与出境旅游目的地国家和地区相对应的语言能力）和旅游从业经历（2年以上旅行社相关岗位从业经历）；并与旅行社订立劳动合同的人员，可以申请取得领队证。2013年10月1日前已取得领队证的人员，在2016年10月1日前，应当具备《旅游法》规定的相应条件。

（三）领队人员职责

- （1）遵守《出境旅游领队人员管理办法》中的有关规定，维护旅游者的合法权益。
- （2）协同接待社实施旅游行程计划，协助处理旅游行程中的突发事件、纠纷及其他问题。
- （3）为旅游者提供旅游行程服务。
- （4）自觉维护国家利益和民族尊严，并提醒旅游者抵制任何有损国家利益和民族尊严的言行。

（四）领队人员素质要求

- （1）应具备一定的英语或目的地国家（地区）语言的能力。
- （2）上岗前应具备一定的导游经验。

(3) 应切实履行领队职责,严格遵守外事纪律,并具有一定的应急处理能力。

总而言之,领队人员应该具备优秀的思想品质、良好的业务素质、高度的政策水平、强烈的法制观念、出色的工作能力和良好的身体条件。

(五) 领队证

(1) 领队证由国家旅游局统一样式并制作,由组团社所在地的省级或经授权的地市级以上旅游行政管理部门发放。

(2) 领队证不得伪造、涂改、出借或转让。

(3) 领队人员从事领队业务,必须经组团社正式委派。

(4) 领队人员从事领队业务时,必须携带领队证。

(5) 未取得领队证的人员,不得从事出境旅游领队业务。

(六) 申请领队证

领队证由组团社向所在地的省级或经授权的地市级以上旅游行政管理部门申领,要求提交下列材料:

(1) 申请领队证人员登记表。

(2) 组团社出具的胜任领队工作的证明材料。

(3) 申请领队证人员业务培训证明。

旅游行政管理部门应当自收到申请材料之日起 15 个工作日内,对符合条件的申请领队证人员颁发领队证,并予以登记备案。旅游行政管理部门要根据组团社的正当业务需求合理发放领队证。

(七) 领队证有效期

领队证的有效期为 3 年。凡要在领队证有效期届满后继续从事领队业务的,应当在届满前半年由组团社向旅游行政管理部门申请登记换发领队证。

(八) 领队证遗失

领队人员遗失领队证的,应当及时报告旅游行政管理部门,并声明作废,

然后申请补发；领队证损坏的，应及时申请换发。

二、出境旅游领队业务

（一）领队业务

领队业务是指全权代表组团社带领旅游团出境旅游，为出境旅游团提供旅途全程陪同和出入境等相关服务的活动。作为组团社的代表，督促境外接待旅行社和导游人员等执行旅游计划，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活动。

（二）领队业务培训

组团社要负责做好申请领队证人员的资格审查和业务培训。业务培训的内容包括：思想道德、涉外纪律、旅游政策法规、旅游目的地国家的基本情况、领队人员的义务与职责。对已经领取领队证的人员，组团社要进一步加强思想和业务培训，建立严格的工作制度和管理制度，并认真贯彻执行。

（三）领队服务要求

- （1）领队服务应符合《导游服务质量》的要求。
- （2）领队应按合同与计划的约定完成旅游团旅游行程计划。
- （3）领队接受计调人员移交的出境旅游团队资料时应认真核对查验。
- （4）领队应向旅游者告知并发放相关出入境资料。
- （5）领队在通关时应向口岸的边检、移民机关出示提交必要的团队旅游证件和通关资料。
- （6）领队应积极为旅游团队办妥乘机和行李托运的有关手续，并引导团队登机，飞行途中，领队应协助机组人员向旅游者提供必要的帮助和服务。
- （7）领队应按照组团社与旅游者签订的《出境旅游合同》约定的内容和行程标准为旅游者提供接待服务，并督促接待社及其导游员按约定履行旅游合同计划。

(8) 在旅游活动中, 领队应积极协助当地导游, 确保旅游者的旅游安全, 为旅游者提供必要的帮助和服务。

三、出境旅游领队人员的管理办法及相关规定

(一) 规范化经营

(1) 《旅行社条例》第三十条规定: “旅行社组织中国内地居民出境旅游的, 应当为旅游团队安排领队全程陪同。”《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。”

这是具有法律效力的规定, 不照此办理就意味着违法。

(2) 《旅行社条例》第三十一条规定: “旅行社为接待旅游者委派的导游人员或者为组织旅游者出境旅游委派的领队人员, 应当持有国家规定的导游证、领队证。”《旅游法》第四十一条规定: “导游和领队从事业务活动, 应当佩戴导游证、领队证。”

这一条款说明作为领队人员带团出境, 必须持证上岗。

(3) 《旅行社条例》第三十二条规定: “旅行社聘用导游人员、领队人员应当依法签订劳动合同, 并向其支付不低于当地最低工资标准的报酬。”《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。”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。”

这是规定旅行社的经营者, 必须向导游、领队人员支付工作报酬, 无论工资形式还是上团补助的形式, 或其他别的什么形式, 这样导游获取报酬已有法可依。

(4) 《旅行社条例》第三十三条规定: “旅行社及其委派的导游人员和领队人员不得有下列行为: (1) 拒绝履行旅游合同约定的义务; (2) 非因不可抗力改变旅游合同安排的行程; (3) 欺骗、胁迫旅游者购物或者参加需要另行付费的游览项目。”《旅游法》第四十一条第二款规定: “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, 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的旅游项目。”

这一条款规定的是导游与领队人员的大忌，属于违法行为，在带团中要慎之又慎，以免违规犯法。

(5)《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。”《旅游法》第三十八条第三款规定：“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。”

这一条款表达了两点：(1)绝对禁止组织经营“零团费”和“负团费”的旅游团；(2)绝对不得要求导游与领队人员“垫团款”。这两个问题在旅游业界相当严重，特别是第二个问题，是导游员们苦不堪言、意见很大的问题，也是旅行社经营中的顽疾，应依法除之。

(6)《旅行社条例》第二十九条规定：“旅行社对可能危及旅游者人身、财产安全的事项，应当向旅游者作出真实的说明和明确的警示，并采取防止危害发生的必要措施”，“发生危及旅游者人身安全情形的，旅行社及其委派的导游人员、领队人员应当采取必要的处置措施并及时报告旅游行政管理部门；在境外发生的，还应当及时报告中华人民共和国驻该国使领馆、相关驻外机构、当地警方”。《旅游法》第八十条规定：“旅游经营者应当就旅游活动中的下列事项，以明示的方式事先向旅游者作出说明或者警示：(1)正确使用相关设施、设备的方法；(2)必要的安全防范和应急措施；(3)未向旅游者开放的经营、服务场所和设施、设备；(4)不适宜参加相关活动的群体；(5)可能危及旅游者人身、财产安全的其他情形。”《旅游法》第八十一条规定：“突发事件或者旅游安全事故发生后，旅游经营者应当立即采取必要的救助和处置措施，依法履行报告义务，并对旅游者作出妥善安排。”

这一条款说明，向旅游者预先发出“明确的警示”，是旅行社和导游、领队人员的天职，是义不容辞的义务，也是最基本的素质要求。这里有三点非常重要：(1)要采取必要措施；(2)要及时；(3)明确了报告的机构（境外）。

(7)《旅行社条例》第四十条规定:“旅游者在境外滞留不归的,旅行社委派的领队人员应当及时向旅行社和中华人民共和国驻该国使领馆、相关驻外机构报告。旅行社接到报告后应当及时向旅游行政管理部门和公安机关报告,并协助提供非法滞留者的信息。”

这一条款特别告诉领队人员除了及时报告之外,最重要的是要积极地第一时间协助提供非法滞留者的信息。

(二) 法律责任

《旅游法》的第九章法律责任中有以下规定:

第九十六条 旅行社违反本法规定,有下列行为之一的,由旅游主管部门责令改正,没收违法所得,并处5000元以上5万元以下罚款;情节严重的,责令停业整顿或者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2000元以上2万元以下罚款:

- (1) 未按照规定为出境或者入境团队旅游安排领队或者导游全程陪同的。
- (2) 安排未取得导游证或者领队证的人员提供导游或者领队服务的。
- (3) 未向临时聘用的导游支付导游服务费用的。
- (4) 要求导游垫付或者向导游收取费用的。

第一百条 旅行社违反本法规定,有下列行为之一的,由旅游主管部门责令改正,处3万元以上30万元以下罚款,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2000元以上2万元以下罚款,并暂扣或者吊销导游证、领队证:

- (1) 在旅游行程中擅自变更旅游行程安排,严重损害旅游者权益的。
- (2) 拒绝履行合同的。
- (3) 未征得旅游者书面同意,委托其他旅行社履行包价旅游合同的。

第一百零一条 旅行社违反本法规定,安排旅游者参观或者参与违反我国法律、法规和社会公德的项目或者活动的,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2万元以上20万元以下罚款;情节严重的,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

2000 元以上 2 万元以下罚款，并暂扣或者吊销导游证、领队证。

第一百零二条 违反本法规定，未取得导游证或者领队证从事导游、领队活动的，由旅游主管部门责令改正，没收违法所得，并处 1000 元以上 1 万元以下罚款，予以公告。

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 1000 元以上 1 万元以下罚款，并暂扣或者吊销导游证、领队证。

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 1000 元以上 1 万元以下罚款；情节严重的，并暂扣或者吊销导游证、领队证。

第一百零三条 违反本法规定被吊销导游证、领队证的导游、领队和受到吊销旅行社业务经营许可证处罚的旅行社的有关管理人员，自处罚之日起未逾 3 年的，不得重新申请导游证、领队证或者从事旅行社业务。

第一百零四条 旅游经营者违反本法规定，给予或者收受贿赂的，由工商行政管理部门依照有关法律、法规的规定处罚；情节严重的，并由旅游主管部门吊销旅行社业务经营许可证。

第二节 出入境口岸相关知识

一、海关

（一）中华人民共和国海关

中华人民共和国海关是国家的进出境监督管理机关。海关依照《中华人民共和国海关法》和其他相关法律、行政法规，监管进出境的运输工具、货物、行李物品、邮递物品和其他物品，征收关税和其他税费，查缉走私，并编制海关统计和办理其他海关业务。

海关总署是中华人民共和国国务院下属的正部级直属机构，统一管理全国

海关。海关实行垂直领导体制。海关总署现有 17 个内设部门、6 个直属事业单位，管理 4 个社会团体（海关学会、报关协会、口岸协会、保税区出口加工区协会），并在欧盟、俄罗斯、美国等派驻海关机构。（参见：<http://www.customs.gov.cn/publish/portal0/tab49571/>）

（二）海关通道

在海关监管的场所，海关设三个通道：申报通道、无申报通道、外交礼遇通道。

（1）申报通道。也称作“红色通道”，或者叫“应税通道”。来自外国的旅游者进入中国境内，一般需经申报通道通关，事先填好《中华人民共和国进出境旅客行李物品申报单》，经海关查验后放行。申报单不得涂改、不得遗失，出境时要再交海关办理出关手续。申报应据实填写，若申报不实或隐匿不报，一经查出海关将依法处理。

（2）无申报通道。也称作“绿色通道”，或叫“免税通道”。进出境的旅客没有携带应向海关申报物品的，无须填写《中华人民共和国进出境旅客行李物品申报单》，可以选择此通道。

（3）外交礼遇通道。持有中华人民共和国政府主管部门给予外交、礼遇签证的进出境旅客，通关时应主动向海关出示本人有效证件，海关给予免验礼遇。

（三）旅客接受海关检验注意事项

（1）进出境物品的所有人应配合海关查验。

（2）查验进出境旅客行李物品的时间和场所由海关指定，海关查验行李物品时，物品所有人应当到场并负责物品的搬移、开拆和重封物品的包装。

（3）查验时，请旅客主动出示有效身份证件，以便海关确定旅客身份和物品验放标准。

（4）违反海关规定，逃避海关监管，携带国家禁止、限制进出境或者依法应当缴纳税款的货物、物品进出境的，海关将依据《中华人民共和国海关法》和《中华人民共和国海关行政处罚实施条例》予以处罚。