



浙江省“十一五”重点教材建设项目

China Tourism

旅行社运营实务 **新编**

张建融◎编著

中国旅游出版社



浙江省“十一五”重点教材建设项目

China Tourism

旅行社运营实务 **新编**

| 张建融◎编著

中国旅游出版社

责任编辑：李冉冉 付 蓉

装帧设计：中文天地

责任印制：冯冬青

图书在版编目（CIP）数据

旅行社运营实务：新编 / 张建融著. -- 北京：中国旅游出版社, 2013.9

ISBN 978-7-5032-4807-8

I. ①旅… II. ①张… III. ①旅行社 - 企业管理 - 高等职业教育 - 教材 IV. ①F590.63

中国版本图书馆CIP数据核字（2013）第 223756号

书 名：旅行社运营实务（新编）

作 者：张建融

出版发行：中国旅游出版社

（北京建国门内大街甲9号 邮编：100005）

<http://www.cttp.net.cn> E-mail:cttp@cnta.gov.cn

发行部电话：010-85166503

排 版：北京中文天地文化艺术有限公司

经 销：全国各地新华书店

印 刷：三河市灵山红旗印刷厂

版 次：2013年9月第1版 2013年9月第1次印刷

开 本：720毫米×970毫米 1/16

印 张：18

印 数：1-4000册

字 数：310千

定 价：32.00元

I S B N 978-7-5032-4807-8

版权所有 翻印必究

如发现质量问题，请直接与发行部联系调换

前 言

本书为“十一五”浙江省重点建设教材，是国家骨干高职院校导游及旅游管理专业重点建设项目——旅行社运营实务课程的配套教材。

当前，国家倡导高等职业教育根据高技能人才培养的实际需要，改革课程教学内容、教学方法、教学手段和评价方式；将统筹规划和生产实际紧密结合，建设具有高职特色的教材体系，确保高质量教材进入课堂。本书的编写正是为了满足高职高专导游教学改革的需要，强化旅行社运营实务课程教学与旅行社行业、企业之间的紧密互动，使教师更好地让教学与行业发展有效接轨，从而提升实践教学能力，使学生得到最大的实惠与掌握实用的技能。

该教材的特点是：紧随行业发展的脉络，根据旅行社企业的新业态、新管理、新产品、新技术，将旅行社企业的创办，旅行社企业内部管理以及计调部、门市部、导游部、财务部的实际运作情境、流程和内容移入教材，在旅行社管理、产品设计、计调（OP）操作、市场营销、网上运营、门市招徕、接待服务等环节进行演示性模拟，将教学目标确定为培养学生的“一个基础”和“四大能力”，即培养学生的旅行社基础管理知识和产品策划营销能力、旅游团队计调能力、门市接待服务能力、导游带团服务能力。

本套教材的编写贯彻了“任务驱动”的教学思路。在教材的每一单元，首先提出具体的学习任务，然后讲解完成任务所需要的相关知识，接着介绍完成任务的步骤和注意事项；结构严谨、环环相扣，内容丰富、科学实用。在教材的表现形式上，尽量采用以图代文、以表带文的表达方式，增强了直观性和可读性。

在本套教材的编写过程中，教材组申请了浙江省教育厅“十一五重点教材建设项目”，教材组得到了浙江省教育厅的经费支持，有助于进行行业、企业的调研和

实地考察，使得教材能够更好地与行业、企业结合，更具实用性和可操作性。教材编写过程中得到了浙江省旅行社协会、浙江省中国旅行社、杭州国际旅行社、美洲集团等相关组织和企业的积极配合；该教材出版得到了中国旅游出版社付蓉主任的鼎力支持，在很短的时间内完成了校稿、编辑和出版工作。在此，我们一并表示衷心的感谢！

《旅行社运营实务（新编）》由张建融任主编，詹兆宗任副主编，黄宝辉参编。由于编著者的能力、水平有限，本书中不足和错误在所难免，恳切希望广大读者提出宝贵的意见和建议，以便修订时加以完善。

张建融

2013年8月1日

前 言 / 001

模块一 旅行社的设立与组织构建 001

- 任务一 旅行社的设立 002
- 任务二 旅行社的组织构建 022
- 附件 导游录用及其工资待遇的规定 030

模块二 旅行社线路产品策划、制作、面市与销售 035

- 任务一 认识旅行社线路产品 036
- 任务二 旅行社线路产品设计 046
- 任务三 旅行社线路产品的面市 061
- 任务四 旅行社线路产品的销售 075
- 附件 1 千人美国行系列：海外中国年驻场小记者招募活动 094
- 附件 2 千人美国行系列：经典加州插班寄宿营 098

模块三 旅行社计调业务 103

- 任务一 认识计调 104
- 任务二 采购与计报价 111
- 任务三 国内组团计调业务 136
- 任务四 出境组团计调业务 153
- 附件 各类表单 173

模块四	旅行社的网上运营	194
➤ 任务一	旅行社内部的网上运营	195
➤ 任务二	旅行社产品的网上营销	207
➤ 任务三	旅行社间的网上运营	215
模块五	旅行社团体、散客接待业务	226
➤ 任务一	入境团体旅游接待业务与管理	227
➤ 任务二	散客旅游接待业务与管理	245
➤ 附件	昆明、大理、丽江、玉龙雪山双飞深度六日游行程单	258
模块六	旅行社财务运营	265
➤ 任务一	旅行社团队业务核算及报销	266
➤ 附件 1	杭州 × × 旅行社财务管理制度	279
➤ 附件 2	杭州 × × 旅行社关于地联、外联团队财务核算及业务操作的规定	281

模块一

旅行社的设立与组织构建

模块目标

1. 掌握旅行社设立的条件和审批程序。
2. 了解旅行社的常见设立方式和类型。
3. 懂得旅行社的常见组织架构。
4. 熟悉旅行社的基本业务。

任务一 旅行社的设立



一、任务引入

李彤的家乡山清水绿、瓜果丰富，随着山区道路的改善，近几年来游山玩水的人越来越多，他看准这样的创业机会，计划办一家旅行社，该如何申请办理呢？



二、任务分析

根据《旅游法》和《旅行社条例》，申办旅行社不同于开办一般的公司、商店，在向工商管理部门办理登记注册前需要进行前置审批，即向旅游主管部门提交设立申请，取得旅游主管部门许可。为了能顺利申办旅行社，我们应学习以下相关知识。



三、相关知识

(一) 认识旅行社

根据《旅行社条例》，旅行社是指有营利目的，从事旅游业务的企业。这里的旅游业务是指为旅游者代办出境、入境和签证手续，招徕、接待旅游者，为旅游者安排食宿、观光、游览、购物、娱乐等有偿服务的经营活动。一般来说，按照旅行社的操作流程，其基本业务主要有以下五种。

1. 产品设计与开发业务

这是旅行社首要的、最基本的业务。具体包括市场调研与产品设计、产品试产与试销、产品投放市场和产品效果检查评估 4 项内容。

2. 旅游服务采购业务

旅行社为了生产旅游产品必须从有关旅游服务供应部门或企业购买各种旅游服务项目。旅行社的采购业务主要涉及交通、住宿、餐饮、景点游览、娱乐和保险等部门。另外，组团旅行社还需要向旅游线路沿途的各地接待旅行社采购接待服务。

3. 旅行社产品销售业务

产品销售是旅行社最重要的业务之一，它包括制定产品销售战略、选择产品销售渠道、制定产品销售价格和开展产品促销等内容。

4. 旅行社接待服务业务

接待服务是旅行社产品的实际生产过程。换言之，游客向旅行社购买的各种产品是通过旅行社的接待服务而完成消费过程的。它又可以分为团体旅游接待业务和散客旅游接待业务。

5. 财务管理业务

该业务是指旅行社企业对上述各项业务进行成本核算，对营业费用、财务费用、企业经营利润进行统计、管理，使企业进入良性的发展轨道。

(二) 了解旅行社设立的条件

根据《旅游法》，设立旅行社应当具备下列条件：

- 有固定的经营场所；
- 有必要的营业设施；
- 有符合规定的注册资本；
- 有必要的经营管理人员和导游；
- 法律、行政法规规定的其他条件。

根据《旅行社条例》、《旅行社条例实施细则》的相关规定，设立旅行社应当向所在地省、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，且必须具备一定的经营条件。

1. 有固定的经营场所

(1) 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。

(2) 营业用房应当满足申请者业务经营的需要。

2. 有必要的营业设施

(1) 2部以上的直线固定电话。

(2) 传真机、复印机。

(3) 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。

3. 注册资本

有不少于30万元的注册资本。

(三) 旅行社设立的程序

根据国家工商局《关于改进企业登记管理工作,促进改革企业发展的若干意见》(1992),旅游业和烟草、食盐一样,属特许经营行业,申办者应首先报请行业归口管理部门审批,获得营业许可,再向工商管理部门办理登记注册。综合《旅行社条例》及国家其他相关规定,旅行社的设立程序为:

- 旅游行政管理部门行业审批,获得经营业务许可;
- 工商行政管理部门注册,获得营业执照;
- 技术监督部门登记,获得组织机构代码证;
- 税务机关登记,申领发票;
- 开张营业。

1. 经营许可审批

根据《旅行社条例》,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,并提交条例规定的相关证明文件。受理申请的旅游行政管理部门应当自受理申请之日起20个工作日内作出许可或者不予许可的决定。予以许可的,向申请人颁发旅行社业务经营许可证;不予许可的,书面通知申请人并说明理由。

目前，国内旅行社审批及管理大多实行属地管理，即由地、市旅游行政管理部门接受上级管理部门委托管理所辖范围的国内旅行社。因此，申办人应直接向所在地的地、市旅游行政管理部门提出申请，并由该部门代理上级主管部门作出审核批准。具体流程如图 1-1 所示。

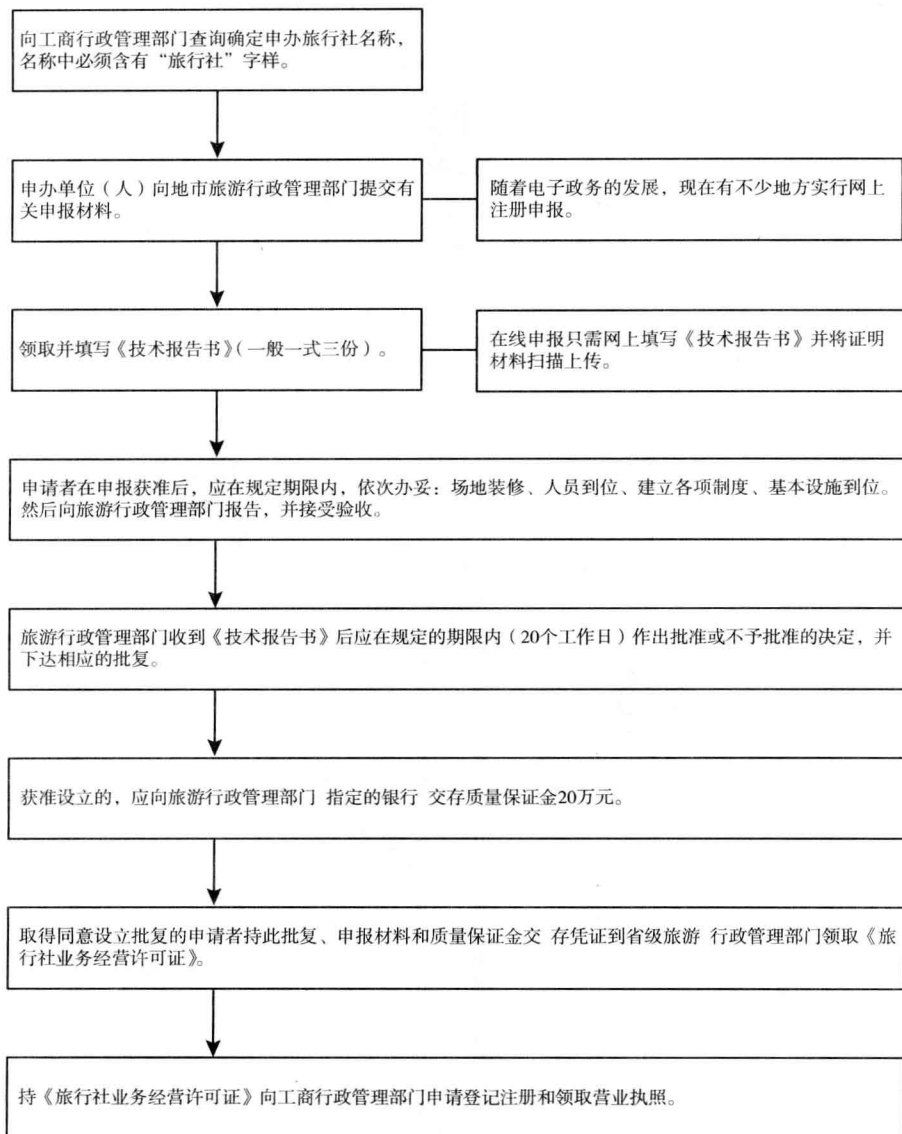


图 1-1 旅行社设立审批流程

2. 工商登记注册

在旅游行政管理部门审核批准其设立后，旅行社的申办者持《旅行社业务经营许可证》（图 1-2）到工商行政管理部门办理登记注册。

工商行政管理部门在 30 个工作日内作出核准登记或不予核准登记的决定。经核准登记，工商行政管理部门发给旅行社《企业法人营业执照》（图 1-3）。而旅行社营

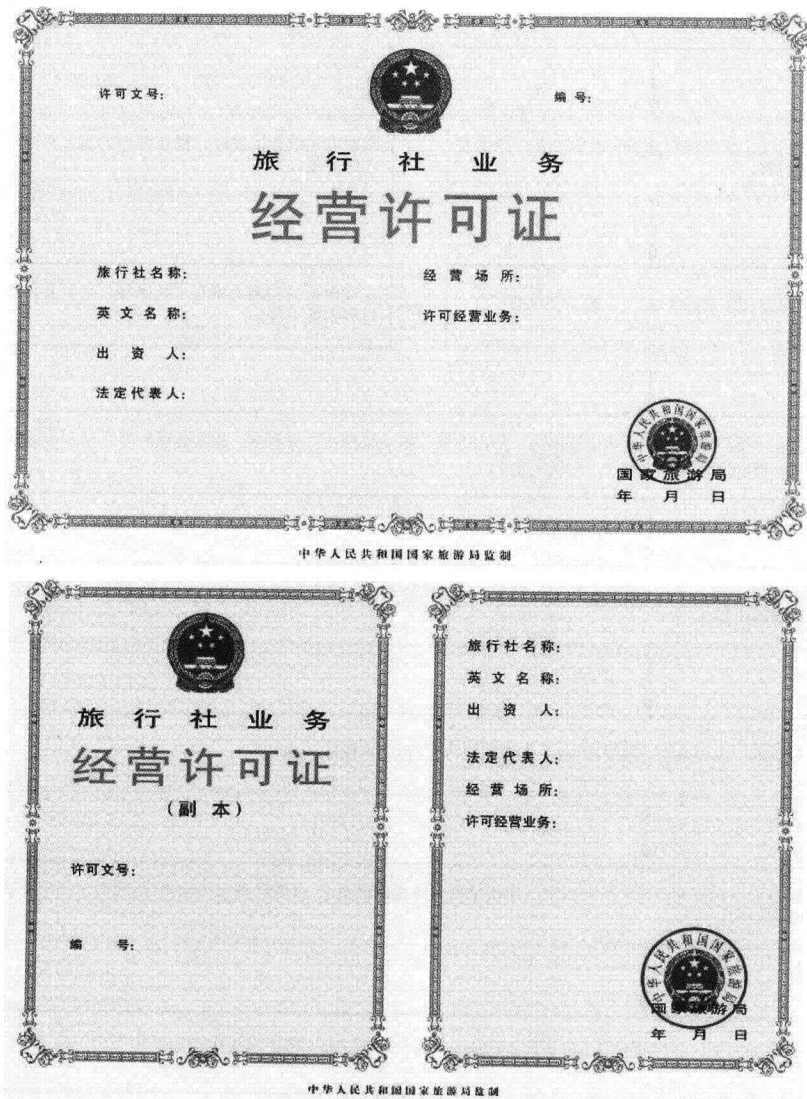


图 1-2 旅行社业务经营许可证正本、副本（均为样本）

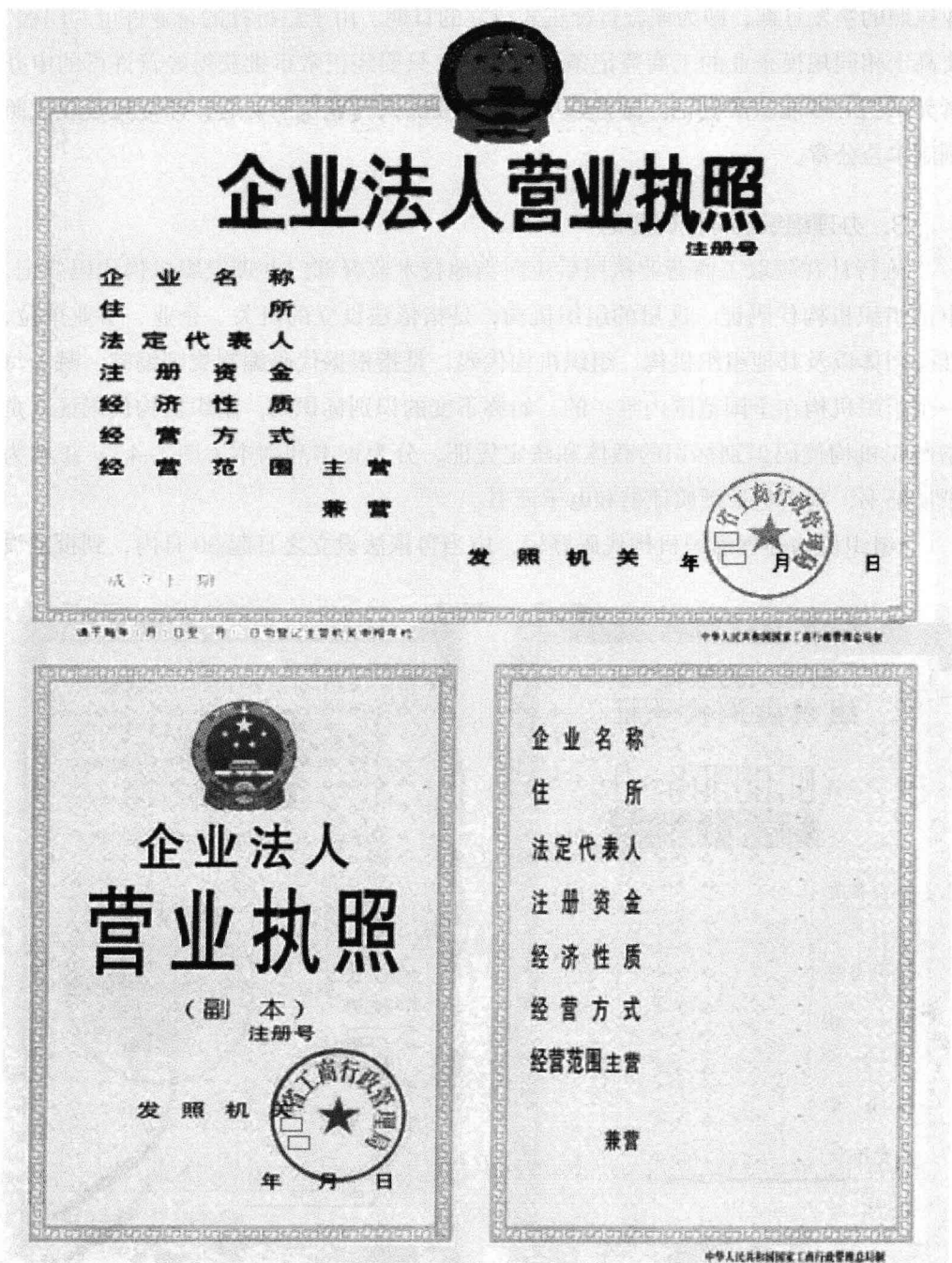


图 1-3 企业法人营业执照正本、副本（均为样本）

业执照的签发日期,即为该旅行社正式成立的日期。由于旅行社的行业许可“门槛”要高于相同规模企业的工商登记条件,因此,只要经正常审批获得经营许可的申办者无须担心不能核准登记。旅行社取得《企业法人营业执照》后,即可凭营业执照刻制单位公章。

3. 办理组织机构代码登记

旅行社在领取工商营业执照后应向当地技术监督部门办理组织机构代码登记,申请组织机构代码证。这里的组织机构,是指依法设立的机关、企业、事业单位,社会团体以及其他组织机构。组织机构代码,是指根据代码编制规则编制,赋予每一个组织机构在全国范围内唯一的、始终不变的识别标识码。组织机构代码证,是指组织机构代码识别标识的载体和法定凭证,分为正本和副本(图 1-4);正本为纸质证书,副本包括纸质证书和电子证书。

组织机构办理组织机构代码登记,应当自依法设立之日起 30 日内,到批准设



图 1-4 组织机构代码证正本、副本(均为样本)

立或者核准登记部门同级的质量技术监督部门申请。申请办理组织机构代码登记，应当填写申请表，并出示或者提交下列材料：

- 企业单位提交企业法人营业执照或者营业执照及复印件；
- 法定代表人、负责人身份证件及复印件；
- 经办人身份证件及复印件，组织机构授权经办人办理登记的证明。

质量技术监督部门应当在受理申请之日起3日内完成审核，对符合规定要求的予以登记，颁发组织机构代码证书。组织机构代码证书自颁发之日起4年内有效。组织机构依法设立的资格证明文件有效期不足4年的，组织机构代码证书有效期以资格证明文件的有效期为准。组织机构应当在组织机构代码证书有效期届满前30日内进行换证登记。

4. 办理税务登记

旅行社应在领取营业执照后的30个工作日内，持下列证件和材料：《营业执照》、《旅行社业务经营许可证》、旅行社章程和协议书、旅行社银行账号证明、居民身份证以及税务机关要求提供的其他有关证件和材料，向当地税务部门办理开业税务登记。

税务机关应自收到申报材料之日起30个工作日内审核完毕，并对符合条件条件的旅行社予以登记，核发税务登记证或注册税务登记证。

旅行社在完成税务登记后，即可申领发票，正式开张营业，经营旅游业务。

5. 申办主要材料说明

(1) 企业名称预先核准通知书：将拟设地工商局颁发的《企业名称预先核准通知书》复印件粘贴于《申报旅行社技术报告书》(或《申请设立旅行社报告书》)指定位置，同时向审核部门出示《企业名称预先核准通知书》原件(申办时需注意预先核准名称的有效期)。

(2) 旅行社章程：章程是设立旅行社和进行工商登记都需要上报的重要材料。不同类型的旅行社，章程需要载明的事项有所不同。据近年来旅行社统计调查数据显示，目前我国旅行社主要为私营有限责任公司和股份有限公司。私营有限责任公司是指由两个以上自然人投资或控股的有限责任公司；私营股份有限公司是指由五个以上自然人投资，或由单个自然人控股的股份有限公司。这两类公司章程所需载明的事项见表1-1。

表 1-1 旅行社章程主要内容

类 型	主要内容说明
私营有限责任 公司	(1) 公司名称和住所。
	(2) 公司经营范围。
	(3) 公司注册资本。
	(4) 公司股东的姓名或者名称。
	(5) 股东的出资方式、出资额和出资时间。
	(6) 公司的机构及其产生办法、职权、议事规则。
	(7) 公司法定代表人。
	(8) 股东会会议认为需要规定的其他事项。
股份有限公司	(1) 公司名称和住所。
	(2) 公司经营范围。
	(3) 公司设立方式。
	(4) 公司股份总数、每股金额和注册资本。
	(5) 发起人的姓名或者名称、认购股份数、出资方式和时间。
	(6) 董事会的组成、职权、任期和议事规则。
	(7) 公司法定代表人。
	(8) 监事会的组成、职权和议事规则。
	(9) 公司利润分配办法。
	(10) 公司的解散事由与清算办法。
	(11) 公司的通知和公告办法。
	(12) 股东大会会议认为需要规定的其他事项。

(3) 验资证明：申请设立旅行社应按照欲设立旅行社的类型筹集注册资本。在填写《申报旅行社技术报告书》时，需提供相应的证明材料，即验资证明。开具验资证明可通过以下方式 and 程序（表 1-2）。

表 1-2 验资证明方式与程序

验资方式	(1) 通过银行进行验资。
	(2) 通过会计师事务所进行验资。
	(3) 通过审计师事务所进行验资。
验资程序	(1) 旅行社申办人将货币资金汇入有关银行、会计师事务所或审计师事务所指定的账户上。
	(2) 由该机构出具书面的验资证明及资本金入账凭证的复印件或验资报告。