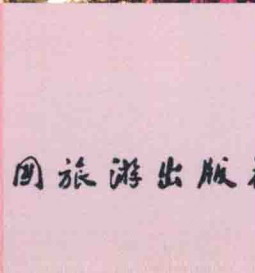
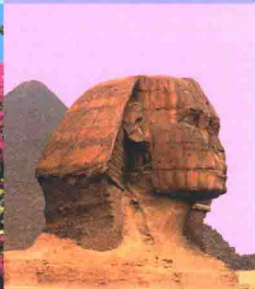
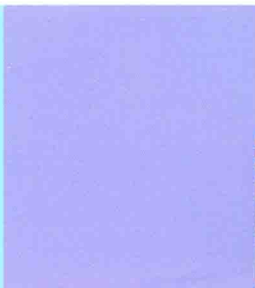


出境旅游
领队培训教材

领队业务与法律法规

Fundamentals of Tour Leaders' Practices & Laws and Regulations

浙江省旅游局 编
浙江省旅游培训管理中心



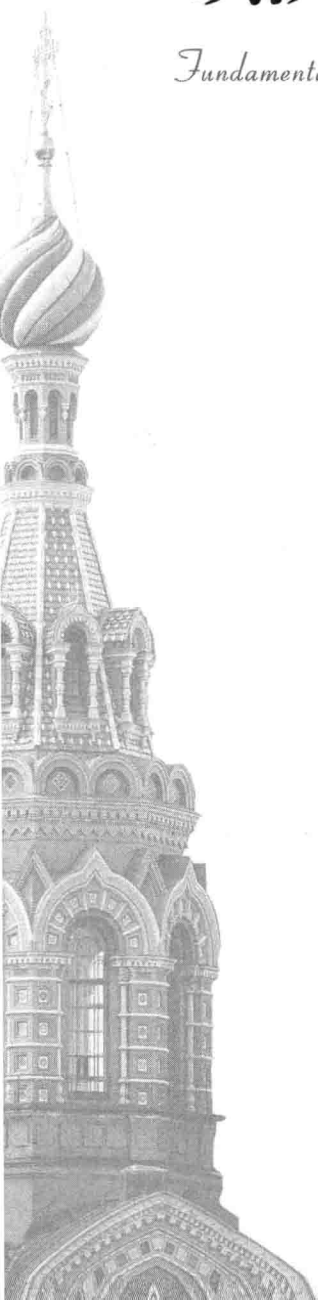
中国旅游出版社

领队业务与法律法规

Fundamentals of Tour Leaders' Practices & Laws and Regulations

浙江省旅游局 编
浙江省旅游培训管理中心

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：中文天地

图书在版编目（CIP）数据

领队业务与法律法规 / 浙江省旅游局, 浙江省旅游
培训管理中心编. -- 北京: 中国旅游出版社, 2014.8
ISBN 978-7-5032-5048-4

I. ①领… II. ①浙… ②浙… III. ①旅游服务 ②旅
游业—法规—中国 IV. ①F590.63 ②D922.296

中国版本图书馆CIP数据核字（2014）第 192942 号

书 名：领队业务与法律法规

编 者：浙江省旅游局 浙江省旅游培训管理中心
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@cmta.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：2014年8月第1版 2014年8月第1次印刷
开 本：787毫米×1092毫米 1/16
印 张：21.75
字 数：348千
定 价：52.00元
I S B N 978-7-5032-5048-4

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

浙江省出境旅游领队培训教材

编写委员会

主 任：	赵金勇	王文娟		
副 主 任：	叶建国	方敬华	杨建武	
执行主编：	王 君	江 涛		
编 委：	勇 远	张起平	方向明	王苗苗
	吴 斌	陈 丹	汤敏军	孙 艺
	陈建新	周德邦	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		

序 言

近年来，随着经济社会快速发展和居民收入稳步提高，我省旅游消费十分火爆，旅游经济持续较快发展。2013年，全省旅游业总收入达到5536.2亿元，旅游业增加值占全省GDP的比重超过6%，旅行社组织出境游客178.6万人次，同比增长11.2%。《中华人民共和国旅游法》的颁布实施，更为旅游业发展增添了强劲动力，标志着我国旅游业进入到有法可依、依法治旅的新阶段。

与此同时，我们也清醒地认识到，当前我省旅游产业面临着转型升级的艰巨任务，旅游行业面临着规范提升的迫切要求。推动旅游业转型升级、提质增效，人才是支撑、是关键。只有紧紧抓住人才建设这一根本，才能切实推动旅游业全面协调可持续发展。

从这些年的实践看，在旅游人才构成中，领队的作用越来越凸显。领队是旅游服务一线员工，肩负着随团服务的重要使命，其工作状况直接影响到旅游团队的服务质量，关系到每位游客生命财产的安全；领队还是“民间大使”，承担着对外交流和树立国家形象的重要任务。从这层意义上说，建设一支高素质的领队人员从业队伍，是适应当前出境旅游迅猛发展的现实需要，也是推动旅游产业持续发展的有力保障。加强领队人员从业队伍建设，不仅要对领队进行有效的培训和提升，更需要从源头抓起，把好入门这一关。

基于此，编写一套贴近行业实际、体现时代要求的领队教材显得十分迫切而重要。2013年以来，浙江省旅游局组织旅游院校专家学者、出入境旅行社负责人和领队从业者等，重新编写了浙江省领队资格培训考核教材。这套系列教材分《领队英语》、《领队业务与法律法规》、《目的地国家（地区）知识》三

本，既汲取以往教材的精华，又体现浙江旅游特色，还反映旅游业发展方向，在知识面、信息量、实践性等方面做了积极探索和大胆尝试。

我们真诚希望这套教材能对有志于从事领队工作的青年学子、社会人士有所帮助。

浙江省旅游局局长

Handwritten signature of Qian Zhenyu in black ink.

2014年8月

目录 / Contents

第一部分 综合概述篇

chapter 1

第二章 出境旅游领队 002

第一节 领队概念 002

第二节 领队的从业资格 003

第三节 领队证的获得 004

第四节 领队的作用 006

chapter 2

第三章 领队职业修养 011

第一节 领队的各项知识准备 011

第二节 领队带团技巧 032

第三节 领队禁忌 046

第四节 应急处理 051

第二部分 操作实务篇

chapter 3

第三章 领队出团前的准备 060

第一节 接受带团任务 061

第二节 开好行前说明会 071

第三节 出团前的行装准备 076

chapter 4

第四章 中国出境与他国（地区）入境 083

第一节 中国出境 083

第二节 旅行途中 091

第三节 他国（地区）入境 095

chapter 5

第五章 领队在境外的主要工作 103

第一节 领队与地陪的配合 104

第二节 食、住、行、游、购、娱的落实 108

chapter 6

第六章 他国（地区）离境及中国入境 116

第一节 办理他国（地区）离境 116

第二节 带团归国入境 123

chapter 7

第七章

领队带团归来后的交接工作 131

第一节 与组团社 OP 进行工作交代 131

第二节 与旅行社财务部进行账务处理 134

第三节 保持与旅游者的联系 134

第三部分 法律法规篇

chapter 8

第八章

中华人民共和国旅游法 136

第一节 《中华人民共和国旅游法》概述 136

第二节 相关法律 149

chapter 9

第九章

出境旅游经营相关法律法规 172

第一节 出境旅游经营相关法律法规概述 172

第二节 相关法规 180

chapter 10

第十章

出入境管理相关法律法规 210

第一节 出入境管理相关法律法规概述 210

第二节 相关法律法规 218

chapter 11

第十一章

旅游纠纷处理相关法规 272

第一节 旅游纠纷处理相关法规概述 272

第二节 相关法规 273

chapter 12

第十二章

航空、旅游安全相关法规 286

第一节 航空、旅游安全相关法规概述 286

第二节 相关法规 287

附录 团队出境旅游合同 320

参考文献 337

后 记 338

Part 1

综合概述篇

第一部分 综合概述篇

第一节 领队概念

改革开放以来,中国经济迅猛发展。尤其是2000年以后,高速增长国民经济造就了无数的“时代新贵”。当人们满足了经济发展初期“吃饱、穿暖”的基本需求之后,便开始追求更好的生活品质,在精神上、文化上都有了更高的需求,而旅游无疑成为这一需求最好的诠释方式。

旅游不属于生活的必需品,但是通过旅游,人们可以调节身心,可以释放生活中存在的压力、困顿。通过这样的调整,让自己以更好的状态进入下一阶段的工作。随着出国、出境旅游人数的不断增加,旅游的方式不断多元化,常规的跟团游以及诸如自由行、高端定制半自助游等方式,都以其特定的消费人群而存在于旅游市场。就中国而言,目前大部分公民的旅行方式还是选择跟随旅行团出国、出境旅游。与此同时,国家旅游监管部门对于旅行社相关工作人员的工作要求也不断提高,如何确保出国出境旅游团顺利平安,有品质地走完行程,成了旅游行业及旅游者的共同关注点,于是,“出境旅游领队”(以下简称“领队”)这个专业性的工作终于在合适的时机应运而生了。

国家旅游局于2002年10月28日颁布并实施的《出境旅游领队人员管理办法》中,对于“出境旅游领队”的职业描述是这样的:本办法所称出境旅游领队人员,是指按照本办法规定取得出境旅游领队证,接受具有出境旅游业务

经营权的国际旅行社的委派，从事出境旅游领队业务的人员。本办法所称领队业务，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，协同境外接待社完成旅游计划安排，以及协调处理旅游过程中相关事务等活动。

在2013年10月1日施行的《中华人民共和国旅游法》第三十六条中规定：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。这也是旅行社向出境旅游团组委派领队的法律依据。

近些年来，出国、出境旅游迅猛发展，根据世界旅游组织的预测以及业内专业的估算，到2018～2020年，中国将成为出境旅游人数最多的国家，随之而来的将是“出境领队”需求的不断增加。培养具备专业素质的出境领队人员，将成为中国旅游业发展的重要工作之一。

第二节 领队的从业资格

《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，可以申办取得领队证。《国家旅游局关于执行〈旅游法〉有关规定的通知》中，对第三十九条作了解释，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。同时规定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。《出境旅游领队人员管理办法》第三条规定，申办领队证人员应符合以下条件：有完全民事行为能力的中华人民共和国公民；热爱祖国、遵纪守法；可切实负起领队责任的旅行社人员；掌握旅游目的地国家或地区的有关情况。

“具有完全民事行为能力”也就是说，该申办领队证人员必须是能够对自己的行为举止负责任的人员。该条款中还包含对国籍的限制，即该申办领队证人员必须是“中华人民共和国公民”。由于中国不承认双重国籍，因此持有中

国国籍，同时又持有其他国籍的人员不具备申办出境旅游领队证的资格。对于某些已经在国外获得长期居留权的人员，如某留学生在美国留学，并且已经获得美国绿卡（永久居住权），但没有加入美国国籍，其身份仍为中华人民共和国国籍，则该人员可以申办领队证。

“热爱祖国”是对领队岗位政治思想的要求。出境旅游领队的工作目的地涉及全球所有向中国开放团队旅游的国家和地区，因此其岗位特性非常明显。领队在工作中必须坚持党的领导，坚持“一个中国”的理念，不受国内外分裂主义者的物质引诱而导致政治意识转移。而“遵纪守法”则体现了对领队岗位的法制要求。申办领队证的人员，必须具备强烈的法制意识，不仅遵守中国的法律，同时具备遵守旅游目的地国家和地区法规、法律的能力。

“可切实负起领队责任的旅行社人员”，担任领队的工作人员必须具备一定的工作能力，同时也须为“旅行社人员”，即申办领队证的人员被限制在旅行社工作人员的范围之内。

“掌握旅游目的地国家或地区的有关情况”，则阐述了对于领队从业人员的知识性要求。

第三节 领队证的获得

领队上岗需持有相应的上岗证，这就是“领队证”，而“领队证”必须在获得“领队资格证”以后予以申领。国家旅游局制定的《出境旅游领队人员管理办法》明确规定：“未取得领队证的人员，不得从事出境旅游领队业务。”领队持证上岗，是对旅行者利益的保护，也是对旅行社利益、领队从业人员利益的保护。

一、“领队资格证”的获得

在中国出境旅游初始阶段，国家相关部门就确定考取领队资格证书的相关条例。《旅行社管理条例》第二十四条规定：旅行社为接待旅游者聘用的导游

和为组织旅游者出境旅游聘用的领队，应持有省、自治区、直辖市以上人民政府行政管理部门颁发的资格证书。2002年7月1日起施行的《中国公民出国旅游管理办法》第十条有如下表述：组团社应当为旅游团队安排专职领队；领队应当经省、自治区、直辖市旅游行政管理部门考核合格，取得领队证。

以上的管理条例及管理办法，都同样对上岗领队需持证进行明确说明，其中对于领队资格证的获得，必须要经过旅游行政管理部门的考核及合格通过，方予颁发“领队资格证”。领队资格证的获得流程如下：

- (1) 当地旅游行政管理部门公布领队考试培训时间、报名时间。
- (2) 申领者凭旅行社盖章的报名表进行报名，并缴纳相应的培训、考务费用。
- (3) 申领者进行专业知识培训，其中持有 CET 英语 6 级及以上者可免修英语口语试。
- (4) 申领者参加考试，其中持有 CET 英语 6 级及以上者可免于英语笔试。
- (5) 考试合格，获得《领队资格证》。

二、“领队证”的获得

领队证申领者在通过旅游行政管理部门的考核后将获得《领队资格证》。之后，申领者填写领队证申请表格，并经由所属劳动关系的旅行社核准盖章，向旅游行政管理部门递交申请。递交申请时需要一并递交的资料有：申请领队证人员的登记表；一寸白底彩色照片；申请领队证人员与所属旅行社签订的《劳动合同》（申领时剩余有效期超过 1 年）；申请领队证人员业务培训的证明。旅游行政管理部门在收到递交申请资料后 15 个工作日内，对于符合条件的申请领队证人员核发《领队证》，并予以登记备案。

旅游行政管理部门根据组团社的正当业务需求，合理发放领队证。国家旅游局于 2010 年 1 月 8 日发出的《关于出境旅游领队证管理有关事项的通知》中，确定了出境旅游领队证的核准、制作、颁发及管理，由各省级旅游行政部门负责。各省级旅游行政管理部门在颁发领队证时，加盖本部门的出境旅游专用章，并将出境旅游领队证的制作费用列入经费预算，在颁发、换发、补发时，不再向旅行社收取费用。

为保证出境旅游领队证的权威性和统一性，出境旅游领队证的标准样式规格如下：

版面尺寸：86mm × 54mm。

正面版式：标注“出境旅游领队证”，1寸照片，领队证号、姓名，所属旅行社及有效期，所属旅游行政部门红章。

背面版式：注意事项及总卡编号。

内置芯片：FM4428。

第四节 领队的作用

一、领队的岗位意义

旅游产品从最初的创意设计到产品构件、广告销售，当这三个环节完成以后，后续的组团操作环节工作即由旅行社的专职领队跟进。领队作为旅行社诸多岗位中的一个，起到的作用至关重要。从领队人员与旅游者的接触时间上，很生动地说明了领队岗位的重要性。

散客报名的旅游者，或者是包团旅行，旅游者与旅行社前台或者后台工作人员接触的机会相当短，甚至没有。而当最终出行时，旅游者与领队将进行长时间的直面接触，并且这一种接触贯穿行程的整个过程。因此，领队在很大意义上就是旅行社的形象代言人，其在整个行程中的言谈举止、恪守尽职、服务意识，直接决定了旅游者对本次旅行体验好坏的判断。这也是领队岗位意义非凡的原因之一。

旅行社招徕旅游者需要花费大量的精力、财力、物力，从企业运营的角度来说，领队所带的每个团所涉及的机票、酒店等费用总额少则几万元，多则上百万元。到了境外，领队即是此费用总额的营运总指挥，其正确的行为，确保了旅行社的权益不受损失。

领队的出色工作常常可以将之前销售、OP的操作过程中留下的种种过错、不足进行及时的弥补，以确保团队行程顺利进行。

二、领队在实际带团中的作用

1. 遵守《旅游法》及相关的条例规定，维护旅游者的合法权益

《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，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。

出境领队需熟知各项法律法规，与境外接待社或导游之间进行行程确认时，其身份就是中国组团社的代表。经过境外接待社确认、发给中国国内组团社的团队行程计划表，就是一项具有法律效力的业务契约，境外旅行社或导游绝不能随意进行变更，如减少景点、减少游览时间、降低用餐标准等。

领队作为组团社的代表，对旅行社与旅游者签订的旅游合同有解释权、执行权、监督权等，在整个游览过程中，旅游者对旅游合同的实施提出疑义，都应该由领队负责说明。如果需要变更，则涉及任何一项改变，都应该与旅游者协商，待旅游者同意确认后方可实施。

2. 协同接待社实施旅游行程计划，处理突发事件及其他问题

旅游者出门在外，难免遇到事先无法预料的情况。如果是国内旅游，因为对于民情、语言等习惯的了解，以及国内交通总体便利，多数旅游者都可以通过自身的协调进行解决。但是在境外旅游，即使是很小的事情，也可能由于没有及时处理，导致原本损失很小的一件事情被拖延，使损失进一步扩大。

如果旅游行程非常顺利，领队的作用往往不会得到充分体现，甚至有旅游者会觉得领队很舒服，没有什么事情可做，无非就是跟着团队出来游玩。这样的观念一定程度上是旅游者对于领队工作不熟悉所导致的。事实上，如果旅游行程非常顺利，领队一样功不可没，因为只有领队和导游在后台娴熟的业务配合，才会给旅游者产生“行程顺利”的感觉。