

傅东升 主编

旅行社业务实用指南



中国旅游出版社

旅行社业务实用指南

主 编 傅东升
编著者 谭 燕 高劲松
黄振才 鲁青山

中 国 旅 游 出 版 社

(京)新登字031号

责任编辑: 武冀平

封面设计: 吕大千

技术编辑: 李崇宝 帅小健

旅行社业务实用指南

傅东升 主编

•

中国旅游出版社出版

(北京建内大街甲9号)

新华书店北京发行所发行

北京华新印刷厂印刷

•

开本: 787×1092毫米 1/32 印张: 14.25 字数: 280千

1991年10月第1版 1991年10月第1次印刷

印数: 6000册 定价: 5.90元

ISBN 7-5032-0372-2/Z·84

重視旅遊業務研究
提高旅遊隊伍素質

初啟
一九九二年

编 者 的 话

旅行社的业务内容既广泛又灵活，绝非一本小册子所能囊括的。因此，本书只是重点介绍了外联、地联、导游、计调及会计等五项最常用的业务。我们相信，本书至少对旅行社业务的初学者能起到启蒙作用，对业务较熟练者，旅游业其它部门工作的管理、业务人员以及旅游院校的教师、学生亦具有较实际的参考价值。

本书共七章。傅东升主编，并具体编写第一、五、七章，谭燕编写第二章，高劲松编写第四章，鲁青山编写第三章，黄振才编写第六章。

本书的编写得到了国家旅游局领导及有关部门的具体指导和关心。刘毅局长为本书题了词，李汉本副司长对全书做了技术审定并对本书的实用价值给予了肯定。在编写中，我们还参考了有关旅游书刊、资料，引用了一些有关论述，恕不一一列名，在此一并表示感谢。限于编写者的水平，恐有不当之处，敬请旅游界前辈、专家、同行批评指正。

目 录

第一章 旅行社业务概述.....	(1)
第一节 旅行社的基本业务.....	(1)
一、产品设计、宣传与销售业务.....	(1)
二、接待业务.....	(2)
三、会计业务.....	(3)
第二节 不同类别旅行社的业务.....	(3)
一、第一类旅行社.....	(3)
二、第二类旅行社.....	(3)
三、第三类旅行社.....	(4)
第二章 外联业务.....	(5)
第一节 概述.....	(5)
一、外联业务职能.....	(5)
二、外联人员的职责.....	(6)
三、外联人员的素质要求.....	(7)
第二节 外联的销售工作.....	(8)
一、市场调研的内容及方法.....	(8)
二、广告宣传.....	(11)
三、旅游展销会与博览会.....	(14)
四、国际旅游市场促销.....	(17)
第三节 销售渠道.....	(22)
一、销售渠道的种类.....	(22)
二、与海外旅游中间商(客户)建立关系.....	(22)
三、与客户谈判.....	(24)
四、与客户签定书面协议.....	(29)

五、建立客户档案·····	(36)
第四节 外联函电·····	(38)
一、电传·····	(38)
二、传真·····	(41)
三、函电往来·····	(43)
第五节 旅游产品的制作·····	(49)
一、如何编制旅游路线·····	(49)
二、如何合理安排饭店, 日程和交通·····	(59)
三、如何拟写接待计划·····	(67)
四、编制路线“五忌”·····	(72)
第六节 旅游团种类·····	(73)
一、仿古旅游·····	(73)
二、游船旅游·····	(74)
三、武术、气功、康复旅游·····	(75)
四、专业旅游·····	(75)
五、业务旅游·····	(76)
六、会议旅游·····	(76)
七、乡村旅游·····	(77)
八、奖励旅游·····	(78)
第七节 旅游价格·····	(79)
一、我国的旅游价格原则·····	(80)
二、我国的旅游价格政策·····	(82)
三、我国现行的旅游价格形式·····	(83)
四、我国现行的旅游价格等级·····	(85)
五、我国现行旅游价格构成·····	(87)
第八节 计价结算·····	(90)
一、饭店房费·····	(90)

二、综合服务费.....	(91)
三、交通费.....	(93)
四、专项附加费.....	(94)
五、价格优惠.....	(94)
六、结算方式.....	(94)
第三章 地联业务.....	(98)
第一节 概述.....	(98)
一、地联业务和范围.....	(98)
二、地联业务的地位和作用.....	(99)
第二节 地联业务的内容和工作程序.....	(101)
一、准备工作.....	(101)
二、地联的形式.....	(102)
三、对组团社下发计划的审阅.....	(103)
四、编制本地区接待计划.....	(104)
第三节 与地联业务相关的几项工作.....	(105)
一、计划变更的处理.....	(105)
二、对现购的处理.....	(105)
三、地联业务材料的归档.....	(105)
四、及时与组团社结算.....	(106)
第四章 计调业务.....	(107)
第一节 概述.....	(107)
一、计调业务的发展过程.....	(107)
二、计调业务的职能.....	(108)
三、计调业务人员职责和素质要求.....	(115)
第二节 对外合作的具体业务.....	(119)
一、与交通部门的合作.....	(120)
二、与饭店行业的合作.....	(122)

三、与餐饮行业的合作.....	(125)
四、与出租汽车公司的合作.....	(128)
五、与游览单位的合作.....	(130)
六、与商店部门的合作.....	(131)
七、与保险公司的合作.....	(132)
八、与娱乐行业的合作.....	(134)
九、与参观单位的合作.....	(135)
十、与公安、海关的合作.....	(137)
第三节 对内交接的具体业务.....	(139)
一、与外联部门的交接.....	(139)
二、与导游接待部门的交接.....	(143)
三、与财务部门的交接.....	(147)
第五章 导游业务.....	(151)
第一节 概述.....	(151)
一、导游的性质.....	(151)
二、导游的作用.....	(152)
三、导游的职责.....	(154)
第二节 导游工作细则.....	(154)
一、全程导游工作细则.....	(154)
二、地方导游工作细则.....	(159)
第三节 特殊问题的处理.....	(195)
一、事故的处理与预防.....	(195)
二、对旅游者特殊要求的处理.....	(214)
三、对旅游者越轨言行的处理.....	(223)
四、对重点旅游者的接待和服务.....	(224)
第六章 会计业务.....	(234)
第一节 概述.....	(234)

一、旅行社资金运动的特点.....	(234)
二、会计科目及帐户的设置.....	(235)
三、会计凭证.....	(237)
四、帐簿及记帐程序.....	(238)
第二节 货币资金的核算.....	(239)
一、现金的管理与核算.....	(239)
二、现金的核算与清查.....	(240)
三、银行存款的管理与核算.....	(243)
第三节 结算业务的核算.....	(246)
一、结算种类.....	(246)
二、应收款项与应付款项的核算.....	(248)
三、结算款项的清查.....	(252)
第四节 工资的核算.....	(253)
一、工资的结算.....	(253)
二、工资费用的分配.....	(255)
第五节 低值易耗品的核算.....	(257)
一、一次摊销法.....	(257)
二、五成摊销法.....	(258)
第六节 固定资产的核算.....	(259)
一、固定资产的分类.....	(259)
二、固定资产增加的核算.....	(260)
三、折旧和大修理的核算.....	(261)
四、固定资产减少的核算.....	(262)
五、固定资产的清查.....	(262)
第七节 营业费用和企业管埋费的核算.....	(263)
一、营业费用的核算.....	(263)
二、企业管埋费的核算.....	(265)

第八节 营业成本的核算	(265)
一、直接成本项目	(266)
二、直接成本的计算	(267)
三、待摊费用和预提费用	(268)
四、成本核算的几种方法	(268)
第九节 营业收入与利润的核算	(274)
一、营业收入的核算	(274)
二、利润的核算	(276)
第十节 专用基金的核算	(281)
一、更新改造资金的核算	(281)
二、企业发展基金的核算	(282)
三、大修理基金的核算	(282)
四、职工福利基金的核算	(282)
五、职工奖励基金的核算	(283)
六、后备基金的核算	(284)
第十一节 会计报表	(284)
一、资金平衡表的编制方法	(285)
二、经营情况表的编制方法	(286)
三、经营情况明细表的编制方法	(287)
四、利润分配和应上交及应补款项情况表的编制方法	(288)
五、营业费用和企业管理费明细表的编制方法	(289)
六、营业外收支明细表的编制方法	(289)
七、专用基金及专用拨款表的编制方法	(289)
八、会计报表间的对应关系	(290)
附录	(292)
一、旅行社管理暂行条例施行办法	(292)

二、旅游对外招徕管理的若干规定·····	(299)
三、关于试行涉外旅游业务经济合同制度的通知·····	(301)
四、关于对导游人员实行合同管理的通知·····	(308)
五、关于严格禁止在旅游业务中私自收授回扣和收取小费的规定·····	(311)
六、导游人员管理暂行规定·····	(313)
七、关于颁发中华人民共和国导游证书的暂行办法·····	(317)
八、关于颁发和管理导游员证书的通知·····	(319)
九、关于旅行社接待的海外旅游者在华旅游期间统一实行旅游意外保险的通知·····	(321)
十、旅行社旅客旅游意外保险条款·····	(325)
十一、旅行社旅客旅游意外保险实施细则·····	(327)
十二、对国外旅行社旅行费用结算的暂行办法·····	(333)
十三、旅游外汇管理暂行办法·····	(335)
十四、世界各地重要的航空公司及其代号·····	(350)
十五、旅客购买国内机票必备证件·····	(354)
十六、国内客票退票费规定·····	(356)
十七、订购机票合同书·····	(357)
十八、旅行社与饭店合同书及条款细则·····	(361)
十九、旅行社与餐馆协议书·····	(365)

二十、旅行社与游览参观点的协议书·····	(367)
二十一、世界时刻对照表·····	(368)
二十二、世界各主要都市日夜温度表·····	(370)
二十三、中国各地区月平均温度表·····	(378)
二十四、旅游行业对客人服务的基本标准 (试行) ·····	(382)
二十五、旅游投诉暂行规定·····	(389)

第一章 旅行社业务概述

旅行社的业务好比工厂的生产，是旅行社企业全部工作的主体和中心，也是旅行社日常运作的基本内容和形式。尽管不同类别，不同规模的旅行社，在其业务范围会有所差异，但具有代表性的业务或主体业务基本上是相同的，诸如销售、接待、导游、财会、计调等。现就我国目前旅行社所经营的国际旅游业务，从两个角度上做一概述。

第一节 旅行社的基本业务

从我国目前现有的旅行社来看，最基本的业务有三点是相同的。

一、产品设计、宣传与销售业务

从概念上讲，旅行社的产品设计、宣传与销售是三个方面的业务，但却是互为依存的、不可分割的三个阶段性的业务。目前，在我国旅行社行业里，一般把这三方面的业务统划为外联（或地联）业务。其主要内容是根据旅游市场的需求和旅行社自身的条件和能力，结合旅游目的地的旅游资源和旅游服务设施情况，设计出不同的旅游产品。我们所说的旅行社产品既包括预订交通票据，代订饭店客房等单项服务项目，又包括各种类型的包价旅游线路，综合服务及与旅游

相关的其它配套服务,如旅游保险、物品保管与托运等。但是,旅游者在实际消费之前,既看不见也摸不着这种产品,因此难于用直接感观评价,鉴定它的质量。对于这样一种特殊的产品,必须主动加强宣传与推销,才能保证它顺利地进入消费领域。没有宣传,就没有旅游产品可言。当旅游者了解了旅行社产品的信息之后,如果认为某种产品恰能满足自己消费的需要,又具备了消费该项产品的资金及可自由支配的时间,便会向旅行社订购该项产品。此时,对于旅行社来说,也就由对其产品的宣传、推销阶段,进入到产品的销售阶段。在此阶段中,旅行社可以利用的销售渠道和销售方法是灵活多样的,各旅行社可以根据自己的实际和目标,结合市场动向制定出适合本企业特点的销售战略和对策。

二、接待业务

接待业务是旅行社日常业务的主要内容。旅行社产品的特殊性决定了产品的购买先于消费,所以旅行社的产品销售并不意味着交换过程的终结,旅行社还要组织众多的人力、物力及财力协调各有关部门,依照合同向旅游者提供各种服务,其中包括导游服务,订房、订餐、订交通票据及行李运送,市内交通等大量的后勤保障工作。

旅行社接待旅游者的过程,实质上就是旅行社直接生产的过程,也是旅游者实际消费的过程。因此,旅行社接待服务质量的高低就是旅行社产品质量的优劣。所以,我国从事国际旅游业务的旅行社都非常重视提高接待服务质量并在接待服务机制上不断细化和专业化,如成立导游翻译部门专门负责向旅游者提供导游、翻译及生活服务;成立计调部门统一负责订房、订餐、订交通票据、行李运送及市内交通等项业务。

三、会计业务

会计业务在旅行社经营方面起着监督、控制、调节的作用，并通过帐目往来结算、财务分析和成本核算等途径，保证和促使旅行社企业开源节流，不断改善经营，以获得最佳的经济效益。

旅行社的会计业务，在原理上与工商企业会计没有什么根本不同。但是，旅行社的产品性质决定着其经营成果主要是劳务，因此对各种劳务的核算就成为旅行社会计业务的主要内容。这样，旅行社会计业务也就具有了本行业的特点。旅行社的会计业务实践证明，并不是学过会计基本原理或懂得一般会计业务人员所能胜任的。所以，本书把“旅行社会计”做为 一门重要的业务，单列成章，详加叙述。

第二节 不同类别旅行社的业务

目前，我国旅行社按其经营范围的不同，分为三类：

一、第一类旅行社

1. 招徕或接待外国旅游者及华侨、香港、澳门、台湾同胞来中国、归国或回内地旅游；
2. 在国际市场上推销旅游路线；
3. 与外国及香港、澳门、台湾地区的旅行社签订旅游协议或合同，开展业务合作；
4. 经国家旅游主管部门批准，在条件成熟时，可以组织中国公民赴外国及香港、澳门、台湾地区探亲旅游。

二、第二类旅行社

1. 接待外国旅游者及华侨、香港、澳门、台湾同胞；

2. 开展旅游宣传，与第一类旅行社或其它海外部门签订联合接待外国旅游者及华侨、香港、澳门、台湾同胞的协议；

3. 与我在香港、澳门地区的旅游公司，旅行社等单位签订协议，接待上述单位组织的旅游团（者）。

三、第三类旅行社

1. 经营本国公民在国内的旅游业务；

2. 与国内旅游有关的各种服务项目。

本章只是对旅行社业务的概述。根据我国旅行社内部机制的现状，将在以下各章分述外联、地联、计调、导游及会计五个方面的具体业务。