

高职高专旅游与酒店
管理专业规划教材

旅行社经营管理

马中华 主编



吉林教育出版社

高职高专旅游与酒店管理专业规划教材

旅行社经营管理

主 编:马中华 刘静洋

副主编:马 力 张仁军 张野

参 编:张颖新 石 光 宫春颖

李海梅 董革冰

吉林教育出版社

图书在版编目(CIP)数据

旅行社经营管理/马中华主编. —长春:吉林教育出版社, 2009. 7

ISBN 978-7-5383-5709-7

I. 旅… II. 马… III. 旅行社—企业管理 IV. F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 110180 号

旅行社经营管理

马中华 主编

责任编辑 孙华群

装帧设计 王洪义

出版 吉林教育出版社(长春市同志街 1991 号 邮编 130021)

发行 吉林教育出版社(www.jleph.com)

印刷 长春市恒源印务有限公司

开本 787 毫米×1092 毫米 16 开 印张 12.75 字数 293 千字

版次 2009 年 8 月第 1 版 2009 年 8 月第 1 次印刷

书号 ISBN 978-7-5383-5709-7

定价 26.00 元

前 言

目前,国内旅游行业发展迅猛,旅行社业经过 20 多年的发展,已初步形成了一个不同规模、不同档次、不同服务对象、不同所有制形式的多层次、多功能、适应性较强的旅行社业务网络体系,在食、住、行、游、购、娱六大旅游环节要素中起着桥梁和纽带作用,与旅游饭店和旅游交通部门共同构成了旅游业的三大支柱。加入 WTO 为我国旅行社业带来广阔的发展空间和机遇,同时也应清醒地看到所面临的严峻挑战,要做好充分的思想准备,从容不迫地参与国内外旅行社业市场竞争。掌握并运用正确的经营理念,实施有效的管理,是旅行社生存与发展的关键。旅行社经营管理是建立在旅游经济学、旅游市场学、旅游管理学等理论基础上,专门研究现代旅行社经营规律的一门综合性应用学科。

本书吸取了旅行社业经营管理的先进理论与成功经验,坚持理论与实践相结合的原则,力求做到理论联系实际,列举了旅行社经营管理中的典型实例,目的是为我国旅行社业的发展提供一些理论指导,有利于我国旅行社业借鉴发达国家旅行社的先进经验与做法。

在本书的编写过程中,力求满足旅游管理专业对旅行社管理的要求,在介绍旅行社管理基础知识的基础上,密切结合工作实际,以旅游企业管理活动为切入点,根据学生对专业知识的实际需求,融入案例、小贴士等知识补充,通过案例分析与课堂讨论等双边活动的教学方式,着重培养学生的职业素养、思维能力、分析能力、实践技能及适应、融入能力。

本书重点强调适用性和实战性,既可作为高等院校旅游管理专业的参考书,同时也是从事旅行社经营与管理工作者的培训用书。

马中华编写第一单元,刘静洋编写第六单元,马力编写第五单元,张仁军编写第二单元,张野编写第三单元,张颖新编写第七单元和第八单元,石光编写第十单元,宫春颖编写第四单元,李海梅编写第九单元。

在本书的编写过程中,我们拜读了一些国内外专家、学者、资深行业从业者的专著,并借鉴了其中部分内容,在此向他们深深地表示感谢!由于编者受时间和水平所限,书中难免会有错误和不妥之处,敬请专家和读者不吝指正,以便再版时修订完善。

编 者

2009 年 5 月

目 录

学习单元一 旅行社的设立	(1)
学习任务一 旅行社业务概述	(1)
学习任务二 旅行社从业人员职业要求	(4)
学习任务三 旅行社设立程序	(5)
学习任务四 旅行社的组织设计	(11)
学习任务五 旅行社的行业组织	(16)
学习单元二 旅行社产品开发与营销	(19)
学习任务一 旅行社产品的开发	(19)
学习任务二 旅行社的营销管理	(26)
学习单元三 旅行社计调业务	(38)
学习任务一 旅行社计调概述	(38)
学习任务二 旅行社旅游服务采购	(44)
学习任务三 计调部业务流程	(56)
学习任务四 出入境操作业务	(60)
学习单元四 门市与接待业务	(70)
学习任务一 旅行社门市业务	(70)
学习任务二 旅行社团队接待业务	(78)
学习任务三 旅行社散客接待业务	(85)
学习单元五 旅行社票务业务	(91)
学习任务一 旅行社票务业务原理	(91)
学习任务二 旅行社航空票务业务	(95)
学习单元六 旅行社财务管理	(101)
学习任务一 旅行社财务管理原理	(103)
学习任务二 旅行社会计核算	(108)
学习任务三 旅行社成本费用管理	(116)
学习任务四 旅行社收入与利润管理	(123)

学习单元七 旅行社服务质量管理	(130)
学习任务一 导游服务质量管理	(130)
学习任务二 旅游投诉管理	(136)
学习单元八 旅行社人力资源管理	(145)
学习任务一 旅行社人力资源管理原理	(145)
学习任务二 旅行社企业文化建设	(157)
学习单元九 旅行社电子商务	(165)
学习任务一 旅行社电子商务的原理	(165)
学习任务二 我国旅行社电子商务应用现状与前景分析	(168)
学习单元十 旅游管理心理	(172)
学习任务一 管理者心理	(172)
学习任务二 旅游企业中的员工激励	(178)
学习任务三 旅游企业中的员工人际关系	(190)
参考文献	(198)

学习单元一 旅行社的设立

【课前导读】

本单元主要介绍了旅行社的基本业务、旅行社从业人员的职业要求、旅行社组织设计及旅行社行业组织，另外，通过介绍旅行社的设立，使读者对现代旅行社有进一步的认知。

【学习目标】

知识目标：

了解旅行社的职业要求和旅行社的行业组织，熟悉旅行社设立的条件和基本程序，掌握旅行社的组织设计。

能力目标：

能够认识旅行社从业人员的职业要求及行业组织，并正确运用旅行社设立和组织设计的知识指导实践。

素质目标：

通过学习，具备旅行社从业人员基本的任职要求。

学习任务一 旅行社业务概述

国际上通常把旅行社、旅游饭店和旅游交通作为发展旅游业的三大支柱，我国的旅行社还是建设社会主义精神文明的一个重要窗口，因此有计划、有控制地发展旅行社，对于保证旅游事业的健康发展至关重要。旅行社应把“游客第一、服务第一、信誉第一”作为自己的经营宗旨。树立良好的职业道德，为游客提供礼貌、热情、周到、安全的服务。

一、旅行社的职能

(一)生产职能

旅行社按旅游业务要求对部分产品进行设计、组合，制订出整体的旅游计划并落实路线、交通工具、食宿、游览项目等一系列服务。对旅游者来说，只有宾馆而没有车辆，有了车辆而没有路线安排，有了路线而没有导游服务，都不能实现较理想的旅游活动。在整个行、住、食、游、购、娱的过程中，旅行社把那些单独分散的劳务和商品综合、加工，

才能使之成为旅游者所需的产品,即产生交换价值和商品价值。可见,旅行社确实具有生产职能。

(二)提供信息的职能

旅行社通过销售和服务,对旅游者的爱好、要求和意见等有了全面的了解;还对旅游胜地的设施、服务质量、土特产品、餐厅质量等也有了全面的了解,这些信息可以提供给其他旅游业同行,促进互相组合;也可以提供给旅游者使他们作出更好的选择。

(三)为旅游者服务的职能

旅行社接受旅游者的相关费用后,它就以一种特殊的商品——旅游服务,为广大旅游者旅游活动的有序进行创造条件和方便。

(四)组织协调的职能

旅行社将旅游产品,如门票出售给旅游者后,绝不意味着工作的结束;相反,是意味着许多组织协调工作的开始。旅游全过程的交通、食宿、游览、娱乐、购物,都要旅行社仔细地、周密地组织协调,才能保证旅游者顺利地、安全地、舒适地享受外出游览的乐趣。

(五)促进地区经济发展的职能

旅游是一项综合性的系统工程,发展旅游业能带动各行各业的发展。旅行社所组织的旅游活动,必然带动包括交通、民航、饭店、餐饮、商业、娱乐、保险、教育等一系列有关行业的发展;并对社会工、贸、农、科、教、文各界乃至全国各地联系交往,可以发挥职员的先导作用、服务作用、桥梁作用。如上海近几年来各旅行社所组织的旅游活动明显地促进了江、浙、皖等区域的交通、餐饮、商业、娱乐等各行各业的发展,使之取得显著的经济效益。

【课堂互动】

请思考:旅游业的发展,除了对交通、民航、饭店、餐饮、商业、娱乐、保险、教育等一系列有关行业的发展起到拉动和促进外,还能直接对其他哪些行业产生推动作用?

二、旅行社的基本业务

基本业务都是具体职能的体现,是在旅游者从产生旅游动机到旅游结束的全过程中,提供与旅游者旅游相应的服务。

其运作过程是旅行社通过市场调研及时了解旅游者的旅游动机,从而有针对性地设计旅游产品,而在旅游者搜集信息时,旅行社应适时地开展旅游促销活动,提供优质的咨询服务,使旅游者方便地获得旅行社产品信息,以质优价实的旅游产品吸引旅游者的购买。旅行社在销售产品后,向相关部门购买各种旅游服务,落实各个旅游环节,当旅游者到来时进行周到细致的接待服务,解决旅游者需要服务的所有问题。使游客慕名而来,满意而归。旅行社也在不断运作中提高知名度,扩大影响,有利于事业的不断发展。

（一）产品设计与开发业务

旅行社的主要业务之一是进行旅游产品的生产开发，它是旅行社经营的基础，体现旅行社企业的生产性。具体来讲，就是将旅游活动中各个要素，如宾馆、餐厅、旅游景点、购物商店、交通、娱乐场所进行组合和整合，按照旅游者的实际需求，设计成为一条涵盖食、住、行、游、购、娱的旅游线路。

（二）旅游服务的采购业务

旅游服务的采购是指旅行社为了生产旅游产品而向有关旅游服务供应者购买各种旅游服务要素的业务活动。它的生产意义更准确地说是组合拼装旅游产品，所需的组合零件均需其他旅游企业或部门提供，涉及旅游者旅游过程中食、住、行、游、购、娱的各个环节，旅行社在产品开发过程中必须与航空公司、饭店、交通等旅游服务供应商保持密切的合作关系。另外，组团社还须向旅游线路沿途的各地接社采购接待服务。旅行社的采购业务充分体现了旅行社企业的依托性和综合性。

（三）旅行社产品促销业务

在旅行社对旅游产品进行开发以后，旅游产品的无形性所导致的不可转移性和不可储存性的特点，决定了旅游产品不可能以实物的方式进入市场，也决定了消费者不可能预知旅游产品的质量，所以，对于旅行社来说，旅游产品的促销活动非常重要。可以运用各种促销手段，通过合理的销售渠道，采取不同的价格策略，将产品的信息传递给旅游者，激发旅游者的购买欲望，将消费者的旅游动机转化为消费行为。同时，在日益激烈的市场竞争中，旅行社也需要通过促销活动来提高产品的知名度和美誉度，在市场中获得商机。

（四）旅行社产品销售业务

产品销售是旅行社企业的主导业务，体现企业的经营性，也体现其需求导向的特点。产品只有在销售以后才能实现其价值和使用价值，并给企业带来利润。所以产品的销售对于企业来说是至关重要的。旅行社在选择目标市场以后，要根据目标市场特点和自身的经营实力选择适当的销售渠道，并采取灵活的价格策略把产品推向市场，引导旅游者购买。特别是由于旅游产品本身的特点，其销售环节就显得更为重要，所以旅行社对销售渠道的依赖性是非常明显的。

（五）旅游接待业务

旅行社的产品不是靠厂房和机器能够生产的，也不是单单通过提供某种硬件设施就可以完成的，而是通过服务人员媒介性劳动逐渐完成的。旅游者购买产品后的旅游消费过程，就是旅行社依据销售承诺向旅游者提供旅游接待服务的过程。导游所提供的服务直接影响到旅游者对旅游产品的认识与评价。旅游者购买的旅游产品是物质享受和精神享受的双重组合，旅行社配备专职的导游人员负责旅游者旅游过程中的服务。导游员不仅为旅游者的物质需求提供服务，而且在帮助旅游者获得对景物的深刻理解，从而得到精神享受的升华上起着举足轻重的作用。

服务接待过程不仅在旅游者参与旅游活动的过程中，而且会一直持续到旅游活动结束后。

售后服务是旅行社业务的重要环节。旅游者旅游行程结束并不意味着旅行社业务大功告成，旅行社还将继续为旅游者提供一系列的售后服务，旨在主动解决遗留问题并继续保持与游客的联系。

（六）代售其他旅游企业的产品

此类业务又可称为单项委托，如代售机票等，是销售旅游企业的单项服务，旅行社从中获取一定的佣金。

学习任务二 旅行社从业人员职业要求

一、正视人生发展坐标，不断提高自身业务素质

端正人生坐标，不满足于现有成就，持之以恒、不断突破，行业的竞争如同逆水行舟不进则退。要想取得暂时的成绩不难，难在不断突破，不断创新。要在旅游管理行业中保持领先地位就必须对自身业务素质有更高的要求，恃才傲物终会被淘汰的。

二、具有吃苦耐劳精神

世上没有免费的午餐，天上更不会自己掉下馅饼，一个人的成功和荣耀必然是由辛勤的汗水浇灌而成，只有那些在工作中不怕吃苦、乐于奉献的人才可能做生活上和事业上的强者。一个懒惰成性、害怕困难的人，我们不敢奢望他取得优异的成绩。

三、要有集体主义感

一个公司犹如一首乐曲由众多不同的音符所组成，这些音符有机和谐地组合在一起就构成一首美妙动听的音乐，反之则不然。现代旅行社从业人员要为组织奉献才智和力量，把自己的经验与同事们一块分享。把经验掩藏在心里只会加深自己和同事之间的隔阂，而且别人也不会把自己的经验与你共同分享，整个组织就会变得冷落无情，没有一个良好的工作氛围就不会取得长足的发展。

四、积极与公司领导和同事交流

要把问题和建议积极地提交领导，并提出自己的解决办法。不要喋喋不休地抱怨，要知道，任何公司和产品都不可能是完美无缺的。而且抱怨只会产生负面效应，它会使你的心态处于一种与公司或领导的对抗之中，这种心态往往会扰乱你的正常工作。对同事要善意地提出意见，交流心得，搞好正常的同事关系。因为良好的人缘对一个人的成败有不可忽视的作用。拥有良好的人缘它会让你如鱼得水，否则将使你孤掌难鸣。

五、要有良好的职业道德，处处维护公司形象

优秀的旅行社从业人员会把公司看做是自己的第二个家，时时处处都要维护这个家的形象，更不能泄露原公司的机密。因为世界圈子很小，尤其同一行业的圈子更小。即使离开了原有的公司也不要背后乱发表对其有负面影响的言论，俗话说，好事不出门，坏事传千里，一旦新的工作单位了解了这种行为，没有人敢重用心态扭曲之人。

【实训案例 1-1】

在维护消费者权益的同时更要保护好旅行社的合法权益

案情介绍：

2006 年，某社组织了一个由某医院 16 人组成的团队赴五大连池两日游，当时报价是 360 元/人。景点、餐费、往返交通全含。当时这个团在五大连池进行得很顺利，客人没有任何意见，但是当团队返回哈尔滨后的第三天，客人提出投诉，说 16 人全部出现食物中毒，严重腹泻。

处理结果：

当旅行社接到投诉时，工作人员迅速与保险公司联系，报告食物中毒事件，并为 16 人垫付了所有医疗费用。并且，旅行社的经理、操团人员以及导游员及时赶到医院看望了团队成员。

学习任务三 旅行社设立程序

一、影响旅行社设立的因素

（一）影响旅行社设立的外部因素

外部因素是指旅行社自身必须受其制约的因素。影响旅行社的外部因素主要有以下两个：

1. 旅游市场发展程度

一个时期国际旅游业的发展水平和发展规律趋势，以及与之有关的地区旅游发展水平和趋势，会对旅行社的设立产生非常重要的影响。如果旅游业发展水平高，而且有稳定或不断发展的规律趋势，旅游客源就有保障，同时，为旅游者提供服务的各部门、各行业也会得到发展，这一时期的旅游市场就处于良好的发展环境中，为旅行社建立旅游服务协作网络提供了条件。反之，如果旅游业发展水平低，或有不断衰退的趋势，就给旅行社的设

立带来不利的影响。

2. 国家相关的政策法规

任何一个企业的发展都要受国家和地区有关法律的限制,不能有超越国家和地方政策和法律规定的行为。所以,任何人和单位在设立旅行社之前,都必须研究与旅行社密切相关的法律和法规,在法律许可的范围内行事。

各国对旅行社的设立都有不同的规定,主要包括申办者的从业经验、法定的注册资本、经营保证金和旅行社业务经营许可制度等相关管理制度。

(二)影响旅行社设立的内部因素

内部因素是旅行社自身可控的因素。影响旅行社设立的内部因素主要有以下几个方面:

1. 管理与服务人才

影响旅行社设立的人力资源因素主要体现在旅行社的管理人员和职员的录用,管理人员必须具有相应的管理能力和管理经验,而职员的录用对旅行社的正常发展也有重大的影响。

2. 客源市场

客源是旅行社的生命线,在外部条件具备后,旅行社能否通过建立行之有效的销售网络,保证旅行社有稳定的客源,也是旅行社通过主观努力可以解决的。

3. 财力资源

资金的筹措是旅行社最重要和最关键的因素。《旅行社管理条例》对各类旅行社的注册资本额提出了具体的要求,这是国家对各类旅行社的注册资本的最低限额,这一数额不能满足旅行社业务发展的需要,这就要求各旅行社根据自己的实际情况确定资金的数量。

4. 营业场所和营业设施

旅行社的营业场所和营业设施必须符合旅行社业务经营的要求。



图 1-1

5. 合作网络

在旅游业发展水平较高的情况下,旅行社能否联络各有关部门和行业形成旅游者提供相关服务的网络,主要取决于旅行社自身的努力。所以,我们也将合作网络归为内部条件的构成因素。

二、设立旅行社的基本程序

根据《旅行社管理条例》及《旅行社管理条例实施细则》的规定,在我国申办旅行社应首先取得相关旅游行政管理部门的认可,然后再向工商行政管理部门领取营业执照。其主要程序包括:

1. 准备和提交设立旅行社所必须的相关文件。
2. 旅游行政管理部门审核、批准、发证。
3. 向工商行政管理部门注册登记、领取营业执照。
4. 向税务部门办理税务登记、申请税务执照。

(一)准备和提交设立旅行社所必须的相关文件

为能够顺利办理设立旅行社的申办手续,申办人要准备好申办过程中所需的各种文件和证明材料。申请设立旅行社,应当向旅游行政部门提交下列文件:设立申请书、可行性研究报告、旅行社章程、负责人的履历、验资证明、经营场所证明和经营设备情况证明。

1. 设立申请书

内容包括申请设立旅行社的类别,是国际还是国内旅行社,国际旅行社要说明是否申请经营出境旅游业务。旅行社的名称及缩写要区别于其他旅行社、中英文名称要一致;写清楚设立地的详细地址,有利于旅游行政管理部门审查和监督管理;说明企业形式(全民、集体、个人还是中外合资)、投资者(国家、地方、企业、集体或个人)、投资额和出资方式(现金、固定资产或无形资产);申请人(如春天公司)、受理申请部门的全称(市旅游局)、申请报告名称和呈报申请的时间。

2. 设立旅行社可行性研究报告

这是申请设立旅行社的重要文件,反映了申办人对旅游市场、旅行社发展前景和自身实力等情况的预测和估计。包括设立旅行社的市场条件、资金条件和人力条件全面评估分析、受理申请的旅游行政部门需要补充说明的其他问题说明符合设立旅行社的规定与要求。

3. 旅行社章程

章程应符合法律、法规的规定,内容包括旅行社的宗旨、经营范围和方式,经济性质、注册资金数额及来源、组织机构及职权、财务管理制度、劳动用工制度,对旅游者承担的责任和其他应说明的问题。分为普通旅行社章程和股份制旅行社章程。

4. 开户银行出具的资金信用证明、注册会计师及其会计师事务所或审计师事务所出具的验资报告

验资可选择银行验资和注册会计师及其会计师事务所或审计师事务所验资。

设立国际旅行社，注册资本不得少于 150 万元人民币；设立国内旅行社，注册资本不得少于 30 万元人民币。质量保证金是指由旅行社缴纳，旅游行政部门进行管理，用于保障旅游者权益的专用款项。

具有不同业务范围的旅行社其交纳的质量保证金的标准也不相同：经营国际旅游招徕和接待业务的旅行社（含经国家旅游局许可设立的中外合资旅行社）60 万元人民币；经营国际旅游接待业务的旅行社 30 万元人民币；经营国内旅游业务的旅行社 10 万元人民币；特许经营出国（出境）旅游业务的旅行社另缴 100 万元人民币。

此外，国际旅行社每增设一个分社，应增缴质量保证金 30 万元人民币，国内旅行社每增设一个分社，应增缴质量保证金 5 万元。

5. 旅行社经理、副经理履历表和资格证书。

【小资料】

旅行社管理条例细则

第十一条 设立国内旅行社，应当具有下述任职资格的经营管理人员：

- （一）持有国家旅游局颁发的《旅行社经理资格证书》的总经理 1 名；
- （二）持有国家旅游局颁发的《旅行社经理资格证书》的部门经理至少 2 名；
- （三）取得助理会计师以上职称的专职财会人员。

6. 经营场所证明和经营设备情况证明

设立国际旅行社，要提交传真机、直线电话机、电子计算机和业务汽车等经营设备证明；设立国内旅行社，要提交传真机、直线电话机、电子计算机等经营设备证明；具备使用证明和发票、收据。

（二）旅游行政管理部门审核、批准、发证

申请设立国际旅行社，应将设立申请书和其他相关文件、证明材料送交所在地的省、自治区、直辖市的旅游行政部门，受理申请的旅游行政管理部门在征求拟设地的县级以上旅游行政管理部门意见的基础上，在自收到符合规定的旅行社设立申请书之日起的 30 个工作日作出批准或不予批准的决定，报国家旅游局审批。国家旅游局收到申请书之日起的 30 个工作日内以正式文件通知申办人批准或不予批准设立所申请的旅行社的决定，同时通知受理申请的地方旅游行政部门。

【小资料】

关于同意设立余干县青年旅行社有限公司的批复

上饶市旅游局：

报来《关于同意申报余干县青年旅行社有限公司的报告》收悉。经审核，余干县青年旅行社有限公司符合《旅行社管理条例》规定的国内旅行社设立条件，适应目前我省旅游业发展和所在地区旅游市场的需要，我局批准其设立。现将有关事项批准如下：

一、旅行社名称：余干县青年旅行社有限公司

二、旅行社类别：国内社

三、许可证编号：L—JX—GN00646

四、业务经营范围：国内旅游

该国内社批准设立后，应当按照《旅行社管理条例》和其他有关法规的规定开展经营活动，服从旅游行政管理部门的行业管理，并加强内部管理，积极开拓市场，对我省旅游业的发展作出贡献。

接此批复后，请该社速缴纳旅行社质量保证金，并持缴纳证明前来办理《旅行社业务经营许可证》，按规定在 60 个工作日内持许可证到工商行政管理部门办理登记注册手续。

特此批复

江西省旅游局

二〇〇六年八月三日



图 1-2

申请设立国内旅行社，应将设立申请书和其他相关文件、证明材料直接送交至所在地的省、自治区、直辖市旅游行政管理部门或其授权的地、市级旅游行政管理部门，受理申请的旅游行政管理部门在征求拟设地的县级以上旅游行政管理部门意见的基础上，在收到符合规定的旅行社设立申请书之日起的 30 个工作日内作出批准或不予批准的决定，报国家旅游局备案。

有关旅游行政管理部门根据旅游业发展规划对准批者颁发《国际旅行社业务经营许可证》或《国内旅行社业务经营许可证》，许可证有效期限为3年，旅行社应在到期前3个月内到原颁证机关换证。许可证损坏或遗失，旅行社应到原颁证机关申请换发或补发。

（三）向工商行政管理部门注册登记、领取营业执照

根据国家《旅行社管理条例细则》的第二十二条规定：申请者应当在收到许可证的60个工作日内，持批准设立文件和许可证向有管辖权的工商行政管理部门申请领取营业执照，办理登记注册手续。工商行政管理部门在收到申请人提交的全部文件后，进行登记注册，并在30个工作日作出核准登记或不予核准登记的决定。经核准登记后，工商行政管理部门发给旅行社企业法人营业执照或营业执照。旅行社营业执照的签发日就是该旅行社的成立日期。

旅行社变更经营范围的：如国际旅行社申请增加出国旅游业务、港澳台旅游业务和边境旅游业务的；国内旅行社申请转为国际旅行社，国际旅行社申请转为国内旅行社。经原审批的旅游行政管理部门审核批准后，到工商行政管理机关办理变更登记手续。旅行社变更名称、经营场所、法定代表人等或者停业、歇业的，应当到工商行政管理机关办理相应的变更登记或者注销登记，并向原审批的旅游行政管理部门备案。

（四）向税务部门办理税务登记、申请税务执照

旅行社应当在领取营业执照的30个工作日内，向当地税务部门办理开业税务登记手续，在办理好银行账号后，申请税务执照，办理税务执照时向当地税务部门领取统一的税务登记表，认真填写各项内容，经税务机关审核后，发给税务登记证。税务登记结束后，旅行社就可以申领发票、刻制公章、旅行社正式成立、开始签订合同、经营旅游业务活动。

【小资料】

中外投资者应具备的条件

1. 是依法设立的是旅行社或者主要从事旅游经营业务的企业。
2. 符合国务院旅游行政管理部门规定的审慎的和特定行业的要求。
3. 遵守中国法律及中国旅游业的有关法规；具有良好的国际信誉和先进的旅行社管理经验；最近3年无违法或者重大违规记录。
4. 年旅游经营总额4000万美元以上，设立外商独资旅行社的境外投资方，年旅游经营总额应在5亿美元以上。
5. 是本国旅游行业协会的会员。

每个境外投资方申请设立外商控股或外商独资旅行社，一般只批准成立一家。

外商投资旅行社可以经营入境旅游业务和国内旅游业务，但不得经营中国公民出国旅游业务以及中国其他地区的人赴香港特别行政区、澳门特别行政区和台湾地区旅游的

业务。

【实训案例 1-2】

旅行社质量保证金的作用

案情介绍：

2001 年 8 月 21 日，赖某向 L 国际旅行社原总经理刘某交款人民币 1600 元，委托 L 国际旅行社办理香港游。出游前，赖某向 L 社交了香港游押金人民币 5000 元并收到由 L 社原总经理刘某签名并盖有该社公章的收条。该社将赖某送给福建省 H 出境游组团社出团，9 月 14 日，赖某参加 H 社组织的香港团赴港旅游。赖某因有事须提前返程，向香港某旅游公司交款 300 港币后，于 9 月 20 日返回内地，没有滞留行为。赖某回来后向该社要求退还押金人民币 5000 元，L 社以团款人民币 1600 元及押金人民币 5000 元被刘某私吞、要等司法部门对刘某刑事案处理终结后再来处理退还押金案以及企业困难等理由拒退押金。

处理结果：

福建省旅游质量监督管理局认为，刘某作为 L 社原总经理，是 L 社原法人代表，其在职期间以 L 社名义对外为客人办理香港游收取客人押金的民事行为是法人行为，应由 L 社承担法律责任，因此 L 社在客人按时返程后应按照约定及时退还押金，但 L 社无正当理由拒退押金行为已侵害客人的合法权益，对此 L 社应承担违约赔偿责任。至于刘某个人在职期间职务犯罪，应由司法部门追究其刑事责任，无论结果如何，L 社均应对拒退押金行为向赖某承担民事法律责任。赖某请求 L 社退还押金依法成立，应予支持。根据《旅行社管理条例》第二十三条第一款第一项、第四十三条之规定，福建省旅游质监所以省旅游局名义于 2002 年 3 月 21 日做出责令 L 社退还赖某押金 5000 元的处理决定，要求 L 社自接到决定之日起 5 日内一次性退还赖某人民币 5000 元整。

学习任务四 旅行社的组织设计

一、旅行社的企业组建形式

(一) 国有独资公司

其产权形态特点是：

1. 旅行社的全部资产为全民所有，资产实置于国家部、局、委、办和各省、市、自治区政府部门。
2. 资产委托代理关系为全民—全国人大—国家各部门—旅行社领导集体—旅行社总