

The Work And Training Handbook
For Outbound Tour Leaders

出境旅游

领队工作培训手册

领队业务与政策法规



THE WORK AND TRAINING HANDBOOK
FOR OUTBOUND TOUR LEADERS

彭志凯、王新军、龙晓华 / 编



中华工商联合出版社

出境旅游领队工作培训手册

领队业务与政策法规

彭志凯 王新军 龙晓华 编

责任编辑:蔡 今

封面设计:宋双成

图书在版编目(CIP)数据

出境旅游领队工作培训手册/彭志凯,陈克敏编.
北京:中华工商联合出版社,2002

ISBN 7-80100-859-6

I.出... II.①彭... ②陈... III.出入境-旅游服
务-手册 IV.F590.63-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2002)第 049892 号

中华工商联合出版社 出版、发行

北京东城区东直门外新中街 11 号

邮编:100027 电话: 64156452 64153909

北京顺成彩印厂印刷

新华书店总经销

850×1168 毫米 1/32 印张 28.125 630 千字

2002 年 7 月第 1 版 2002 年 7 月第 1 次印刷

印数:1-8000(套)

ISBN 7-80100-859-6/F·343

全套定价:75.00 元

目 录

第一章 出境旅游与行业管理	(1)
第一节 我国出境旅游的开办与发展	(1)
一、发展沿革	(1)
二、出境旅游市场的基本特征	(2)
第二节 出境旅游行业管理的基本制度	(6)
一、国家开办公民出境旅游的指导方针	(6)
二、审批出国游组团社的方式	(8)
三、对出境旅游人数实行总量控制的规定	(8)
四、出境旅游目的地逐步开放的原则	(9)
第三节 出境旅游市场监管	(10)
一、出境旅游团队的管理	(10)
二、规范经营与市场监管	(11)
三、违规处罚	(12)
四、出境旅游市场整顿	(13)
第二章 出境旅游基本业务	(21)
第一节 出境游报名	(21)
一、参团报名	(21)
二、申办护照	(22)
第二节 出境旅游合同	(33)
一、旅游合同	(33)
二、组团社与境外接待社的合同	(35)
第三节 申办签证	(38)

一、签证及其种类	(38)
二、申办签证	(39)
第四节 旅行社责任险	(88)
一、旅行社责任险	(88)
二、保险公司对旅行社责任险保险条款简介	(89)
第五节 港澳游与边境游业务	(92)
一、港澳游业务	(92)
二、边境游业务	(96)
第六节 出境前的准备工作	(97)
一、参加出境前的说明会	(97)
二、行李物品的准备	(97)
三、出境之前购买外汇	(98)
第七节 出入境管理规定与手续	(98)
一、健康证明与旅行保健	(99)
二、海关检查	(103)
三、出入境管理	(126)
第八节 出境旅游管理信息系统	(155)
一、旅行社信息化建设的重要性	(155)
二、金旅出境旅游管理信息系统简介	(157)
第九节 境外旅游行程范例	(161)
第三章 领队工作实务	(178)
第一节 领队及其素质要求	(178)
一、领队工作特点	(178)
二、领队资格	(179)
三、领队的基本素质	(180)
四、领队的工作职责	(184)
第二节 领队的工作程序	(185)
一、准备工作	(185)

二、开好行前说明会	(186)
三、办理出境手续	(190)
四、办理国外入境手续	(190)
五、落实境外旅游接待	(191)
六、办理国外离境手续	(192)
七、办理回国入境手续	(194)
八、散团及其他事宜	(194)
第三节 领队服务要点	(197)
一、乘飞机时的服务	(197)
二、住宿安排	(204)
三、就餐服务	(205)
四、观光游览服务	(207)
五、指导购物	(209)
六、支付小费	(212)
第四节 境外旅游注意事项	(214)
第四章 相关法规	(222)
第一节 出入境管理法	(222)
一、《中华人民共和国公民出境入境管理法》	(222)
二、《中华人民共和国公民出境入境管理法实施细则》	(224)
三、《中华人民共和国出境入境边防检查条例》	(229)
第二节 海关规定	(237)
第三节 出境旅游管理法规	(240)
一、《中国公民出国旅游管理办法》	(240)
二、《边境旅游暂行管理办法》	(246)
三、《中俄边境旅游暂行管理实施细则》	(249)
第四节 旅行社责任险	(258)
第五节 民航规定	(261)
一、国内航空运输旅客身体损害赔偿暂行规定	(261)

目 录

二、中国民用航空旅客、行李国内运输规则	(263)
第六节 卫生检疫	(274)
后记	(279)

第一章 出境旅游与行业管理

第一节 我国出境旅游的开办与发展

一、发展沿革

我国公民出境旅游是国家对外开放政策的产物,也是旅游业发展到一定阶段的必然结果。我国公民出境旅游由港澳游、出国游、边境游三大部分组成。由于这三方面的业务起源不同、特点不同,因此,操作方式与管理办法也不同。

香港游是内地最早开办的出境旅游业务。1983年11月,作为试点,广东省率先开放本省居民赴香港旅游探亲。1984年,国务院批准开放内地居民赴港澳地区的探亲旅游。随着港澳地区与内地关系的日益密切,内地居民赴港澳地区旅游也得到很大发展,赴港澳地区旅游的内地居民也不断增多,内地旅游者已成为港澳地区最主要的客源。港澳游的发展为我国公民自费出境旅游奠定了基础。

边境旅游作为我国公民出境旅游的一种形式,有其特殊性,它是在边境地区初级的易货贸易基础上发展起来的。1987年,国家首先开放辽宁丹东口岸至朝鲜新义州过境一日游,十余年来,边境旅游已有很大发展,到目前已开放中朝、中俄、中蒙、中哈、中越、中缅边境旅游口岸33个。从一日游到八日游,旅游线路55条。边境地区的旅游业得到空前发展,极大地促进了边境地区的经济发展,对繁荣、稳定边疆起到了积极的作用。

在内地居民港澳游基础上,1990年国家同意开办我国公民出国探亲旅游,1991年第一个出国探亲旅游团队成行。我国公民出境探

亲旅游的目的地最初限于新加坡、马来西亚、泰国三国,以后又增开了菲律宾,所需费用由公民自理,采取由海外亲友交费的办法。1997年3月,国务院批准了国家旅游局、公安部联合制定的《中国公民自费出国旅游管理暂行办法》,并于1997年7月1日正式发布施行,这标志着国家正式开办了我国公民自费出境旅游,也使出境旅游的管理有了正式的法规依据。2001年12月12日,《中国公民出国旅游管理办法》已经国务院第50次常务会议原则通过。由此,也确立了我国旅行社业经营业务由入境旅游、国内旅游和出境旅游三部分组成的基本格局。我国的出境旅游已走上了快速发展的道路,在原有目的地国家的基础上,相继开放韩国、澳大利亚、新西兰、日本、越南、老挝、缅甸、柬埔寨、文莱、印度尼西亚、尼泊尔、埃及、土耳其、德国、瑞士、马耳他等国家为中国公民出境旅游目的地。2002年国家在加强市场治理的同时,对出境旅游采取更为开放的政策,将增加扩大组团社、取消代办点,组团社数量将由原来的67家增加到数百家,出境旅游业务在法制化、规范化管理的同时又迈出了大发展的一步。

二、出境旅游市场的基本特征

出境旅游对我国普通老百姓来说是一种新的消费方式。改革开放二十余年,人民生活水平有了很大的提高,消费观念和享受闲暇的观念也发生了很大的变化,出境旅游一经开办,就迎合了市场需求,成为一个新的消费热点。对于以入境旅游为主业而发展起来的我国旅行社业,出境旅游业务的开办无疑为其增添了新的活力并提供了广阔的发展空间。由于存在巨大的、长期被抑制的市场需求以及具有经营操作主动性强、不会造成拖欠款、利润较高等特点,出境旅游很快就成为旅行社在经营上新的兴奋点和利润增长点。

目前,我国出境旅游市场表现出以下主要特征:

1. 业务发展快,出境旅游人数增长迅速

公民出境旅游自开办以来,就以较快的速度发展。据统计,1992年出境总人数为292.87万人次,其中因私出境人数119.30万人次,

占出境总人数的 40.7%；1998 年出境人数为 589.36 万人次，其中因私出境人数为 319.02 万人次，占出境总人数的 54.1%，分别比 1992 年增长了 101.2%、167.4%。由旅行社组团出境旅游人数也有大幅度增长，1992 年为 86 万人次，1996 年达到 164 万人次，增长 90.7%；1997 年比 1996 年下降 12.8%，主要原因是为保障香港在回归期间的正常秩序，有关方面对赴香港或途径香港赴第三国的旅游人数进行了限制。1998 年因私出境人数比 1997 年增长了 30.8%，1999 年比 1998 年增长 33.7%，因私出境人数达 426.61 万人次；2001 年出境人数为 1212.31 万人次，比 2000 年又增长 15.76%。由旅行社组织的出境旅游人数也相应大幅度增长（见下表）。

1992 - 2001 年出境旅游人数统计表(单位:万人次)

时 间	出境总人数	增长率	因私出境人数	增长率
1992 年	292.87		119.30	
1993 年	374.00	27.7%	146.62	22.9%
1994 年	373.00	-0.2%	164.23	12.0%
1995 年	452.05	21.1%	205.39	17.9%
1996 年	506.07	12.0%	241.39	17.5%
1997 年	532.39	5.2%	243.96	1.1%
1998 年	589.36	10.7%	319.02	30.8%
1999 年	668.77	13.5%	426.61	33.7%
2000 年 *	1047.26	13.43%	563.09	31.99%
2001 年 *	1212.31	15.76%	694.54	23.34%

* 注:2000 年和 2001 年出境总人数包括了船员、空乘人员等。

由于旅行社经营出境旅游在政策上受到一定程度的限制，客观上抑制了部分需求，但总的来说，出境旅游正处于高速发展阶段。

2. 在经营资格上，从相对垄断到基本放开

1997 年 7 月 1 日以前，虽然旅游行政部门只审批了 9 家组团社，但由于政策不配套、管理不够完善，旅行社在经营此项业务方面处于比较混乱的局面。1997 年《中国公民自费出国旅游管理暂行办法》

颁布后,国家旅游局批准了 67 家组团社有权经营出境旅游业务,并通过《中国公民自费出国旅游审核证明》和《中国公民自费出国旅游团队名单表》加以管理和控制。为了解决组团社经营的地域局限性和客源的地区分散性的矛盾,1997、1998 年先后又审批了 350 家代办点,占当时 1 194 家国际旅行社的 29.3%,大多数条件差、入境旅游业绩不佳的国际旅行社不能获得出境旅游业务经营资格,使得出境旅游经营仍具有一定的垄断性。随着出境旅游业务的发展,经营上的相对垄断已经不能适应新的市场发展格局,2002 年国家旅游局增加数百家组团社,约占全国国际旅行社总数的 40%,出境旅游经营从相对垄断到基本放开,市场经营格局将发生较大的变化。

中国加入 WTO 后,在旅游行业基本上是全面开放的,唯独在外资旅行社经营中国公民出境旅游业务上进行了限制,即合资旅行社和外商独资旅行社不得经营中国公民出境旅游业务。

3. 在客源的空间分布上,从相对集中到广泛分布

广东一直是出境旅游大省,曾经出境旅游人数约占全国的 30%,港澳游人数占全国的 40-50%,虽然目前广东仍然是出境旅游大省,但在全国的出境旅游总人数中已经没有这样高的相对比例了。黑龙江、广西、辽宁过去以中俄、中越、中朝边境旅游为主,目前赴东南亚、港澳等地旅游的人数大大增多。云南因其特殊的地理位置,除中缅边境旅游发展较快外,因距离近、费用低,赴泰国等东南亚国家旅游的人数也较多。出境旅游的客流量与区域经济的发展水平密切相关,经济发达地区和沿海地区出游客流量为多,但近年来中西部地区出境旅游的人数有较大增长,虽然远不及广东、上海、北京、浙江、福建、江苏等经济发达省市,但其市场潜力巨大,客源的分布已经比较广泛。

4. 在出境旅游的业务操作上,通过市场机制正在形成批发零售经营体系

旅行社经营地域的局限性和客源分布的广泛性始终是一个矛盾,一个单体旅游企业是无法解决的,一些口岸城市(主要是深圳、北

京、上海等)的旅行社,凭借其客流的数量规模以及与境外旅行商和航空公司所建立起来的紧密合作关系,以有竞争力的出境旅游产品批发价向客源地旅行社进行推广,成为全国性或区域性的批发商,内地许多有出境旅游经营权的组团社实际上已成为这些批发商的代理或零售商。虽然我国的旅游法规没有明确提出旅游批发商、零售商的概念,但市场通过其“看不见的手”,已经开始自发地建立起符合市场经济规律的批零体系。在未来不会太长的时间内,中国出境旅游市场上定会涌现出若干具有较强竞争力和一定规模的批发商旅行社。

5. 出境目的地从过去的单一集中到现在已经愈加广泛

上世纪九十年代,以东南亚(泰、马、新)和港澳地区一度是中国出境旅游的主要目的地。根据边检部门 1998-99 年的统计数据,内地居民出境第一站目的地首选香港、澳门,其次为泰国、日本、韩国、新加坡等亚洲近邻国家,俄罗斯、朝鲜主要是边境旅游人数较多,远距离出境目的地主要是美国、澳大利亚。东南亚国家一度是中国公民出境旅游的主要目的地,主要的原因是这些国家是首批开放的出境旅游目的的国家,并且报价相对便宜,能适应我国旅游者初期的消费需求。随着出境旅游目的地国家的增多,以及旅游者不断产生的新需求,一些新开的目的地受到市场的青睐,中国旅游者的足迹将遍布世界各地。

6. 旅游者的消费行为日趋成熟,虽然观光旅游仍然是市场的主流产品,但休闲度假旅游也越来越受到旅游者的欢迎

出境旅游开办已经有 10 余年了,市场本身在发展,旅游者也有了一个“自教育”的成熟过程,消费行为已日趋成熟,在选择旅行社及其旅游线路产品时,除了看重直观价格外,也开始注重旅行社的品牌、服务质量和旅游产品的品位特点,特别是广东、北京、上海等旅游发达省市的旅游者尤显突出。从旅游产品结构上看,观光旅游仍然是市场的主流产品,但休闲度假旅游产品则越来越受到“白领客人”的欢迎。

出境旅游的客流量也有明显的季节性变化特征,也受节假日的影响,通常12月至次年2月和7-8月学校放假时间是出境旅游的相对旺季,“五一”、“十一”和春节三个黄金周是出境旅游的高峰期。

7. 政府加强市场监管和整顿,出境旅游市场明显规范

近年来,政府有关部门加强对出境旅游市场的监管和整顿没有间断,对一些违规经营的旅行社进行了处理,在市场上产生了较强的反应,出境旅游市场较前有明显规范,保证了出境旅游经营主渠道的畅通,旅行社开始注重品牌形象和旅游产品的多元化。由于中国出境旅游发展所处的特殊市场背景,现阶段仍然存在一些问题,如恶性削价竞争,部分线路仍然是“零团费”,擅自扩大出国游目的地等。

我国的出境旅游开办的时间不长,虽然发展速度很快,但与旅游发达国家相比,我们的出境旅游市场还不够成熟,特别是我国作为一个发展中国家的特定国情,决定了目前国家对公民自费出境旅游的发展还采取了一定的限制性政策,从客观上对出境旅游的发展起到了调控作用。

随着我国经济持续高速的发展、人民生活水平的普遍提高、国民在出境旅游方面的手续进一步简化,我国出境旅游市场蕴含着巨大的潜力,出境旅游的人数也将会持续增长,中国出境旅游在国际旅游市场上将占据非常重要的地位。

第二节 出境旅游行业管理的基本制度

一、国家开办公民出境旅游的指导方针

公民自费出境旅游是国民经济发展和对外开放政策的产物。国家开办公民自费出境旅游,具有重要的政治意义和经济意义。公民自费出境旅游是改革开放的产物,是国内旅游业发展到一定程度的客观需要,能增强我国旅游业在国际市场中的地位,把出境旅游作为发展入境旅游的重要筹码,促进入境旅游的发展;同时,公民自费出

出境旅游作为一种“民间外交”，有利于重塑国家形象，开阔国民眼界，加强国家间的友好往来。

出境旅游相当于服务贸易进口，虽然我国目前外汇储备居世界前列，但外贸换汇成本是高昂的，宝贵的外汇应该用于国家经济建设，还不宜用于“服务贸易进口”，这是出境旅游发展的制约因素。基于以上两方面，国家对开办公民自费出境旅游还必须进行相应的控制，这也是世界上其他一些国家在开办出境旅游之初曾采取的政策，“大力发展入境旅游，积极发展国内旅游，适度发展出境旅游”是我国发展旅游业的基本方针，这决定了现阶段国家对公民自费出境旅游所实行的政策基础。

1997年国务院批复的《中国公民自费出境旅游管理暂行办法》提出，中国公民自费出境旅游必须有计划、有组织、有控制地发展，这就是我们开办出境旅游的指导方针，是由我国作为发展中国家的国情所决定的。修订后的《中国公民出境旅游管理办法》已颁布实施，国家对出境旅游仍然实行有计划、有组织、有控制的管理原则。

“有计划”是指国家根据全国入境旅游的情况，包括创汇额和接待外国旅游者人数，并考虑国内市场的需求，制定出境旅游的年度计划，确定每年出境旅游的总量规模，以保证旅游业的外汇收入的增长大于支出。

“有组织”是指在现阶段，从国际国内的实际情况出发，公民出境旅游仍主要以团队形式进行，团队要求整团出入境。

“有控制”是指对特许经营出境旅游业务的旅行社进行审批和数量控制。虽然出境旅游组团社数量大幅增加，但在中国近 10000 家旅行社的总体规模中，所占比例并不高。

需要指出的是，在作为发展中国家的中国，对公民自费出境旅游采取“有计划、有组织、有控制”的基本政策，在一定阶段内是国家整体利益的需要。

二、审批出国游组团社的方式

1. 组团社审批的基本原则

根据国务院颁布的《中国公民出国旅游管理办法》和国家旅游局的有关规定,确定出国游组团社的基本原则是:按照旅行社的经营业绩,以百强旅行社六项综合指标排序,“量入为出、业绩优先”;结合创优工作突出政府主导型,取得中国优秀旅游城市称号的城市和地区重点照顾;扶持大型旅游企业集团的网络化发展,允许其在全国各地的全资公司和控股子公司享有出国游组团社资格;优胜劣汰,动态管理,使出国游组团社在全国形成合理的布局。

2. 出国游组团社的基本条件

根据《中国公民出国旅游管理办法》,组团社应具备以下条件:

- (1)取得国际旅行社资格满1年;
- (2)经营入境旅游有突出业绩;
- (3)经营期间无重大违法行为和重大服务质量问题。

3. 审批组团社的程序

申请经营出国旅游业务的旅行社,应当向省、自治区、直辖市旅游旅游局提出申请。省、自治区、直辖市旅游旅游局应当自受理申请之日起30个工作日内,依据审批组团社的条件对申请审查完毕,经审查同意的,报国家旅游局批准;经审查不同意的,应当书面通知申请人并说明理由。

国家旅游局审批组团社应当符合旅游业发展规划及合理布局的要求。未经国务院旅游行政部门批准取得出国旅游业务经营资格的,任何单位和个人不得擅自经营或者以商务、考察、培训等方式变相经营出国旅游业务。

三、对出境旅游人数实行总量控制的规定

1. 出境旅游人数总量

国家旅游局根据上年度全国入境旅游的业绩、出国旅游目的地

的增加情况和出国旅游的发展趋势,在每年的2月底以前确定本年度组织出国旅游的人数安排总量,并下达省、自治区、直辖市旅游局。

省、自治区、直辖市旅游局根据本行政区域内各组团社上年度经营入境旅游的业绩、经营能力、服务质量,按公平、公正、公开的原则,在每年的3月底以前核定各组团社本年度组织出国旅游的人数安排。

2. 监督实施

国家旅游局对省、自治区、直辖市旅游局核定的组团社年度出国旅游人数安排及组团社组织公民出国旅游的情况进行监督。

国家旅游局统一印制《中国公民出国旅游团队名单表》(以下简称《名单表》),在下达本年度出国旅游人数安排时编号发放到省、自治区、直辖市旅游局,由省、自治区、直辖市旅游局核发给组团社。

组团社应当按照核定的出国旅游人数安排组织出国旅游团队,填写《名单表》。旅游者及领队首次出境或者再次出境,均应当填写在《名单表》中,经审核后的《名单表》不得增添人员。

四、出境旅游目的地国家逐步开放的原则

1. 出境旅游目的地国家

出境旅游目的地是指我国政府批准的、允许旅行社组织中国公民前往旅游的国家。目前,我国公民自费出境旅游的目的地国家有新加坡、马来西亚、泰国、菲律宾、澳大利亚、新西兰、韩国、日本、越南、柬埔寨、缅甸、印度尼西亚、老挝、文莱、马耳他、土耳其和埃及等,德国、瑞士等即将成为中国公民出境旅游目的地国家,政府间的有关部门正在制定具体的操作办法。

旅行社不得组织旅游者到未经国家旅游局公布的目的地国家旅游;但是国家旅游局经国务院授权批准的专项出境旅游除外。随着对外开放步伐的加快和与相关国家旅游合作条件日益成熟,中国公民出境旅游目的的国家在不久的将来还会大大增加。

2. 出境旅游目的国家的开放程序

对开放中国公民出境旅游目的地国家,《中国公民出境旅游管理办法》明确规定,由国家旅游局会同国务院有关部门提出,报国务院批准,并由国家旅游局公布。出境旅游目的地国家的开放,属于我国外交活动的一部分,要与有关国家按照平等协商的原则,逐步扩大中国公民出境旅游的目的地。

3. 出境旅游目的地的开放条件

开放目的地国家和地区,首先要看条件中否成熟。主要从以下几个方面考虑:一是对方是我们的客源国,有利于双方旅游合作与交流;二是政治上对我友好,开展国民外交符合我国对外政策目标;三是旅游资源有吸引力,具备适合我国旅游者的接待服务设施;四是对我国旅游者在法律、行政等方面没歧视性、限制性、报复性政策,我旅游者有安全保障;五是具有良好的可进入性。在操作上,目的地国家内部也存在着旅游部门与外交、移民部门协调一致的问题。要在目的地国家内部协调一致、对我无歧视性规定的条件下,双方各自办好各自的事情,既要防止滞留不归,又要保证中国公民在海外旅游的合法权益。

第三节 出境旅游市场监管

一、出境旅游团队的管理

1. 出境旅游主要以团队形式进行

为了保障参游人员的人身安全及合法权益,便于旅游服务质量的监督管理,防止非法滞留、涉足“三禁”(黄、赌、毒),目前对公民出境旅游主要还是采取“有组织”的方式进行,即以团队形式为主,每团都应派遣领队。领队负责团队活动安排,代表组团社负责与境外接待社接洽,保证团队旅游服务质量,处理突发事宜等。

2. 要求整团出入境

根据《中国公民出境旅游管理办法》,团队应当从国家开放口岸