



司法解释理解与适用丛书

最高人民法院 审理旅游纠纷案件司法解释 理解与适用

奚晓明 主编

最高人民法院民事审判第一庭 编著

人民法院出版社

THE PEOPLE'S COURT PRESS

司法解释理解与适用丛书

**最高人民法院
审理旅游纠纷案件司法解释
理解与适用**

奚晓明 主编

最高人民法院民事审判第一庭 编著

人民法院出版社

图书在版编目(CIP)数据

最高人民法院审理旅游纠纷案件司法解释理解与适用/奚晓明主编;最高人民法院民事审判第一庭编著. —北京:人民法院出版社, 2010. 11

(司法解释理解与适用丛书)

ISBN 978 - 7 - 5109 - 0148 - 5

I. ①最… II. ①奚…②最… III. ①旅游业 - 经济纠纷 - 处理 - 法律解释 - 中国②旅游业 - 经济纠纷 - 处理 - 法律适用 - 中国 IV. ①D922. 296. 5

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 205704 号

最高人民法院审理旅游纠纷案件司法解释理解与适用

奚晓明 主编

最高人民法院民事审判第一庭

责任编辑 钱小红 胡玉莹 贾

出版发行 人民法院出版社

地 址 北京市东城区东交民巷 27 号 (100745)

电 话 (010) 67550520 (责任编辑) 67550516 (出版部)
67550551 67550558 (发行部)

网 址 <http://courtpress.chinacourt.org>

E - mail courtpress@sohu.com

印 刷 北京人卫印刷厂

经 销 新华书店

开 本 787 × 1092 毫米 1/16

字 数 514 千字

印 张 27

版 次 2010 年 11 月第 1 版 2010 年 11 月第 1 次印刷

书 号 ISBN 978 - 7 - 5109 - 0148 - 5

定 价 62.00 元

版权所有 侵权必究

《最高人民法院审理旅游纠纷案件
司法解释理解与适用》
编 委 会

主 编 奚晓明

副主编 杜万华 俞宏武 程新文 沈秋媛

撰稿人 (以撰写条文先后为序)

冯小光 关 丽 于 蒙 贾劲松

王友祥 肖 峰 陈朝仑 仲伟珩

沈丹丹 宋春雨 王毓莹 张进先

序

2010年10月26日，最高人民法院公布了《关于审理旅游纠纷案件适用法律若干问题的规定》（以下简称《规定》），并于2010年11月1日施行。这是最高人民法院深入推进三项重点工作，践行“为大局服务，为人民司法”工作主题的重要体现，也是最高人民法院履行司法审判指导职责的重大举措。

大力发展旅游业事关中央工作大局，对于“调结构、扩内需、保增长”，改善民生，拉动经济平稳快速发展具有重要意义。旅游业是朝阳产业和绿色产业，资源消耗低，带动系数大，就业机会多，综合效益好。去年国务院出台了《关于加快发展旅游业的意见》，该《意见》提出“把旅游业培育成国民经济的战略性支柱产业和人民群众更加满意的现代服务业”。因此，及时出台司法解释是促进旅游业发展、规范旅游市场的需要。同时，由于旅游者作为特殊的消费者与旅游经营者相比处于弱势地位，出台司法解释也是维护旅游者利益的需要。

随着我国经济的快速发展和人民生活水平的不断提高，旅游成为人们释放压力、休闲娱乐的主要方式，旅游人数逐年上升，法院受理的旅游纠纷案件逐年增多，审判实践中旅游纠纷案件出现了很多法律适用的难点和热点问题。由于旅游涉及的环节多、链条长、责任主体多元化，加大了旅游经营者与旅游者之间纠纷解决的难度。而与旅游业的发展趋势相比，旅游立法相对滞后。《合同法》未对旅游合同加以规定，司法实践中裁判也不统一。这种状况既不利于旅游业的健康发展，也不利于旅游者合法权益的保护，因此，亟须出台司法解释以规范旅游纠纷案件的裁判尺度。社会各界要求最高人民法院尽快制定相关司法解释的呼声很高，国家旅游局还专门向最高人民法院发函，请最高人民法院结合审判实践工作，尽快制定司法解释。为有效解决人民法院审理旅游纠纷案件过程中产生的许多理解上的分歧与法律适用上的困惑，最高人民法院一庭自2008年开始起草该《规定》。在司法解释的起草过程中，起草小组不仅注意到了各地法院在审理旅游纠纷中遇到的新情况与新问题，还专门听取了全国人大常委会法工委、国务院法制办、国家旅游局、中国消费者协会、中国旅行社协会、各大旅行社以及法学专家学者的意见，以发现在旅游实践中出现的新动向和问题。经过充分调研论证和广泛征求意见，最后经最高人民法院审

判委员会第1496次会议讨论通过公布了该《规定》。

旅游纠纷司法解释依据我国《民法通则》、《合同法》、《消费者权益保护法》、《侵权责任法》和《民事诉讼法》等有关法律规定,针对旅游纠纷案件审理中反映出的具体适用法律的难点、热点问题,如旅游经营者的安全保障义务,因旅游辅助服务者的原因造成违约、侵权时旅游经营者的责任承担,自由行中旅游经营者的责任,挂靠与委托的责任承担,不可抗力的处理以及公共交通延误时旅游经营者的责任问题等进行了规定。对审判实务界和理论界争论的重大问题,如集体旅游中的个人诉权、保险公司的诉讼地位,以及以违约之诉能否提起精神损害赔偿均作了比较详细的规定。通过这些规定,统一了裁判尺度,维护了旅游者的合法权益,有效化解了旅游纠纷,充分体现了最高人民法院发挥能动司法,为党和国家工作大局服务的重要作用。

损害赔偿问题是民法上一个比较重要的问题。旅游合同中的损害赔偿既有民法中损害赔偿的一般特点,也有基于旅游合同的特殊性产生的问题。由于横跨合同与侵权两大领域,加大了审理旅游纠纷案件的难度。为帮助各级人民法院民事法官精准把握审理旅游纠纷案件裁判尺度,充分理解司法解释的条文文义和制定背景,延续以往惯例,最高人民法院民一庭组织参与司法解释起草和讨论工作的同志撰写本书,逐一对条文所蕴含的丰富内容作了翔实阐释。为增强读者深入理解相关理论背景和司法实务中应该注意的问题,还精选了相应的案例附后,使得本书的内容更为丰富、系统。从本书的内容看,对旅游纠纷司法解释各条规定的解读,既立足于我国现行法律规定和审判实践以及旅游市场的实际情况,又旁征博引境外相关的立法、判例,并对国内外学术界的研究成果予以广泛介绍,内容丰富,资料翔实,集理论性与实用性于一身,对读者大有裨益。

“法律的生命不在于逻辑,而在于经验”。司法解释正是对司法实践的总结,本书是对法学研究的分析总结,更是对司法实践需求的反馈。由于司法解释涉及许多长期争论的法学理论问题,书中有些观点可能还需作进一步的探讨,加之时间仓促,不足之处在所难免,衷心希望广大读者批评指正。

本书付梓之际,寥寥数语,是为序。

最高人民法院副院长

2010年11月1日

目 录

第一部分 司法解释条文及答记者问

最高人民法院

关于审理旅游纠纷案件适用法律若干问题的规定 (2010年10月26日)	(3)
关于《最高人民法院关于审理旅游纠纷案件适用法律若干问题的规定》的 新闻发布稿	(7)
依法维护旅游者合法权益 构建规范有序、和谐稳定的旅游市场 ——最高人民法院民一庭庭长杜万华就《关于审理旅游纠纷案件 适用法律若干问题的规定》答记者问	(11)

第二部分 司法解释理解与适用

《关于审理旅游纠纷案件适用法律若干问题的规定》的理解与适用	(21)
第一条【适用范围】	(23)
第二条【集体旅游】	(36)
第三条【请求权竞合】	(43)
第四条【因旅游辅助服务者的原因造成违约】	(54)
第五条【保险公司的诉讼地位】	(63)
第六条【免责条款的效力认定】	(72)
第七条【安全保障义务】	(81)
第八条【告知义务】	(92)
第九条【旅游经营者及旅游辅助服务者的保密义务】	(102)
第十条【旅游经营者转让合同权利义务】	(114)
第十一条【旅游者转让合同权利义务】	(128)
第十二条【合同解除后的处理】	(142)
第十三条【因客观原因变更、解除合同】	(158)
第十四条【因旅游辅助服务者的原因造成侵权】	(172)
第十五条【签约社与地接社的责任承担以及委托】	(189)
第十六条【挂靠】	(199)

第十七条【旅游经营者违约】	(209)
第十八条【公共交通工具延误】	(218)
第十九条【自行安排活动期间旅游经营者的责任】	(228)
第二十条【旅游者脱团时旅游经营者的责任】	(242)
第二十一条【精神损害赔偿】	(248)
第二十二条【行李物品的损害赔偿】	(262)
第二十三条【价格差异的禁止】	(274)
第二十四条【证照纠纷的处理】	(281)
第二十五条【自由行】	(291)
第二十六条【溯及力】	(299)

第三部分 相关案例

1. 旅游经营者、旅游辅助服务者未尽到安全保障义务，造成旅游者人身损害、财产损失，旅游者请求旅游经营者、旅游辅助服务者承担责任的，人民法院应予支持
——浮德贵诉河南省八里沟景区有限公司等旅游侵权纠纷案 (309)
2. 因旅游经营者的原因，基于同一事实造成旅游者人身损害、财产损失，旅游者选择要求旅游经营者承担违约责任或者侵权责任的，人民法院应根据当事人的选择来确定案由
——珠海里程国际旅行社有限公司与刘娟旅游合同纠纷案 (311)
3. 因不可抗力等不可归责于旅游经营者、旅游辅助服务者的客观原因变更旅游行程，在征得旅游者同意后，旅游经营者请求旅游者分担因此增加的旅游费用或旅游者请求旅游经营者退还因此减少的旅游费用的，人民法院应予支持
——文锦明等诉江门市大方旅游国际旅行社有限公司
旅游合同纠纷案 (314)
4. 行李物品中旅游经营者或者旅游辅助服务者已事先声明由旅游者随身携带的现金、有价证券、贵重物品损毁、灭失，旅游者请求赔偿损失的，人民法院不予支持
——郭向禄等诉新疆中国国际旅行社财产损害赔偿纠纷案 (318)
5. 旅游者在自行安排活动期间遭受人身损害、财产损失，旅游经营者未尽到必要的提示义务、救助义务，旅游者请求旅游经营者承担相应责任的，人民法院应予支持
——谢炎辉等与广东中妇旅国际旅行社有限公司
旅游合同纠纷案 (320)

6. 旅游经营者、旅游辅助服务者对可能危及旅游者人身、财产安全的旅游项目未履行告知、警示义务,造成旅游者人身损害、财产损失,旅游者请求旅游经营者、旅游辅助服务者承担赔偿责任的,人民法院应予支持
- 高桂其与广州市环宇旅行社有限公司花都门市部等
旅游服务合同纠纷案 (325)
7. 因不可抗力等不可归责于旅游经营者、旅游辅助服务者的客观原因导致旅游合同无法履行,旅游者请求旅游经营者退还尚未实际发生的费用的,人民法院应予支持
- 郑州金色假期旅行社有限公司与张喜梅等旅游服务
合同纠纷案 (327)
8. 旅游经营者未取得旅游者书面同意,将其业务转让给其他旅游经营者,旅游者在旅游过程中遭受损害,请求与其签订旅游合同的旅游经营者和实际提供旅游服务的旅游经营者承担连带责任的,人民法院应予支持
- 北京市首都旅行社有限公司与陈峰等旅游合同纠纷案 (329)
9. 以单位、家庭以及其他集体形式与旅游经营者订立的旅游合同,在旅游过程中发生纠纷,除合同一方可以提起诉讼外,旅游者个人提起旅游合同纠纷诉讼的,人民法院应予受理
- 云南海外旅游总公司与张自英旅游合同纠纷案 (332)
10. 旅游者提起违约之诉,主张精神损害赔偿的,人民法院应告知其变更为侵权之诉;旅游者仍坚持提起违约之诉的,对于其精神损害赔偿的主张,人民法院不予支持
- 孔爱屏诉深圳特区华侨城中国旅行社新园营业部等
旅游合同纠纷案 (337)

第四部分 相关法律法规、司法解释和部门规章

一、法律

- 中华人民共和国民法通则(节选)
(1986年4月12日) (343)
- 中华人民共和国合同法(节选)
(1999年3月15日) (345)
- 中华人民共和国侵权责任法(节选)
(2009年12月26日) (353)
- 中华人民共和国消费者权益保护法(节选)

(1993 年 10 月 31 日)	(355)
中华人民共和国民事诉讼法 (节选)	
(2007 年 10 月 28 日修正)	(359)
二、行政法规	
旅行社条例 (节选)	
(2009 年 2 月 20 日)	(368)
中国公民出国旅游管理办法 (节选)	
(2002 年 5 月 27 日)	(370)
三、部门规章	
旅行社条例实施细则 (节选)	
(2009 年 4 月 3 日)	(372)
大陆居民赴台湾地区旅游管理办法 (节选)	
(2006 年 4 月 16 日)	(375)
四、规范性文件	
国务院	
关于加快发展旅游业的意见	
(2009 年 12 月 1 日)	(376)
旅行社质量保证金赔偿试行标准 (节选)	
(1997 年 5 月 12 日)	(380)
五、司法解释	
最高人民法院	
关于审理人身损害赔偿案件适用法律若干问题的解释 (节选)	
(2003 年 12 月 26 日)	(381)
最高人民法院	
关于确定民事侵权精神损害赔偿责任若干问题的解释	
(2001 年 3 月 8 日)	(385)
 第五部分 旅游合同示范文本	
国家旅游局、国家工商行政管理总局《团队出境旅游合同》示范文本、	
《大陆居民赴台湾地区旅游合同》示范文本和《团队国内旅游合同》	
示范文本 (2010 修订)	(389)
后记	(421)

第一部分

司法解释条文及答记者问

中华人民共和国最高人民法院公告

《最高人民法院关于审理旅游纠纷案件适用法律若干问题的规定》已于2010年9月13日由最高人民法院审判委员会第1496次会议通过，现予公布，自2010年11月1日起施行。

二〇一〇年十月二十六日

最高人民法院 关于审理旅游纠纷案件适用法律 若干问题的规定

法释〔2010〕13号

(2010年9月13日最高人民法院审判委员会第1496次会议通过)

为正确审理旅游纠纷案件，依法保护当事人合法权益，根据《中华人民共和国民事诉讼法》、《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》、《中华人民共和国侵权责任法》和《中华人民共和国民事诉讼法》等有关法律规定，结合民事审判实践，制定本规定。

第一条 本规定所称的旅游纠纷，是指旅游者与旅游经营者、旅游辅助服务者之间因旅游发生的合同纠纷或者侵权纠纷。

“旅游经营者”是指以自己的名义经营旅游业务，向公众提供旅游服务的人。

“旅游辅助服务者”是指与旅游经营者存在合同关系，协助旅游经营者履行旅游合同义务，实际提供交通、游览、住宿、餐饮、娱乐等旅游服务的人。

旅游者在自行旅游过程中与旅游景点经营者因旅游发生的纠纷，参照适用本规定。

第二条 以单位、家庭等集体形式与旅游经营者订立旅游合同，在履行过程中发生纠纷，除集体以合同一方当事人名义起诉外，旅游者个人提起旅游合

同纠纷诉讼的，人民法院应予受理。

第三条 因旅游经营者方面的同一原因造成旅游者人身损害、财产损失，旅游者选择要求旅游经营者承担违约责任或者侵权责任的，人民法院应当根据当事人选择的案由进行审理。

第四条 因旅游辅助服务者的原因导致旅游经营者违约，旅游者仅起诉旅游经营者的，人民法院可以将旅游辅助服务者追加为第三人。

第五条 旅游经营者已投保责任险，旅游者因保险责任事故仅起诉旅游经营者的，人民法院可以以当事人的请求将保险公司列为第三人。

第六条 旅游经营者以格式合同、通知、声明、告示等方式作出对旅游者不公平、不合理的规定，或者减轻、免除其损害旅游者合法权益的责任，旅游者请求依据消费者权益保护法第二十四条的规定认定该内容无效的，人民法院应予支持。

第七条 旅游经营者、旅游辅助服务者未尽到安全保障义务，造成旅游者人身损害、财产损失，旅游者请求旅游经营者、旅游辅助服务者承担责任的，人民法院应予支持。

因第三人的行为造成旅游者人身损害、财产损失，由第三人承担责任；旅游经营者、旅游辅助服务者未尽安全保障义务，旅游者请求其承担相应补充责任的，人民法院应予支持。

第八条 旅游经营者、旅游辅助服务者对可能危及旅游者人身、财产安全的旅游项目未履行告知、警示义务，造成旅游者人身损害、财产损失，旅游者请求旅游经营者、旅游辅助服务者承担责任的，人民法院应予支持。

旅游者未按旅游经营者、旅游辅助服务者的要求提供与旅游活动相关的个人健康信息并履行如实告知义务，或者不听从旅游经营者、旅游辅助服务者的告知、警示，参加不适合自身条件的旅游活动，导致旅游过程中出现人身损害、财产损失，旅游者请求旅游经营者、旅游辅助服务者承担责任的，人民法院不予支持。

第九条 旅游经营者、旅游辅助服务者泄露旅游者个人信息或者未经旅游者同意公开其个人信息，旅游者请求其承担相应责任的，人民法院应予支持。

第十条 旅游经营者将旅游业务转让给其他旅游经营者，旅游者不同意转让，请求解除旅游合同、追究旅游经营者违约责任的，人民法院应予支持。

旅游经营者擅自将其旅游业务转让给其他旅游经营者，旅游者在旅游过程中遭受损害，请求与其签订旅游合同的旅游经营者和实际提供旅游服务的旅游经营者承担连带责任的，人民法院应予支持。

第十一条 除合同性质不宜转让或者合同另有约定之外，在旅游行程开始前的合理期间内，旅游者将其在旅游合同中的权利义务转让给第三人，请求确

认转让合同效力的，人民法院应予支持。

因前款所述原因，旅游经营者请求旅游者、第三人给付增加的费用或者旅游者请求旅游经营者退还减少的费用的，人民法院应予支持。

第十二条 旅游行程开始前或者进行中，因旅游者单方解除合同，旅游者请求旅游经营者退还尚未实际发生的费用，或者旅游经营者请求旅游者支付合理费用的，人民法院应予支持。

第十三条 因不可抗力等不可归责于旅游经营者、旅游辅助服务者的客观原因导致旅游合同无法履行，旅游经营者、旅游者请求解除旅游合同的，人民法院应予支持。旅游经营者、旅游者请求对方承担违约责任的，人民法院不予支持。旅游者请求旅游经营者退还尚未实际发生的费用的，人民法院应予支持。

因不可抗力等不可归责于旅游经营者、旅游辅助服务者的客观原因变更旅游行程，在征得旅游者同意后，旅游经营者请求旅游者分担因此增加的旅游费用或旅游者请求旅游经营者退还因此减少的旅游费用的，人民法院应予支持。

第十四条 因旅游辅助服务者的原因造成旅游者人身损害、财产损失，旅游者选择请求旅游辅助服务者承担侵权责任的，人民法院应予支持。

旅游经营者对旅游辅助服务者未尽谨慎选择义务，旅游者请求旅游经营者承担相应补充责任的，人民法院应予支持。

第十五条 签订旅游合同的旅游经营者将其部分旅游业务委托旅游目的地的旅游经营者，因受托方未尽旅游合同义务，旅游者在旅游过程中受到损害，要求作出委托的旅游经营者承担赔偿责任的，人民法院应予支持。

旅游经营者委托除前款规定以外的人从事旅游业务，发生旅游纠纷，旅游者起诉旅游经营者的，人民法院应予受理。

第十六条 旅游经营者准许他人挂靠其名下从事旅游业务，造成旅游者人身损害、财产损失，旅游者请求旅游经营者与挂靠人承担连带责任的，人民法院应予支持。

第十七条 旅游经营者违反合同约定，有擅自改变旅游行程、遗漏旅游景点、减少旅游服务项目、降低旅游服务标准等行为，旅游者请求旅游经营者赔偿未完成约定旅游服务项目等合理费用的，人民法院应予支持。

旅游经营者提供服务时有欺诈行为，旅游者请求旅游经营者双倍赔偿其遭受的损失的，人民法院应予支持。

第十八条 因飞机、火车、班轮、城际客运班车等公共客运交通工具延误，导致合同不能按照约定履行，旅游者请求旅游经营者退还未实际发生的费用的，人民法院应予支持。合同另有约定的除外。

第十九条 旅游者在自行安排活动期间遭受人身损害、财产损失，旅游经

营者未尽到必要的提示义务、救助义务，旅游者请求旅游经营者承担相应责任的，人民法院应予支持。

前款规定的自行安排活动期间，包括旅游经营者安排的在旅游行程中独立的自由活动期间、旅游者不参加旅游行程的活动期间以及旅游者经导游或者领队同意暂时离队的个人活动期间等。

第二十条 旅游者在旅游行程中未经导游或者领队许可，故意脱离团队，遭受人身损害、财产损失，请求旅游经营者赔偿损失的，人民法院不予支持。

第二十一条 旅游者提起违约之诉，主张精神损害赔偿的，人民法院应告知其变更为侵权之诉；旅游者仍坚持提起违约之诉的，对于其精神损害赔偿的主张，人民法院不予支持。

第二十二条 旅游经营者或者旅游辅助服务者为旅游者代管的行李物品损毁、灭失，旅游者请求赔偿损失的，人民法院应予支持，但下列情形除外：

（一）损失是由于旅游者未听从旅游经营者或者旅游辅助服务者的事先声明或者提示，未将现金、有价证券、贵重物品由其随身携带而造成的；

（二）损失是由于不可抗力、意外事件造成的；

（三）损失是由于旅游者的过错造成的；

（四）损失是由于物品的自然属性造成的。

第二十三条 旅游者要求旅游经营者返还下列费用的，人民法院应予支持：

（一）因拒绝旅游经营者安排的购物活动或者另行付费的项目被增收的费用；

（二）在同一旅游行程中，旅游经营者提供相同服务，因旅游者的年龄、职业等差异而增收的费用。

第二十四条 旅游经营者因过错致其代办的手续、证件存在瑕疵，或者未尽妥善保管义务而遗失、毁损，旅游者请求旅游经营者补办或者协助补办相关手续、证件并承担相应费用的，人民法院应予支持。

因上述行为影响旅游行程，旅游者请求旅游经营者退还尚未发生的费用、赔偿损失的，人民法院应予支持。

第二十五条 旅游经营者事先设计，并以确定的总价提供交通、住宿、游览等一项或者多项服务，不提供导游和领队服务，由旅游者自行安排游览行程的旅游过程中，旅游经营者提供的服务不符合合同约定，侵害旅游者合法权益，旅游者请求旅游经营者承担相应责任的，人民法院应予支持。

旅游者在自行安排的旅游活动中合法权益受到侵害，请求旅游经营者、旅游辅助服务者承担责任的，人民法院不予支持。

第二十六条 本规定施行前已经终审，本规定施行后当事人申请再审或者按照审判监督程序决定再审的案件，不适用本规定。

关于《最高人民法院关于审理 旅游纠纷案件适用法律若干问题的规定》的 新闻发布稿

最高人民法院新闻发言人、办公厅副主任 孙军工

(2010年11月1日)

各位记者：

大家上午好！今天新闻发布会的主题，是向各位通报《关于审理旅游纠纷案件适用法律若干问题的规定》（以下简称《规定》）的有关情况。

近年来，旅游纠纷案件已经成为全国法院民事审判工作中数量增长快、牵涉环节多、处理难度大的纠纷类型。为更加充分地发挥司法能动作用，统一旅游纠纷案件裁判尺度，依法维护旅游者合法权益，构建规范有序、和谐稳定的旅游市场，最高人民法院及时制定出台了《规定》。

一、《规定》出台的背景

党的十七届五中全会指出，“要坚持把保障和改善民生作为加快转变经济发展方式的根本出发点和落脚点”。大力发展旅游业事关党和国家工作大局，对于“调结构、扩内需、保增长”，改善民生，拉动经济平稳快速发展具有重要意义。国务院《关于加快发展旅游业的意见》提出，“把旅游业培育成国民经济的战略性支柱产业和人民群众更加满意的现代服务业”。因此，及时出台相关司法解释是促进旅游业发展、规范旅游市场、维护旅游者权益的必然要求。

一是旅游业蓬勃发展，旅游人数逐年增多。随着我国经济的快速发展和人民生活水平的不断提高，旅游成为人们休闲娱乐的主要方式。据有关部门的统计数据显示，去年我国国内旅游人数达19.02亿人次，今年国内旅游人数有望超过21亿人次，同比增长达13%。去年我国旅游总收入1.29万亿元，今年有望达到1.44万亿元，同比增长达12%。我国旅游业的发展过程中，一些旅游经营者的不诚信行为，既严重损害了旅游者的合法权益，也导致旅游市场的恶性竞争，已经形成社会关注的热点。因此，构建一个规范有序、和谐稳定的