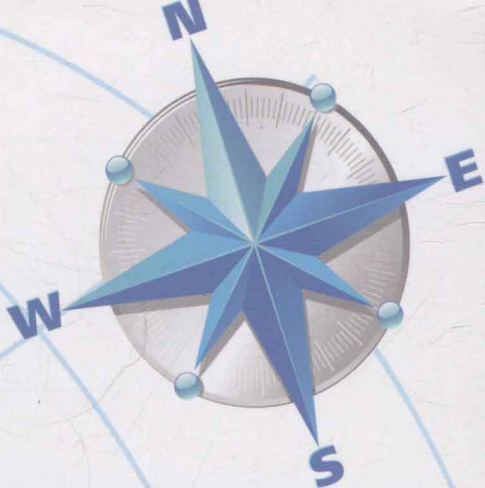




根据最新旅游法编写

旅游经营100问 法律风险防范

杨富斌 ◎主编

全面梳理 直击旅游经营热点问题
权威解答 轻松防控旅游法律风险



中国法制出版社
CHINA LEGAL PUBLISHING HOUSE

旅游经营法律风险防范 100 问

主 编：杨富斌

撰稿人：杨富斌 王天星 黄恢月

李 广 虞国华

中国法制出版社

CHINA LEGAL PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (CIP) 数据

旅游经营法律风险防范 100 问 / 杨富斌主编. —北京: 中国法制出版社, 2013. 8

ISBN 978 - 7 - 5093 - 4673 - 0

I. ①旅… II. ①杨… III. ①旅游业 - 法规 - 中国 - 问题解答 IV. ①D922. 296 - 44

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 172364 号

策划编辑: 舒 丹

责任编辑: 徐 冉

封面设计: 李宁

旅游经营法律风险防范 100 问

LUYOU JINGYING FALÜ FENGXIAN FANGFAN 100 WEN

主编/杨富斌

经销/新华书店

印刷/河北省三河市汇鑫印务有限公司

开本/850 × 1168 毫米 32

印张/11 字数/185 千

版次/2013 年 8 月第 1 版

2013 年 8 月第 1 次印刷

中国法制出版社出版

书号 ISBN 978 - 7 - 5093 - 4673 - 0

定价: 28.00 元

北京西单横二条 2 号 邮政编码 100031

传真: 66031119

网址: <http://www.zgfs.com>

编辑部电话: 66075800

市场营销部电话: 66033296

邮购部电话: 66033288

目 录

1. 设立旅行社需要具备哪些条件?	1
2. 设立旅行社必须缴纳保证金吗? 有什么注意事项? ...	7
3. 保证金是在旅行社设立登记前交纳还是登记后交纳? 如何交纳?	8
4. 旅行社的服务网点可以叫分公司或分社吗?	9
5. 设立旅行社必须有导游吗? 他们必须是一线岗位上的 导游吗?	10
6. 旅行社服务网点可以经营旅行社业务吗?	11
7. 部门印章是否可以随便刻? 部门印章对外签署合同是 否有效?	11
8. 旅游合同上应该由谁签字、盖什么章?	12
9. 设立旅行社后是否就可以经营全部旅游业务?	15
10. 旅行社开展在线旅游业务需要注意哪些问题?	16
11. 旅行社必须和领队、导游签订合同吗? 与社会导游是 否也必须签订合同?	20

12. 旅行社聘用临时导游应当注意哪些事项？	21
13. 旅行社与导游签订合同后，能否向导游收取保证金？	23
14. 旅行社雇佣社会导游可以向其收取保证金吗？	24
15. 旅行社的内部承包协议有效吗？	25
16. 旅行社内部的惩罚措施和制度如何才能发挥作用？	28
17. 如何认定旅行社有挂靠承包的行为？	31
18. 如何认定旅行社的虚假宣传？	31
19. 旅行社如何保护旅游产品的知识产权和避免侵权？	33
20. 旅行社必须给出境旅游团队委派领队吗？对入境旅游 团必须委派全程陪同导游吗？	38
21. 《旅游法》实施后，导游还能否收取小费？	39
22. 《旅游法》实施后，委托代理招徕还可以继续实施吗？	40
23. 旅行社商标（品牌）许可经营与委托代理招徕有何 区别？	40
24. 旅游购物店给的回扣属于商业贿赂吗？如何界定和 区分商业贿赂和中介佣金？	42

25. 遇到突发事件或者旅游安全事故，旅行社需要向哪些机关进行报告？	44
26. 旅行社对游客的安全保障义务应如何体现？	48
27. 售卖旅游产品，必须订立合同吗？必须是书面合同吗？	51
28. 旅游合同中必须写明的事项有哪些？	52
29. 旅行社发布的广告和宣传手册是合同内容吗？	54
30. 旅行社可以和未成年人签订旅游合同吗？如果与其签订会有哪些法律风险？	57
31. 外国人可以参加中国公民的旅游团队吗？外国人参加中国公民旅游团存在什么法律风险，旅行社如何规避这些风险？	61
32. 如何规避老年人和孕妇等特殊群体参加旅游团队存在的法律风险？	66
33. 旅行社和单位客户签署合同需要注意什么事项？ ...	69
34. 为什么旅游合同的签署时间和地点必须填写在旅游合同中？	72
35. 许多酒店没有星级，旅游合同中如何描述这些酒店的标准呢？	74
36. 旅行社和旅游者的联系方式在合同中如何体现？完善的联系方式信息可以规避哪些风险？	77

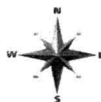
37. 多人参加旅游，一人与旅行社签署合同，存在什么法律风险，如何规避？	79
38. “旅游者不适合参加旅游活动的情形”应如何界定？	80
39. 旅行社在行程中可以安排或推荐境外具有特色的博彩等和中国法律相违背的项目吗？	82
40. 作为代理社售卖委托社的产品需要注意什么问题？	83
41. 旅行社必须为旅游者投保旅游意外保险吗？	84
42. 在签订包价旅游合同时，旅行社应当向旅游者告知哪些信息？	88
43. 未达到约定人数不能出团时，旅行社如何解除合同？应承担什么法律后果？	94
44. 不成团时，旅行社可以拼团吗？如果可以，应如何操作？	101
45. 旅游者在出团前将合同权利义务转让给第三人的，旅行社都不能拒绝吗？	102
46. 旅游者是否可以随时解除合同呢？	104
47. 在什么情况下旅行社可以解除合同，并且不需要承担违约责任？	105

48. 旅游途中发生不可抗力，旅行社需要如何处理？产生的扩大费用如何承担？	109
49. 旅游者在旅游途中解除合同时，旅行社应当如何处理？	113
50. 旅行社可以更改行程吗？调整行程的先后顺序是否属于更改行程？	116
51. 旅行社将合同的接待业务转由接待社承担，需要履行哪些程序？	117
52. 旅行社违约责任的归责原则是什么？	122
53. 旅行社的违约行为通常主要有哪些？	124
54. 旅行社的违约责任主要有哪些？	130
55. 旅行社的惩罚性赔偿责任是什么？	133
56. 在自由活动期间，旅行社应当承担哪些责任？	136
57. 《旅游法》施行后还能否在旅游过程中安排购物和自费项目？	143
58. 游客参加了旅行社指定的购物或自费项目，回程后都有权要求无条件退款吗？	144
59. 旅行社只要违约，就要承担三倍旅游费用的赔偿吗？	145
60. 《旅游法》对旅行社的合法权益是如何保护的？ ...	145

61. 保护旅游者的个人信息和隐私，需要注意哪些问题？	148
62. 旅行社可以要求旅游者赔偿损失承担增加的费用吗？	149
63. 在旅游行程结束前，旅游者要求解除合同时，组团社 是否应当把余款退还旅游者？	156
64. 如果旅游经营者与履行辅助人之间已经约定了预订服 务费用不予退还，旅行社能以之作为拒绝旅游者返还 请求权的抗辩理由吗？	160
65. 旅游者行使任意解除权后，旅游经营者是否享有合理 费用的请求权？	163
66. 在旅游者有何种情况下，旅行社可以解除合同？ ...	164
67. 面对不可抗力时旅行社应当承担什么责任？	168
68. “自由行”业务是否不属于“包价旅游”？	169
69. 旅行社和旅游者如何约定纠纷解决方式？仲裁好还是 诉讼好？	172
70. 《旅游法》中所说的“有关调解组织”是指什么组织？ 其如何进行调解运作？	175
71. 旅行社组织旅游活动应当向合格的供应商订购产品和 服务，其中，“合格”的标准是什么？	176

72. 《旅游法》对景区门票的规定, 会对旅行社业务操作造成什么影响?	177
73. 履行辅助人是指什么?	179
74. 包车、包船、包机是否属于“公共交通”?	180
75. 航班、火车等造成的损失, 旅行社需要承担吗? ...	181
76. 组团社和地接社与旅游者的法律关系各是什么? ...	183
77. 在宾馆酒店发生的意外事故导致的损失, 责任如何承担?	185
78. 旅游者投诉旅行社强迫其消费, 为什么需要旅行社承担举证责任?	188
79. 旅游者认为自己买到的商品价格高, 是否可以成为退货的理由?	191
80. 旅游商品质量低劣, 应当由谁承担举证责任?	198
81. 组团旅行社组织旅游者, 价格或者团费是否必须统一?	201
82. 旅游景点被遗漏或服务质量存在问题时, 旅游者是否可以要求旅行社退还全额团款?	204
83. 遗漏旅游景点时, 旅游者要求旅行社双倍返还团款是否合理?	208
84. 旅行社或旅游者在出团之前解除合同, 是否需要承担责任?	211

85. 行程延误时,旅行社如何承担赔偿责任?	214
86. 定金和订金有何区别? 旅行社知道“定金”的法律后果吗?	217
87. 免费旅游是否可以成为旅行社免责的理由?	220
88. 没有签订书面旅游合同,当事人是否可以要求对方赔偿损失?	223
89. 旅行社如何防范饭店取消预订?	226
90. 地接社是否能够防范组团社拖欠款?	229
91. 组团社如何掌控地接社?	232
92. 旅行社是否需要为人为扩大损失承担责任?	235
93. 旅行社如何防范口头约定风险?	239
94. 旅游纠纷中旅游者是否可以主张精神损害赔偿? ...	242
95. 调整行程与旅游者损害发生是否存在因果关系? ...	245
96. 无条件退货真的无条件吗?	248
97. 组团社有哪些安全保障义务?	251
98. 地接社有哪些安全保障义务?	254
99. 服务供应商有哪些安全保障义务?	257
100. 组团社承担旅游者赔偿责任有哪些基本原则? ...	260
附 录	264
后 记	340



1. 设立旅行社需要具备哪些条件？

根据我国《旅游法》和《旅行社条例》的有关规定，设立旅行社需要具备相应的条件。

首先，关于设立旅行社的一般条件。国务院颁布的《旅行社条例》（以下简称《条例》）对设立旅行社提出了一些具体的要求。这些要求即是旅行社设立的一般条件，包括：（一）有固定的经营场所；（二）有必要的营业设施；（三）有不少于 30 万元的注册资本。

《旅行社条例实施细则》（以下简称《条例细则》）第 6 条对“固定的经营场所”“必要的营业设施”做出了具体的规定：（一）申请者拥有产权的营业用房，或者申请者租用的、租期不少于 1 年的营业用房；（二）营业用房应当满足申请者业务经营的需要。《条例细则》第 7 条规定，营业设施应当至少包括下列设施、设备：（一）2 部以上的直线固定电话；（二）传真机、复印机；（三）具备与旅游行政管理部门及其他旅游经营者联网条件的计算机。另外，《条例细则》也对申请设立旅行社需要提交的文件提出了要求：

(一) 设立申请书。内容包括申请设立的旅行社的中英文名称及英文缩写、设立地址、企业形式、出资人、出资额和出资方式、申请人、受理申请部门的全称、申请书名称和申请的时间；(二) 法定代表人履历表及身份证明；(三) 企业章程；(四) 依法设立的验资机构出具的验资证明；(五) 经营场所的证明；(六) 营业设施、设备的证明或者说明；(七) 工商行政管理部门出具的《企业名称预先核准通知书》。

以上内容，大部分也是设立企业需要向工商行政管理机关出具的证明资料，尤其是企业章程、验资证明、经营场所证明，是所有法人企业均需要具备的法定要件。而营业设施、设备证明，则是针对旅行社企业，由旅游行政机关确定的必备条件，《条例细则》也规定，“受理申请的旅游行政管理部门可以对申请人的经营场所、营业设施、设备进行现场检查，或者委托下级旅游行政管理部门检查。”

《旅游法》第 28 条则明确规定：设立旅行社，招徕、组织、接待旅游者，为其提供旅游服务，应当具备下列条件，取得旅游主管部门的许可，依法办理工商登记：

- (一) 有固定的经营场所；
- (二) 有必要的营业设施；
- (三) 有符合规定的注册资本；

(四) 有必要的经营管理人员和导游;

(五) 法律、行政法规规定的其他条件。

其中,设立旅行社必须具备必要的经营管理人员和导游,这是《旅游法》同《旅行社条例》相比新增的要求。因为对企业正常经营管理来说,必要的经营管理人员非常重要。这里“必要的”,应理解为首先是经营管理人员的配备应当满足经营管理的基本要求;同时,这些经营管理人员应当具备相应的资格和条件。例如,企业必须具备一定数量的财务人员,而这些财务人员应当按照国家的有关规定,具有会计从业资格。企业应当具有一定的管理人员,这些管理人员应当符合企业管理人员的基本条件。至于符合哪些具体条件,可由不同性质的企业根据自身的需要而确定。国家对经营管理人员的要求有具体标准的,应当执行国家标准。

除经营管理人员以外,旅行社开展业务必须有一定数量和专业水平的导游人员。因此,导游人员对旅行社而言也是必不可少的。因此《旅游法》特别强调,申请设立旅行社必须具备必要的导游人员。一方面,这可以防止某些旅行社似乎只是一个“皮包公司”,需要导游时临时雇佣,导致旅游市场出现诸多乱象。另一方面,要求旅行社必须雇佣一定数量的导游人员,也可以有效地解决目前社会导

游无固定职业、劳动权益无法保障的问题。其中，“符合规定的注册资本”和“法律、行政法规规定的其他条件”，可以理解为将注册资本的额度授权给旅游主管部门设定；将“其他条件”规定为依照其他法律（如《公司法》等市场主体法）和《旅行社条例》等行政法规来进行。

其次，关于设立旅行社的审批流程。《旅行社条例》对经营不同业务的旅行社规定了不同的设立程序要求：

申请设立旅行社，经营国内旅游业务和入境旅游业务的，应当向所在地省、自治区、直辖市旅游行政管理部门或者其委托的设区的市级旅游行政管理部门提出申请，并提交符合《旅行社条例》第6条规定的相关证明文件。

申请设立经营出境旅游业务的旅行社的，需要取得经营许可满两年，且未因侵害旅游者合法权益受到行政机关罚款以上处罚。

申请经营出境旅游业务的，应当向国务院旅游行政主管部门或者其委托的省、自治区、直辖市旅游行政管理部门提出申请。

在取得旅行社相关业务的经营许可后，可到工商行政管理机关办理企业执照或换领营业执照。

另外，设立旅行社，与设立其他行业的企业相比，其最大不同之处在于，旅行社应当自取得旅行社业务经营许

可证之日起 3 个工作日内，在国务院旅游行政主管部门指定的银行开设专门的质量保证金账户，存入质量保证金，或者向作出许可的旅游行政管理部门提交依法取得的担保额度不低于相应质量保证金数额的银行担保。法律规定质量保证金的目的，是为了保证本旅行社开展业务的质量问题，保障旅游者的合法权益。

经营国内旅游业务和入境旅游业务的旅行社，应当存入质量保证金 20 万元；经营出境旅游业务的旅行社，应当增存质量保证金 120 万元。

再次，关于设立旅行社分社和服务网点的条件。关于设立旅行社分社的规定如下：旅行社设立分社的，应当持旅行社业务经营许可证副本向分社所在地的工商行政管理部门办理设立登记，并自设立登记之日起 3 个工作日内向分社所在地的旅游行政管理部门备案。旅行社每设立一个经营国内旅游业务和入境旅游业务的分社，应当向其质量保证金账户增存 5 万元；每设立一个经营出境旅游业务的分社，应当向其质量保证金账户增存 30 万元。

旅行社分社的设立不受地域限制。分社的经营范围不得超出设立分社的旅行社的经营范围。也即分社的设立为“事后备案制”，而非“事先审批制”，并且旅行社分社设立不受地域限制，分社的经营范围只要在总社的经营范围内即可。

需要说明的是，这里所说的“分社”，其组织形式应当是“分公司”，而非具有独立法人资格的“子公司”。因为子公司具有独立法人资格，其经营范围应当单独核定，因此，子公司并不天然地与母公司的经营范围相同。

关于设立服务网点的规定则是：旅行社设立专门招徕旅游者、提供旅游咨询的服务网点（以下简称旅行社服务网点）应当依法向工商行政管理部门办理设立登记手续，并向所在地的旅游行政管理部门备案。旅行社服务网点应当接受旅行社的统一管理，不得从事招徕、咨询以外的活动。该处所指的服务网点，指旅行社的门市部或营业部，其为旅行社的分支机构，只能从事咨询、招徕业务，不得进行旅行社经营等业务操作。服务网点也和分社一样，采取事后备案制。即：只需向工商管理部门办理登记手续，事后到旅游主管部门备案即可。

最后，关于设立外商投资旅行社的条件。外商投资旅行社，包括中外合资经营旅行社、中外合作经营旅行社和外资旅行社。设立外商投资旅行社，由投资者向国务院旅游行政主管部门提出申请，并提交设立旅行社一般应具备的条件的相关证明文件。国务院旅游行政主管部门自受理申请之日起 30 个工作日内审查完毕。同意设立的，出具外商投资旅行社业务许可审定意见书；不同意设立的，应当