

经济管理系

教案

(2025-2026 学年第二学期)

课程：旅游政策与法规
(36 学时)

教师姓名：李国波 朱创鑫

所授专业：旅游管理 251 (自主\订单)

项目一 依法治国与旅游方针政策

一、教学目标

知识目标：近代宪法产生的条件；宪法的发展趋势；宪政问题在中国历史上的提出；中国资产阶级民主共和国宪法的历史地位；人民革命根据地宪法性文件的内容和性质；通过教学使学生我国宪法的性质、地位和作用，了解宪法作为国家的根本大法有哪些具体内容。

能力目标：旅游服务行业如何运用法治思维和法治方式，推进旅游行业高质量发展？

二、重点和难点

1. 中华人民共和国宪法的制定和修改。2. 旅游专业人员和旅游行业必须强化法治意识，以习近平法治思想赋能旅游行业高质量发展。

三、教学方式：

讲述式、启发式

四、教学时数：6 课时

教学内容： 任务一

旅游法律政策的一般原理

⑩ 一、我国法律体系的构成与旅游政策

⑩ 1、我国法律体系的构成

(1) 宪法

宪法是国家的根本法，通常规定国家的政治、经济制度，国家机构的组织、权限和活动的的基本原则，公民的基本权利和义务等，具有最高的法律效力，是普通立法的基础。

《中华人民共和国宪法》的修改，由全国人民代表大会常务委员会或 1/5 以上的全国人民代表大会代表提议，并由全国人民代表大会以全体代表的 2/3 以上的多数通过。

宪法序言是宪法的重要组成部分，它主要讲述立法经过、历史背景、立法宗旨等，但它不是宪法正文，而是宪法的前言；是解释和说明宪法，引导人们去正确理解宪法，以利于宪法的维护和施行。

1982 年宪法的正文，共分四章，第一章《总纲》，第二章《公民的基本权利和义务》，第三章《国家机构》，第四章《国旗、国徽、首都》，共 138 条，全都用的是规范性法律语言。

人身权利、人格尊严 条款是旅游立法依据。

(2) 法律

全国人大及其常委会制定的规范性文件。如《旅游法》、《野生动物保护法》、《文物保护法》等。

我国普通法律的制定和修改只需一般程序，由全国人民代表大会以全体代表的半数以上通过即可。

法律不得与宪法相抵触。

(3) 行政法规

国务院根据宪法和法律，制定的政治、经济、教育、科技、文化、外事等各类法规的总称。

由于法律关于行政权力的规定常常比较原则、抽象，因而还需要由行政机关进一步具体化。行政法规就是对法律内容具体化的一种主要形式。

如涉及旅游的《风景名胜区条例》，《自然保护区条例》等。

(4) 司法解释

是指国家最高司法机关在适用法律过程中对具体应用法律问题所作的解释，包括审判解释和检察解释两种。

2010年9月《最高人民法院关于审理旅游纠纷案件适用法律若干问题的规定》

(5) 地方性法规

地方性法规，是指由地方立法机关制定或认可的，其效力不能及于全国，而只能在地方区域内发生法律效力规范性文件。如《江苏省公共场所治安管理条例》等。

(6) 中央部门规章

是指国务院各部、委员会、中国人民银行、审计署和具有行政管理职能的直属机构等，根据法律和行政法规的制订的规范性文件。

不得与宪法、法律和行政法规相抵触；

主要形式是命令、指示、规章等，

《国家旅游局关于旅游不文明行为记录暂行办法》、《旅游投诉处理办法》（2010年1月4日国家旅游局第1次局长办公会议审议通过）《旅行社服务质量赔偿标准》（国家旅游局根据《旅行社条例》及有关法律、法规）等。

(7) 地方性规章

省、自治区、直辖市和较大的市的人民政府，可以根据法律、行政法规和本省、自治区、直辖市的地方性法规，制定地方规章。如《》等。

(8) 国际条约

3、政策与旅游政策

⑩ 总政策：“一个中心，两个基本点”

⑩ 基本政策：《关于加快发展旅游业的意见》、《国务院关于促进旅游业改革发展的若干意见》

⑩ 具体政策：《国民旅游休闲纲要》《关于进一步促进旅游业改革发展的若干意见》《国务院办公厅关于加强旅游市场综合监管的通知》

⑩

⑩

⑩ 3、宪法、法律与政策的效力

(1) 宪法具有最高的法律效力

(2) 中央立法优于地方立法

(3) 同级权力机关的立法高于同级行政机关的规章

(4) 在同一机关制定的法规之间，特别法优于一般法，新法优于旧法

(5) 法律效力高于政策

二、依法治国与依法治旅

⑩ 1997年党的十五大提出依法治国，1999年入宪。

⑩ 十五大提出依法治国后，当时为了贯彻依法治国，各行各业提出许多依法治国的口号：依法治省、市、县、村，治山、水、家，依法治理更多成为一种政治号召。依法治理更多停留在治民的层面，被称为刀制。

⑩

⑩ 十八大：“法治是治国理政的基本方式”强调法律的动态执行，被称为水制。从刀制到水制，从制度建设到制度执行，强调标本兼治。

⑩ 四中全会更加彰显依法治国主题，“依法治国”建设全面提速，被称为依法治国的“升级版”

⑩ 十八大报告：提高领导干部运用法治思维和法治方式深化改革、推动发展、化解矛盾、维护稳定能力。

法治思维就是运用法治理念认识事物、判断是非、解决问题的思维方式。

⑩ 法治方式就是在法治思维支配下产生的外在行为表现。

有什么样的思维模式就会产生特定的行为。例如，很多人都会认为吸烟危害健康，除此之外没有任何判断，但对于具有法治思维判断的人会发现，在公共场合吸烟可能是犯罪行为，在加油站吸烟引起火灾，涉嫌失火罪。

⑩

法治建设新方针

旧：有法可依、有法必依、执法必严、违法必究

新：科学立法、严格执法、公正司法、全民守法

2018 年宪法修改，对党的领导、人大制度、宪法宣誓制度、国家主席任期制度、地方立法制度、监察制度、生态文明等作出的一系列重大制度安排，都是保证党和国家兴旺发达、长治久安的顶层设计和制度完善，是实现国家治理体系和治理能力现代化的必然要求。

将宪法宣誓制度在宪法中确认下来，

将“健全社会主义法制”修改为“健全社会主义法治”，体现党和国家依法治国理念（公平）和方式的新飞跃。

十九大为法治国家的建设提供路线图

⑩

⑩ 中国特色社会主义进入新时代

⑩ 新矛盾：人民日益增长的美好生活需要和不平衡不充分的发展之间的矛盾。

⑩ 人民美好生活需要包括对公平、正义、安全、环境等方面的要求日益增长。

⑩ 这是我们星球最危险的时刻 《卫报》

20161201

⑩ 当今的技术足以破坏我们居住的星球，但却无法助我们逃离。

⑩ 或许一两百年后，我们将在星际建立人类殖民地。

⑩ 此时此刻，我们只有一个地球，我们必须携起手来保护地球。

⑩ 改革开放以来，我国经济社会发展取得历史性成就，这是值得我们自豪和骄傲的。同时，我们在快速发展中也积累了大量生态环境问题，成为明显的短板，成为人民群众反映强烈的突出问题。这样的状况，必须下大气力扭转。

⑩ ——习近平在中共中央政治局 2017 年 5 月 26 日第四十一次集体学习时的讲话（2/43）

⑩ 在发展的质量和层次上，中国与先进国家仍存在一些差距，给国家带来不稳定或不确定因素。

⑩ 德国小镇

⑩ 清清河水

⑩ 环境污染最大的危害是造成环境质量下降，从而影响我们的生活和身体健康，也影响经济发展。现在，我国的城市空气质量良好的约占三分之一，受到轻度污染和重度污染的各占三分之一。

- ⑩ 欧债危机下悠闲的法国人
- ⑩ 在西湖庆十一：法海被挤下水
- ⑩ 十一武当做“济公”（挤的功夫）
- ⑩ 建设生态文明是关系人民福祉、关系民族未来的大计（习近平在哈萨克斯坦纳扎尔巴耶夫大学的演讲，20130907）
 - 既要绿水青山也要金山银山
 - 宁要绿水青山 不要金山银山
 - 绿水青山就是金山银山

项目二 旅游法的基本知识

一、教学目标

掌握我国旅游法规的构成体系；熟悉依法治国与依法治旅的基本历程；掌握旅游法规的构成体系；掌握旅游法律行为的形式、构成要件及分类；掌握旅游代理行为的概念和类型；掌握旅游法律责任的构成要件和类型。

二、重点和难点

1. 旅游法律关系的概念及其特征，旅游法律关系的构成要素，旅游法律关系的确立与保护；2. 具有一定的基础法律素养和旅游法律素养，在今后的日常生活和职业活动中能严谨办事、守法，并具有良好的法律意识。3. 能对具体的法律行为是否具有有效性进行判断；能对某一旅游法律行为是否需要承担法律责任进行判断。

三、教学方式：

讲述式、启发式

四、教学时数：4 课时

五、主要内容

第一节 旅游法律法规体系

⑩ 知识准备

第一节 旅游法律法规体系

⑩ 盘点世界奇葩旅游法律

⑩ 一、旅游法律法规的概念及构成体系

⑩ 1、旅游法律法规的概念

广义：调整旅游活动有关的法律、行政法规、司法解释、地方性法规、部门规章等规范性文件的总称。

狭义：调整旅游、度假、休闲等形式的旅游活动以及在旅游服务中发生的权利义务关的基本法，《旅游法》为典型的狭义法。

⑩ 一、旅游法律法规的概念及构成体系

⑩ 1、旅游法律法规的体系构成

（1）旅游法

1982年，国家旅游局成立了《中华人民共和国旅游法》起草领导小组和工作小组，先后于1985年和1989年两次向国务院提交送审稿，但由于我国经济体制改革等原因，旅游法一直没有出台。

2013年4月25日，《中华人民共和国旅游法》经第十二届全国人民代表大会常务委员会第二次会议通过，并于2013年10月1日正式实施。

⑩ 一、旅游法律法规的概念及构成体系

（2）旅游行政法规

⑩ 旅行社管理：国务院《旅行社条例》。

⑩ 导游人员管理：国务院发布《导游人员管理条例》。

⑩ 出境旅游：国务院公布《中国公民出国旅游管理办法》。

⑩ 一、旅游法律法规的概念及构成体系

(3) 司法解释：《最高人民法院关于审理旅游纠纷案件适用法律若干问题的规定》

(4) 地方旅游法规

我国已有海南、河南、河北、武汉等 30 多个省和城市出台了地方性旅游法规。例如，1995 年，海南省人大常委会颁布了《海南省旅游管理条例》，这是我国第一部地方旅游法规；2001 年 12 月海南省人大常委会又通过新的《海南省旅游管理条例》。

⑩ 一、旅游法律法规的概念及构成体系

(4) 旅游部门规章

⑩ 旅游部门规章是指由国家旅游行政管理部门制定的规范旅游服务和管理行为的规定和技术性规范。

⑩ 旅行社管理方面：如《旅行社条例实施细则》、《旅行社责任保险管理办法》等。

⑩ 导游人员管理方面：如《导游人员等级考试评定管理办法》等。

⑩ 旅游饭店（酒店、旅馆等）管理方面：如《旅游饭店星级的划分与评定实施办法》等。

⑩ 一、旅游法律法规的概念及构成体系

⑩ 出境旅游管理方面：如《边境旅游暂行管理办法》等。

⑩ 旅游安全管理方面：如《旅游安全管理暂行办法》等。

⑩ 旅游投诉与纠纷处理方面：如《旅游投诉处理办法》等。

⑩ 一、旅游法律法规的概念及构成体系

⑩ 1、旅游法律法规的体系构成

(5) 与旅游相关的其他法律法规和部门规章

⑩ 旅游业是一项极具综合性的产业，涉及到许多领域。在我国的法律、法规体系中，有许多法律、法规虽然不是专门针对旅游业，但其内容却都与旅游业密切相关，它们也是我国旅游立法体系的重要组成部分。

⑩ 主要有《中华人民共和国文物保护法》、《中华人民共和国公民出境入境管理法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》、《风景名胜区管理条例》等。

⑩ 二、旅游法的立法框架

1、总则：立法目的、适用范围、原则

2、旅游者：权利义务 3、旅游规划和促进

4、旅游经营：旅行社设立和经营原则、经营者权利义务和责任。

5、旅游服务合同：类别、包价内容和形式。

6、旅游安全：责任主体、全过程制度

7、旅游监督管理：监管制度和行业自律

8、旅游纠纷处理：投诉受理、纠纷解决途径、方法

9、法律责任

10、附则：对相关用语含义、法律生效时间

三、旅游立法目的

1、保障旅游者、经营者的合法权益、规范市场秩序

2、保护和合理利用旅游资源原则

3、促进旅游业持续健康发展

四、旅游法的适用范围

(一) 地域范围。

- 1、我国境内的旅游活动：公民和外国人
- 2、旅游经营者组织的境外团队活动：派出领队管理、境外导游、旅行者的监督、劝阻、行程内容等。
- 3、个人出境游。主要适用《出入境管理法》
出境团队和个人要遵守旅游国法律。

四、旅游法的适用范围

(二) 行为范围

- 1、从事游览、度假、休闲等形式的旅游活动
- 2、为旅游活动提供相关服务的经营活动
含吃、住、行、游、购、娱乐等各环节

五、《旅游法》基本原则

- 1、发展旅游事业、完善旅游公共服务（信息、交通和安全保障）
- 2、依法保护旅游者旅游活动的权利
- 3、社会、经济和生态效益相统一
- 4、国家鼓励全社会共同参与旅游业发展

⑩ 知识准备

第二节 旅游者

旅游者

一、概念

属于消费者，我国《消费者权益保护法》规定，消费者是指为生活消费需要而购买、使用商品或接受服务的自然人。

二、旅游者权利

1、自主选择权

指定购物场所、另行支付付费项目

结果：可以退货、退款

2、知悉真情权：经营主体信息真实；宣传信息真实；提供旅游行程单真实；包价旅游合同具体内容真实；提供旅行地风俗习惯、法律法规、宗教禁忌。

3、要求履约权

(1) 按口头、书面约定提供产品和服务

(2) 旅行者有任意解除合同权利

(3) 旅游经营者不得任意解除合同

法定情况、不可抗力、尽到合理注意义务仍无法避免事件发生可以解除合同。

4、受尊重权

人格尊严、民族习惯、宗教信仰

旅游者个人信息保密义务

5、损害赔偿权

(1) 人身、财产受损害有权获得赔偿

(2) 景区、住宿经营者和项目实际经营人承担连带责任。

(3) 旅行社具备条件拒不履行合同，造成人身损害、滞留后果的，应承担旅游费用1-3倍赔偿金。

6、安全保障权

(1) 要求经营者保证产品及服务符合保障人身、财产安全的要求

(2) 要求经营者就正确使用设备设施、安全防护、应急措施、禁止行为事先作出说明和警

示。

⑩ 案例导入

2007年3月，费先生一行10人参加了由上海某旅行社组织的浙江诸暨、绍兴旅游，由浙江某旅行社负责接待。某日，按旅游行程计划的安排，费某等人在浙江某景区游览，在一景点，费先生为了拍照留念，一只脚站在石凳上，因石桌台面晃动，致费先生摔倒骨折。费先生先后到多家大医院就诊，花费数万元。费先生认为，自己骨折是因旅行社在陪导过程中未尽安全告知和警示义务，而该景区在景点的设置上也存在着安全隐患和防护措施不当。于是，费先生将上海某旅行社、浙江某旅行社、浙江某景点告上法院，要求三被告共同赔偿医疗费、误工费、交通费、护理费、残疾赔偿金等共计12万余元。

问题提出：

该案例中，谁应该为费先生的受伤承担法律责任？为什么？

7、合同转让权

- (1) 将包价旅游合同自身权利义务转让给第三人
- (2) 造成的费用由旅行者和第三人承担

8、协助返程请求权

- (1) 包价合同解除，有权要求旅行社协助旅行者返回出发地或指定的合理地点
- (2) 因旅行社原因解除合同的，有权要求旅行社承担返程费用。

9、救助请求权

- (1) 国内遇险
- (2) 国外遇险：驻外机关求助

10、投诉举报权

相关部门

⑩ 三、旅行者义务

1、遵纪守法、文明旅行

- (1) 遵守公共秩序和社会公德
- (2) 尊重当地风俗习惯、文化传统和宗教信仰
- (3) 爱护资源、保护生态环境
- (4) 遵守旅游行业规定

文明公约、出国旅游文明行为指南

⑩ 三、旅行者义务

2、不损害他人合法权益

当地居民、旅游经营者、从业人员

依法承担赔偿责任

3、个人健康信息告知义务

如实告知

遵守安全警示标志

⑩ 三、旅行者义务

4、安全配合义务

配合国家采取的应急措施和安全防护

不配合依法承担责任

5、不得境外非法滞留、擅自分团或者脱团

⑩ 第三节 旅行规划与促进

一、旅行规划

- 1、目的:综合平衡、战略指引, 保证健康、稳定和可持续发展
- 2、主体: 市县人民政府 上级人民政府
- 3、内容: 总体要求、发展目标, 旅游资源利用和保护, 旅游产品开发, 旅游服务质量提升, 旅游文化建设, 旅游形象推广、旅游基础设施建设、公共服务设施建设, 旅游促进, 专项规划。

4、与其他规划衔接

土地总体利用规划、城乡规划、环境保护规划、自然资源和文物人文资源保护

关系: 兼顾旅游业发展需求

严格保护自然资源和文物人文资源

5、旅游评估

- (1) 规划是否严格执行, 存在哪些问题?
- (2) 及时纠偏、调整、修编
- (3) 第三方及公众评估为主
- (4) 社会公布

⑩ 二、旅游促进

1、旅游产业政策扶持

- (1) 旅游休闲体系建设
 - (2) 区域旅游合作
 - (3) 旅游业与其它产业融合发展
 - (4) 扶持老少边穷地方旅游业发展
- 红色旅游、乡村旅游、生态旅游、民俗旅游

⑩ 二、旅游促进

2、资金保障

基础设施、形象推广、公共服务

- 3、旅游形象推广: 战略定位、目标措施、重点工程、保障机制、政府推力和市场动力结合
- 4、公共服务体系: 信息平台、交通配套
- 5、职业培训: 旅游从业人员素质提升

⑩ 第四节 旅游经营

一、旅游经营者

- 1、概念。旅行社、景区以及交通、餐饮、住宿、购物和娱乐等服务配套经营者。
- 2、旅游经营者义务
 - (1) 按约定履行旅游合同
 - (2) 提供合格旅游产品: 质量标准, 不得使用不具有的质量标准称谓和标识。

⑩

2、旅游经营者义务

- (3) 不得进行商业贿赂

⑩

2、旅游经营者义务

- (3) 保护旅游者个人信息
- (4) 承担连带责任: 经营分包

- (5) 报告：发现旅游者从事违法活动
- (6) 投保责任险：住宿、交通以及高风险旅游项目
公众责任险

⑩

- 二、其他旅游经营者
 - 旅游景区经营
 - 道路旅游客运经营
 - 城镇与乡村旅游经营
 - 高风险项目经营

⑩

二、其他旅游经营者（67 页）

- (一) 景区：提供旅游服务、有明确管理界限
景区的经营条件

- 有必要配套服务和辅助设施
- 安全设施和风险评估
- 环境和生态保护
- 法律、行政法规规定的其他条件

⑩

- 听取旅游主管部门意见
- 实行政府指导价格和政府定价
- 公益性城市公园、博物馆、纪念馆免费开放

(二) 道路旅游客运经营

- 1、法律依据：道路交通安全法、道路运输条例、旅客运输及客运站管理规定
- 2、明示：专用标识、车厢显要位置公示经营者和驾驶人、监管部门信息等。

⑩

(三) 城镇与乡村居民旅游经营

利用自有住宅和其他条件从事旅游经营，管理办法由省、自治区、直辖市规定。

(四) 高风险项目经营

- 取得经营许可

⑩

第五节 旅游监督管理

一、监督管理与监督检查

- 1、主体：县级以上旅游主管部门和有关部门
(工商、质检和交通执法)
- 2、依据：法律、行政法规、地方法规和规范性文件
- 3、对象：相关旅游经营者的经营行为

⑩

二、旅游主管部门检查事项

- 1、经营者是否取得经营、执业许可
- 2、旅行社的经营行为
- 3、导游和领队等从业人员的服务行为
- 4、法律法规规定的其他事项

⑩

三、旅游主管部门检查

1、现场检查：复制、查阅合同、票据、账本

2、行为限制：不得违反法律行政法规收费

不得参与旅游经营活动、履行保密义务、程序合法（不得少于2人、出示证件）

⑩

四、行业协会自律管理

五、旅游不文明记录

1、旅游者：破坏环境卫生、公共设施等

2、旅游从业人员

价格欺诈、强迫交易、欺骗诱导旅游者、侮辱、殴打和胁迫有课

不尊重宗教信仰、民族习惯和风俗禁忌

传播低级趣味、宣传迷信思想

⑩

五、旅游不文明记录

3、不文明信息记录

违反刑法：3-5年

行政处罚和法院判决：2-4年

未受处罚，造成严重影响：1-3年

⑩ 知识准备

项目三 旅游服务合同法律适用

一、教学目标

知识目标：1、熟悉旅游合同的概念和订立原则；

2、掌握旅游合同的订立程序；

3、掌握旅游合同的形式和基本内容；

4、掌握旅游合同违约责任的承担方式；

5、掌握包价旅游合同订立的相关法律规定；

能力目标：1、能模拟签订包价旅游合同；

2、能判断某一包价旅游合同是否合法有效；

二、重点和难点

1. 树立依法履行合同的法律素养;2. 能运用旅游合同的法律知识，综合处理旅游过程中涉及合同执行的相关问题。

三、教学方式：

讲述式、启发式

四、教学时数：6课时

五、主要内容

一、旅游合同的概念

二、旅游合同订立的基本原则

三、旅游合同订立主体的资格

四、旅游合同的形式和内容

五、订立合同的程序

六、旅游合同的效力

七、订立包价旅游合同的相关法律规定

⑩ 学习目标

⑩ 学习目标

⑩ 学习目标

第一节 合同法概述

⑩ 案例导入

2014年6月底，刘某等人看到甲旅行社在某媒体刊登的日本旅游线路宣传，因此前往该旅行社报名参团，与该旅行社签订了旅游合同，交纳了全额旅游费。在旅游出发前3日，刘某等人得知甲旅行社根本不具备经营出境旅游资格，因此向甲旅行社提出终止旅游合同并退还全部旅游费的要求。甲旅行社则辩称，其旅行社是受乙旅行社委托进行揽客，而乙旅行社具备出境旅游业务经营资格，甲旅行社与刘某等人签订的是代订合同，不能终止。

问题提出：

⑩ 1、甲旅行社是否具备与刘某等人签订该日本游旅游合同的资格？为什么？

⑩ 2、什么是代订合同？代订合同应该怎么签订？

⑩

⑩ 一、旅游合同的概念

1、合同

民法典合同编规定：“合同是平等主体的自然人、法人、其他组织之间设立、变更、终止民事权利义务关系的协议”。

⑩ 合同特征

(1) 合同是一种民事法律行为，以民事权利义务为主要内容。

(2) 双方或多方民事行为。

意思表示一致；平等自愿

旅游合同属于民事合同的范畴。旅游合同是旅游者与旅游业经营者之间设立、变更、终止民事权利义务关系的协议。

如：旅游者前往旅行社报名参加某旅游团，双方签订了旅游合同，旅游者预付了旅游费，这就是确认旅游法律关系的行为。

⑩ 二、旅游合同订立的原则

⑩ 二、旅游合同订立的原则

⑩ 二、旅游合同订立的原则

⑩ 案例：

2009年2月，北京某旅行社委派导游王某接待了一个来自美国的四日游团队。王某刚接到团就把原定第二天游玩长城的项目调至第四日游玩，尽管游客都表示反对，但王某表示不会让大家少玩景点。第三日晚，天降大雪，长城被雪覆盖，不能游玩。回国后，美国游客向旅行社提前了投诉。旅行社辩称，王某变更计划是王某的个人行为，与旅行社无关，应由王某负责；王某辩称，不能游玩长城是天降大雪原因，属于不可抗力，跟他无关。

旅行社的辩称是否有理？

⑩ 分析

⑩ (1) 旅行社擅自改变旅游行程，造成该观光团未能游览长城属违约行为，我国《合同法》第八条规定：“依法成立的合同对当事人具有法律约束力。当事人应当按照约定履行自己的义务，不得擅自变更或者解除合同。”在本案中作为合同的一方当事人旅行社应当严格按照合同的约定为旅游团组织安排旅行游览活动。由于导游关系擅自改变旅游行程造成该观光团未能游览长城违反了合同约定，当属违约行为。

⑩ (2) 在本案中造成该观光团未能游览长城的原因并非不可抗力，而是导游

人员擅自改变旅游行程。也就是说如果不改变约定的旅游行程，游览长城这一项目是能够实现的旅行社违约行为在先。由此规定在本案中旅行社不得以不可抗力为理由推卸赔偿责任，承担一定的赔偿

第二节 合同的订立与效力

一、合同订立

(一) 概念

当事人设立、变更、终止民事权利义务关系而进行协商、达成协议的过程

(二) 订立主体

具有民事权利能力和行为能力的自然人、法人和其他组织

民法典合同编规定：“当事人订立合同时，应当具有相应的民事权利能力和民事行为能力。”

⑩ 自然人

⑩ 自然人是基于自然规律出生的人。“试管婴儿”也属于自然人。

⑩ 公民自出生时起到死亡时止，具有民事权利能力，享有民事权利，承担民事义务。

⑩

⑩ 自然人：民事权利能力、行为能力

⑩ 民事权利能力：法律确认的自然人享有民事权利和承担民事义务的资格。

⑩ 胎儿没有民事权利能力，因而不享有继承权。

⑩ 民事行为能力：能够通过自己的行为取得民事权利并承担民事义务的主体资格。

⑩

⑩

⑩ 自然人分为三类：

⑩ 完全民事行为能力：

⑩ (1) 十八周岁以上；

⑩ (2) 十六周岁以上的未成年人，以自己的劳动收入为主要生活来源的，视为完全民事行为能力人。

⑩ 成年人为完全民事行为能力人，可以独立实施民事法律行为。

⑩

⑩ 限制民事行为能力

⑩ (1) 八周岁以上的未成年人

⑩ (2) 不能完全辨认自己行为的成年人

⑩ 实施民事法律行为由其法定代理人代理或者经其法定代理人同意、追认，但是可以独立实施纯获利益的民事法律行为或者与其年龄、智力、精神健康状况相适应的民事法律行为。

⑩ (三) 委托代订合同

是代理人在授权范围内，以被代理人的名义与第三人进行旅游法律意思表示，其权利义务直接归属于被代理人的行为。

如：旅游者、旅行社、酒店

(被代理人) (代理人) 第三人

委托价格：(200—300元) — 授权范围

⑩ 旅游代理行为有效的要件

1、旅游代理人必须事先取得代理权。

2、旅游代理人必须在代理权限内，独立地为意思表示或受意思表示，以自己的意思表示进行代理活动。

3、旅游代理人的代理活动必须以被代理人的名义进行，并符合代理人的利益，所产生的权利和义务，归被代理人享有和承认。

⑩ （三）委托代订合同

1、委托代理：由被代理人授权行为而产生的代理

2、职务代理：业务人员根据其所担任的职务而产生的代理。

3、法定代理：以法律法规的有关规定为根据而发生的代理

4、指定代理：依照国家主管机关的命令或法院的指定而发生的代理。

*再代理：在一般情况下，代理人应亲自完成代理行为，在被代理人授权，或为了被代理人的利益，代理人可以转委托第三人进行，这种代理通常称之为再代理。

⑩ 案例：

2009年2月，北京某旅行社委派导游王某接待了一个来自美国的四日游团队。王某刚接到团就把原定第二天游玩长城的项目调至第四日游玩，尽管游客都表示反对，但王某表示不会让大家少玩景点。第三日晚，天降大雪，长城被雪覆盖，不能游玩。回国后，美国游客向旅行社提前了投诉。旅行社辩称，王某变更计划是王某的个人行为，与旅行社无关，应由王某负责；王某辩称，不能游玩长城是天降大雪原因，属于不可抗力，跟他无关。

旅行社的辩称是否有理？

导游的行为应视为旅行社行为。在本案

⑩ 中，导游关某 是根据旅行社的委派担任

⑩ 该观光团的向导。因此，旅行社必须对

⑩ 其委派的导游承担法律后果。我国《民

⑩ 法通则》对此作了明确规定。即“企业

⑩ 法人对他的法定代理人和其他工作人员

⑩ 的经营活动承担民事责任。”

⑩ 旅行社不得以导游个人行为未经旅行社

⑩ 同意而为理由不承担责任。

⑩ 旅游法关于代理规定

⑩ 第六十条 旅行社委托其他旅行社代理销售包价旅游产品并与旅游者订立包价旅游合同的，应当在包价旅游合同中载明委托社和代理社的基本信息。

⑩ 旅行社依照本法规定将包价旅游合同中的接待业务委托给地接社履行的，应当在包价旅游合同中载明地接社的基本信息。

⑩ 安排导游为旅游者提供服务的，应当在包价旅游合同中载明导游服务费用。

⑩ 旅游法关于代理规定

⑩ 第六十三条 旅行社招徕旅游者组团旅游，因未达到约定人数不能出团的，组团社可以解除合同。但是，境内旅游应当至少提前七日通知旅游者，出境旅游应当至少提前三十日通知旅游者。

⑩ 因未达到约定人数不能出团的，组团社经征得旅游者书面同意，可以委托其他旅行社履行合同。组团社对旅游者承担责任，受委托的旅行社对组团社承担责任。旅游者不同意的，可以解除合同。

⑩ 因未达到约定的成团人数解除合同的，组团社应当向旅游者退还已收取的全部费用。

⑩ 旅游合同的内容：

⑩ 旅游合同的内容：

⑩ 合同的格式条款

格式条款是当事人为了重复使用而预先拟定并在订立合同时与未对方协商的条款。

1、对格式条款的理解发生争议的，应当按照通常理解予以解释；

例如：“楼间距”、“垂直距离”、“斜边距”

格式条款与非格式条款不一致，应当采用非格式条款。

⑩ 合同的格式条款

2、对格式条款有两种以上解释的，应当作出不利于提供格式条款发采一方的解释；

例如：2009年“国庆黄金周”期间，某旅行社组织一个20人旅游团前往华东，旅游合同有如下约定：华东五日游，送乌镇，住三星级酒店。行程最后一天，地接社把游客送到乌镇景区，告知游客门票及导游费用自理，游客感觉受到欺骗，回程后对旅行社进行了投诉。

旅行社认为，送乌镇是指送到乌镇，其他费用由游客自理；游客认为送乌镇即为赠送乌镇这个景点。包括交通费、门票费和导游费。

⑩ 五、订立合同的程序：要约、要约邀请和承诺

1、要约：是指要约人希望和他人订立合同的意思表示。

要约成立条件：1) 内容具体确定；2) 表明经要约人承诺，要约人即受该意思表示约束。

2、要约邀请：是指希望他人向自己发出要约的意思表示。又称要约引诱。

要约邀请作为一种表示，表达的内容是希望他人向自己发出要约，这是要约邀请与要约的本质区别。

⑩ 五、订立合同的程序：要约、要约邀请和承诺

情形1：上海某旅行社有一个40人的旅游团于2014年5月1日来常州，当晚住在常州，该旅行社4月6日向常州某三星级酒店发一个传真，希望能以每间120元的价格订该酒店5月1日晚20个双标间，如果可以请该酒店于4月10日前给予传真确认。

情形2：上海某旅行社将有一个40人的旅游团于2014年5月1日来常州旅游，当晚住在常州，于是该旅行社于4月6日向常州某三星级酒店发了一个传真，希望订该酒店5月1日晚20个双标间，如果该酒店有意向，请该酒店跟旅行社联系。

⑩ 五、订立合同的程序：要约、要约邀请和承诺

1、要约：是指要约人希望和他人订立合同的意思表示。

要约成立条件：1) 内容具体确定；2) 表明经要约人承诺，要约人即受该意思表示约束。

2、要约邀请：是指希望他人向自己发出要约的意思表示。又称要约引诱。

要约邀请作为一种表示，表达的内容是希望他人向自己发出要约，这是要约邀请与要约的本质区别。

情形1：上海某旅行社 常州某三星级酒店 5月1日晚 20间客房，150元/间天

情形2：上海某旅行社 常州多家三星级酒店 5月1日晚 20间客房

⑩ 寄送的价目表

⑩ 拍卖公告

⑩ 招标公告

⑩ 招股说明书

⑩ 商业广告

⑩ 旅游线路报价单

⑩ 媒体旅游广告

⑩ 五、订立合同的程序：要约、要约邀请和承诺

3、承诺：指受要约人同意要约的意思表示。

①承诺须由受要约人向要约人做出。

②承诺必须对要约明确同意的意思表示。

③承诺必须在要约有效的期限内做出。

④承诺的内容必须与要约的内容相一致。

承诺方式：以通知（即明示）的方式。

情形 3：上海某旅行社将有一个 40 人的旅游团于 2014 年 5 月 1 日来常州旅游，当晚住在常州，于是该旅行社于 4 月 6 日向常州某三星级酒店发了一个传真，希望能以每间 150 元的价格订该酒店 5 月 1 日晚 20 个双标间，如果可以请该酒店于 4 月 10 日前给予传真确认。但该酒店传真回复，5 月 1 日的房价必须是 180 元每间。

⑩ 五、订立合同的程序：要约、要约邀请和承诺

3、承诺：指受要约人同意要约的意思表示。

承诺必须符合的条件：

①承诺须由受要约人向要约人做出。

②承诺必须是对要约明确表示同意的意思表示。

③承诺必须在要约有效的期限内做出。

④承诺的内容必须与要约的内容相一致。

承诺方式：以通知（即明示）的方式。

情形 3：上海某旅行社 常州某三星级酒店 5 月 1 日晚 20 间客房，150 元/间天，如果可以请该酒店于 4 月 10 日前给予传真确认。
180 元/间天

⑩ 六、合同的效力：无效合同与可撤销合同

1、无效合同的情形：

1) 一方以欺诈、胁迫的手段订立合同，损害国家利益；

2) 恶意串通，损害国家、集体或者第三人利益；

导游恶意与经营者串通，诱使游客购买不合格旅游产品。

⑩ 六、合同的效力：无效合同与可撤销合同

1、无效合同的情形：

3) 以合法形式掩盖非法目的；（夫妻双方中一方欠下巨债，为规避还债，双方离婚，并将夫妻共同财产全部给了另一方。）

4) 损害社会公共利益；

5) 违反法律、行政法规的强制性规定。（断绝父子关系，买卖枪支等）

⑩ 无效合同

2、可撤销合同的情形：

1) 因重大误解订立的；

所谓重大误解，是指一方因自己的过错而对合同的内容发生误解而订立合同的行为。

2、可撤销合同的情形：

2) 在订立合同时显失公平的;

所谓显失公平,是指当事人利用优势或者利用对方没有经验的情况下,致使双方的权利与义务明显违反公平、等价有偿原则而订立的合同。

3) 一方以欺诈、胁迫的手段或者乘人之危,使对方在违背真实意思的情况下订立的。

某山区农民赵某家中有一花瓶,系赵某的祖父留下。李某通过人得知赵某家有一清朝花瓶,遂上门索购。赵某不知该花瓶真实价值,李某用1万5千元买下。随后,李某将该花瓶送至某拍卖行进行拍卖,卖得价款11万元。赵某在一个月后得知此事,认为李某欺骗了自己,通过许多渠道找到李某,要求李某退回花瓶。李某以买卖花瓶是双方自愿的,不存在欺骗,拒绝赵某的请求。经人指点,赵某到李某所在地人民法提起诉讼,请求撤销合同,并请求李某返还该花瓶。

试分析:

⑩ 1、赵某的诉讼请求有无法律依据?为什么?

⑩ 2、法院应如何处理?

⑩ 七、订立包价旅游合同的相关法律规定

⑩ 1、包价旅游合同

包价旅游合同即旅游服务合同,是指旅行社预先安排行程,提供或者通过履行辅助人提供交通、住宿、餐饮、游览、导游或者领队等两项以上旅游服务,旅游者以总价支付旅游费用的合同。

⑩ 七、订立包价旅游合同的相关法律规定

组团社,是指与旅游者订立包价旅游合同的旅行社。地接社,是指接受组团社的委托,在目的地接待旅游者的旅行社。履行辅助人,是指与旅社存在合同关系,协助其履行包价旅游合同义务,实际提供相关服务的法人或者自然人。

⑩ 七、订立包价旅游合同的相关法律规定

⑩ 2、旅行社订立包价旅游合同的规定

(1) 旅行社应当在旅游行程开始前向旅游者提供旅游行程单。旅游行程单是包价旅游合同的组成部分。

(2) 旅行社委托其他旅行社代理销售包价旅游产品并与旅游者订立包价旅游合同的,应当在包价旅游合同中载明委托社和代理社的基本信息。

⑩ 七、订立包价旅游合同的相关法律规定

(3) 旅行社应当提示参加团队旅游的旅游者按照规定投保人身意外伤害保险。

(4) 订立包价旅游合同时,旅行社应当向旅游者告知下列事项:旅游者不适合参加旅游活动的情形;旅游活动中的安全注意事项;旅行社依法可以减免责任的信息;旅游者应当注意的旅游目的地相关法律、法规和风俗习惯、宗教禁忌,依照中国法律不宜参加的活动等;法律、法规规定的其他应当告知的事项。

⑩ 七、订立包价旅游合同的相关法律规定

⑩ 3、违反与包价旅游合同订立相关规定的处罚

根据《旅行社条例》的规定,旅行社有下列情形之一的,由旅游行政管理部门

责令改正，处2万元以上10万元以下的罚款；情节严重的，责令停业整顿1个月至3个月：

未与旅游者签订旅游合同；

与旅游者签订的旅游合同未载明本条例规定的事项；

⑩ 七、订立包价旅游合同的相关法律规定

未取得旅游者同意，将旅游业务委托给其他旅行社；

将旅游业务委托给不具有相应资质的旅行社；

未与接受委托的旅行社就接待旅游者的事宜签订委托合同

单项选择题（请选择一个正确答案）

⑩ 1、可变更或可撤销合同的情形不包括（ ）。

A. 因重大误解订立的

B. 在订立合同时显失公平的

C. 损害社会公共利益的

D. 使对方在违背真实意思情况下订立的

⑩ 2、一般来说，旅行社业务运作过程中，向旅游者提交的旅游线路报价单、媒体旅游广告等均属于（ ）。

A. 要约

B. 要约邀请

C. 承诺

D. 要约磋商

多项选择题（请选择两个或两个以上正确答案）

订立包价旅游合同时，旅行社应当向旅游者告知下列事项（ ）。

A. 旅游者不适合参加旅游活动的情形

B. 旅游活动中的安全注意事项

C. 旅行社依法可以减免责任的信息

D. 旅游者应当注意的旅游目的地相关法律、法规和风俗习惯、宗教禁忌，依照中国法律不宜参加的活动等

E. 法律、法规规定的其他应当告知的事项

任务二

旅游合同的履行

⑩ 案例导入

2010年4月上旬，李某与某旅行社签订了“海南双飞纯玩五日游”的旅游合同。双方约定，旅游团于4月30日发团前往海口，旅游费用为2980元，先交定金1500元，剩余款项在发团日付清。合同签订后，李某付了1500元，旅行社开具了“定金”发票。

⑩ 案例导入

无巧不成书，在旅游出发前的一个星期，李某接到单位通知，需前往外地出差半个月。这样，李某就无法按照旅游合同计划出游。于是，李某向旅行社提出解除旅游合同并退还已交费用的要求。旅行社表示所交费用已用于办理机票等事宜，且所收费用为定金，既然为定金，李某不能履行合同约定，无权要求返还定金。

问题提出：

1、什么是定金？有关“定金”有哪些规定？

2、该案例中，李某能否要回已交的1500元钱？为什么？

⑩ 知识准备

主要内容

- 一、旅游合同的履行
- 二、旅游合同的担保
- 三、旅游合同的变更与转让
- 四、旅游合同的解除
- 五、旅游合同违约责任的承担
- 六、旅行社履行包价旅游合同的法律规定
- 七、未履行包价旅游合同的违约责任承担

⑩ 旅游合同的履行原则

⑩ 全面履行原则

是否全面履行义务、存在违约事实、承担违约责任的法律准则

⑩ 诚实信用原则

根据合同的性质、目的和交易习惯来履行

⑩ 旅游合同的履行规则

⑩ (1) 合同条款出现瑕疵的履行规则

⑩ (2) 合同约定不明确的履行规则

⑩ (3) 涉及第三人的合同履行规则

⑩ (4) 合同履行过程中，价格发生变动时的履行规则

⑩ (5) 当事人变化时的合同履行规则

⑩ 三、旅游合同的担保

➤ 定金

➤ 押金

➤ 预付款

担保的方式：定金

定金：

➤ 合同订立时或订立后履行前

➤ 为确保合同的履行

➤ 按照标的额的一定比例预先给付（不超过 20%）

➤ 定金罚则：不履行义务一方的无权要求返还，收受定金的一方双倍返还。

担保的方式：押金

➤ 押金，是一方当事人将一定费用存放在对方处保证自己的行为不会对对方利益造成损害，如果造成损害的可以以此费用据实支付或另行赔偿。在双方法律关系不存在且无其他纠纷后，则押金应予以退还或者抵扣。

➤ 押金通常是超过或者等于合同标的额的。

➤ 当合同关系终止时，出押人依约返还了租赁物、承包物等，且并无其它不履行义务情形的，出押人有权请求债权人返还押金或已扣除损害赔偿后的余额。

⑩ 定金与押金

相同点：证明合同成立；担保合同履行；合同履行后返还。

⑩ 三、旅游合同的变更与转让

1、合同的变更

⑩ 合同变更，是指合同成立以后、尚未履行完毕之前由合同当事人双方依法对于原合同的内容所进行的修改或补充。

⑩ 合同变更包含四重含义：第一，合同变更发生在合同成立之后、合同没有完全履行之前的期间；第二，合同变更是对已经成立的合同内容中部分内容的变更或者修改；第三，合同变更须经当事人协商一致；第四，有些合同的变更须经批

准或登记。

⑩ 三、旅游合同的变更与转让

2、合同的转让

⑩ 合同转让是指合同当事人不改变合同权利义务的内容,而是依法将合同的全部或者部分权利义务转让给他人的合法行为。根据转让的对象不同,合同转让可以分为权利转让、义务转让、权利义务一并转让;根据转让的程度,可以分为全部转让和部分转让。无论哪一种情况,转让方都应当及时通知对方或征得对方同意,这样的转让才能产生法律效力。

⑩ 四、旅游合同的解除

合同解除是指合同成立并生效后、合同履行结束前,因双方当事人的协议或者法定事由,而使合同关系提前终止的行为。合同解除的方式有两种:

⑩ 1、约定解除(即协议解除)

⑩ 2、法定解除

⑩ 五、旅游合同违约责任的承担

⑩ 违约责任的承担

⑩ 违约责任的免责事由之一:不可抗力

⑩ 民法典合同编规定:因不可抗力不能履行合同的,根据不可抗力的影响,部分或者全部免除责任。但法律另有规定的除外。当事人迟延履行合同发生不可抗力的不能免除责任。“当事人一方因不可抗力不能履行合同的,应当及时通知对方,以减轻可能给对方造成的损失,并应当在合理期限内提供证明。”

⑩ 七、旅行社履行包价旅游合同的法律规定

⑩ 1、包价旅游合同的转让

⑩ (1)旅游者申请转让的情形

⑩ 旅游行程开始前,旅游者可以将包价旅游合同中自身的权利义务转让给第三人,旅行社没有正当理由的不得拒绝,因此增加的费用由旅游者和第三人承担。

⑩ (2)旅行社申请转让的情形

⑩ 因未达到约定人数不能出团的,组团社征得旅游者书面同意,可以委托其他旅行社履行合同。组团社对旅游者承担责任,受委托的旅行社对组团社承担责任。

⑩ 七、旅行社履行包价旅游合同的法律规定

⑩ 2、包价旅游合同的解除

⑩ (1)旅游者要求解除合同的情形

⑩ (2)旅行社可以解除合同的情形

⑩ (3)因未达到约定的成团人数解除合同的情形

⑩ 3、包价旅游合同的履行

⑩ 七、未履行包价旅游合同的违约责任承担

⑩ 1、由于旅行社原因导致违约

旅行社不履行包价旅游合同义务或者履行合同义务不符合约定的,应当依法承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任;造成旅游者人身损害、财产损失的,应当依法承担赔偿责任。

旅行社具备履行条件,经旅游者要求仍拒绝履行合同,造成旅游者人身损害、滞留等严重后果的,旅游者还可以要求旅行社支付旅游费用一倍以上三倍以下的赔偿金。

⑩ 八、未履行包价旅游合同的违约责任承担

⑩ 2、由于旅游者自身原因导致违约

由于旅游者自身原因导致包价旅游合同不能履行或者不能按照约定履行,或者造成

旅游者人身损害、财产损失的，旅行社不承担责任。

在旅游者自行安排活动期间，旅行社未尽到安全提示、救助义务的，应当对旅游者的人身损害、财产损失承担相应责任。

⑩ 3、由于地接社、履行辅助人的原因导致违约

由于地接社、履行辅助人的原因导致违约的，由组团社承担责任；组团社承担责任后可以向地接社、履行辅助人追偿。

⑩ 九、旅行社未履行包价旅游合同的违规处罚

⑩ 2、根据《旅行社条例》规定，旅行社有下列情形之一的，由旅游行政管理部门或者工商行政管理部门责令改正，处10万元以上50万元以下的罚款；对导游人员、领队人员，由旅游行政管理部门责令改正，处1万元以上5万元以下的罚款；情节严重的，吊销旅行社业务经营许可证、导游证或者领队证。

(1) 拒不履行旅游合同约定的义务的；

(2) 非因不可抗力改变旅游合同安排的行程的；

⑩ 九、旅行社未履行包价旅游合同的违规处罚

⑩ 3、根据《旅行社条例》规定，旅行社违反旅游合同约定，造成旅游者合法权益受到损害，不采取必要的补救措施的，由旅游行政管理部门或者工商行政管理部门责令改正，处1万元以上5万元以下的罚款；情节严重的，由旅游行政管理部门吊销旅行社业务经营许可证。

⑩ 九、旅行社未履行包价旅游合同的违规处罚

⑩ 1、根据《旅游法》规定，旅行社有下列行为之一的，由旅游主管部门责令改正，处三万元以上三十万元以下罚款，并责令停业整顿；造成旅游者滞留等严重后果的，吊销旅行社业务经营许可证；对直接负责的主管人员和其他直接责任人员，处二千元以上二万元以下罚款，并暂扣或者吊销导游证、领队证。

(1) 在旅游行程中擅自变更旅游行程安排，严重损害旅游者权益的；

⑩ 九、旅行社未履行包价旅游合同的违规处罚

(2) 拒绝履行合同的；

(3) 未征得旅游者书面同意，委托其他旅行社履行包价旅游合同的。

单项选择题（请选择一个正确答案）

⑩ 1、违约金究其性质而言，是一种（ ）的违约责任的承担形式。

A. 补偿性

B. 惩罚性

C. 以惩罚性为主，补偿性为辅

D. 以补偿性为主，惩罚性为辅

⑩ 2、收取定金的一方不履行约定的义务，应当（ ）返还定金。

A. 原价

B. 五倍

C. 原价基础上加20%

D. 双倍

多项选择题（请选择两个或两个以上正确答案。）

根据《合同法》的规定，遭遇不可抗力的一方当事人具有（ ）。

A. 及时通知义务

B. 继续履行义务

C. 采取补救措施的义务

D. 提供证明义务

E. 赔礼道歉义务

项目四 旅行社管理法律适用

一、教学目标

知识目标：1. 旅行社的性质及法律特征和旅行社的经营范围；2. 旅行社违法行为处罚。

能力目标：1、旅行社设立实务程序；
2、能判断旅行社某一行为是否合法有效；

二、重点和难点

1. 旅行社依法经营的法律要件和法律风险规避;2. 能运用旅行社管理条例规定识，综合处理旅行社在旅游服务过程中涉及的法律问题。

三、教学方式：

讲述式、启发式

四、教学时数：4 课时

五、主要内容

一、旅行社的概念及其分类

二、设立旅行社的条件

三、设立旅行社的申请和审批程序

四、旅行社分支机构的设立

五、外资旅行社的设立

六、旅行社相关事项的变更

七、违反与旅行社设立相关规定的处罚

学习目标

学习目标

学习目标

任务一

旅行社的设立

案例导入

2014年3月，江苏省南京市市民王某在一家名为深圳国旅南京分部的旅行社报名参加了“泰国游”，合同中约定全程无强迫性自费项目。但是，王某在泰国旅游期间，泰国地陪强制推销自费项目，王某所在团队成员人均花费一千多元。

回国后，王某向南京市旅游质监所投诉。经查，该“旅行社”无旅行社业务经营许可证、无营业执照，属于典型的无证经营旅游业务行为。

问题提出：从事旅游业务应取得什么资格？设立旅行社分社的程序是什么？无证经营旅游业务会受到什么处罚？

一、旅行社的概念及其分类

1、旅行社的概念和特征

国内旅游业务：

入境旅游业务：1) 外国旅游者来我国；2) 港、澳、台居民来内地、大陆； 3) 在内地的外国旅游者、港、澳、台居民在我国境内的旅游业务。

出境旅游业务： 1) 内地居民出国； 2) 内地居民赴港、澳、台； 3) 在内地的外国旅游者、港、澳、台居民出境的旅游业务。

另外：边境旅游业务：

出境旅游业务的一个部分，在毗邻国家的规定边境地区开展的旅游。

一、旅行社的概念及其分类

2、旅行社条例

一、旅行社的概念及其分类

3、旅行社的分类

二、设立旅行社的条件

1、申请设立旅行社，经营境内旅游业务和入境旅游业务的，应当具备以下五个基本条件：

二、设立旅行社的条件

2、申请设立旅行社，经营境内旅游业务、入境旅游业务和出境旅游业务的，应当具备以下两个条件：

三、设立旅行社的申请和审批程序

1、向相应的旅游行政管理部门提出申请：

三、设立旅行社的申请和审批程序

2、提交相关的文件和证明材料：

三、设立旅行社的申请和审批程序

2、提交相关的文件和证明材料：

三、设立旅行社的申请和审批程序

3、旅游行政管理部门审核：

三、设立旅行社的申请和审批程序

三、设立旅行社的申请和审批程序

5、向工商行政管理部门办理设立登记

四、旅行社分支机构的设立

旅行社设立分社与服务网点的区别

五、外商投资旅行社的设立

1、外商旅行社的类型

中外合资旅行社、中外合作旅行社、外资旅行社

2、外商投资旅行社设立的审批程序

审批程序

3、经营业务范围：

不得经营中国内地居民出境和赴港澳台业务，但特别规定除外

外商投资旅行社的设立申报与核准程序概括：

第一步：国家旅游局---（30个工作日）---《外商投资旅行社业务经营许可审定意见书》

第二步：国家商务部-----《外商投资企业批准证书》

第三步：国家旅游局领取《旅行社业务经营许可证》

因此，外商投资旅行社由国家旅游局和国家商务部共同审批

设立旅行社的审批

六、旅行社相关事项的变更

旅行社变更名称、经营场所、出资人、法定代表人等登记事项或者终止经营的，应当到工商行政管理部门办理相应的变更登记或者注销登记，并在登记办理完毕之日起 10 个工作日内，持已变更的《企业法人营业执照》向原许可的旅游行政管理部门备案，换领或者交回旅行社业务经营许可证。

七、违反与旅行社设立相关规定的处罚

1、未经许可经营旅游业务

根据《旅游法》规定，由旅游主管部门或者工商行政管理部门责令改正，没收违法所得，并处一万元以上十万元以下罚款；违法所得十万元以上的，并处违法所得一倍以上五倍以下罚款；对有关责任人员，处二千元以上二万元以下罚款。

根据《旅行社条例》规定，由旅游行政管理部门或者工商行政管理部门责令改正，没收违法所得，违法所得 10 万元以上的，并处违法所得 1 倍以上 5 倍以下的罚款；违法所得不足 10 万元或者没有违法所得的，并处 10 万元以上 50 万元以下的罚款。

七、违反与旅行社设立相关规定的处罚

2、旅行社转让、出租、出借旅行社业务经营许可证或者以其他方式非法转让旅行社业务经营许可

根据《旅游法》规定，由旅游主管部门或者工商行政管理部门责令改正并停业整顿，没收违法所得，并处一万元以上十万元以下罚款；违法所得十万元以上的，并处违法所得一倍以上五倍以下罚款；情节严重的，吊销旅行社业务经营许可证；对直接负责的主管人员，处二千元以上二万元以下罚款。

根据《旅行社条例》规定，由旅游行政管理部门责令停业整顿1个月至3个月，并没收违法所得；情节严重的，吊销旅行社业务经营许可证。受让或者租借旅行社业务经营许可证的，由旅游行政管理部门或者工商行政管理部门责令停止非法经营，没收违法所得，并处10万元以上50万元以下的罚款。

七、违反与旅行社设立相关规定的处罚

3、分社、服务网点有超经营范围经营

根据《旅行社条例》规定，由旅游行政管理部门或者工商行政管理部门责令改正，没收违法所得，违法所得10万元以上的，并处违法所得1倍以上5倍以下的罚款；违法所得不足10万元或者没有违法所得的，并处10万元以上50万元以下的罚款。

七、违反与旅行社设立相关规定的处罚

4、外商投资旅行社经营中国内地居民出境旅游业务以及赴港澳台旅游业务

根据《旅行社条例》规定，由旅游行政管理部门责令改正，没收违法所得，违法所得10万元以上的，并处违法所得1倍以上5倍以下的罚款；违法所得不足10万元或者没有违法所得的，并处10万元以上50万元以下的罚款；情节严重的，吊销旅行社业务经营许可证。

七、违反与旅行社设立相关规定的处罚

5、设立分社未在规定期限内向分社所在地旅游行政管理部门备案的、变更名称、经营场所、法定代表人等登记事项或者终止经营，未在规定期限内向原许可的旅游行政管理部门备案，换领或者交回旅行社业务经营许可证的

根据《旅行社条例》规定，由旅游行政管理部门责令改正；拒不改正的，处1万元以下的罚款。

单项选择题（请选择一个正确答案）

1. 经营出境旅游业务的旅行社，应当存入质量保证金（ ）万元。

- A. 10 B. 20 C. 120 D. 140

2、旅行社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的，可以申请（ ）旅游业务。

- A. 入境 B. 出境 C. 边境 D. 赴台

任务二

旅行社的经营

知识准备

主要内容

一、旅行社经营的原则

二、旅行社经营规范及违规处罚规定

案例导入

2013年12月，唐先生一家三口参加甲旅行社组织的海南游，双方签订了旅游合同，唐先生全额交纳了3个人的旅游团费，确定了游览行程。旅游团出发当日，唐先生一家

按约定赶到机场集合。抵达机场办完乘机手续后，唐先生发现全团 21 个旅游者分别来自 3 家旅行社，且游客手中的旅游行程各不相同。在海南游玩中，地接导游夏某强制推销人妖表演自费项目，后又将旅游团带至一珠宝店购物。经珠宝店员工进行洗脑、威胁、恐吓后，旅游团成员包括唐先生一家纷纷购买了一些珠宝。返程后，唐先生将珠宝送往鉴定，发现所购珠宝均为价值低廉的地摊货。

案例导入

于是，唐先生找到甲旅行社，要求给个说法。但该社负责人称，组团人数不足，将若干家旅行社的旅游者拼成一个团，是业内通常做法，唐先生一家的海南游已交由乙旅行社操作，有问题去找乙旅行社。唐先生又去找乙旅行社，乙旅行社说旅游行程是按甲旅行社要求操作的，出了问题，应找甲旅行社。无奈，唐先生只好向旅游质量监督管理部门投诉，要求维护自己的权益。

案例导入

问题提出：1、甲旅行社可否将游客转给乙旅行社？

2、唐先生一家的损失应由哪家旅行社承担？

3、在该案例中，哪些旅行社存在违规经营行为？存在哪些违规经营行为？

4、旅游行政管理部门应如何处罚这两家旅行社？

一、旅行社经营的原则

1、自愿原则，是指旅行社在经营过程中，不得通过以欺诈、胁迫等手段或者乘人之危，使旅游者或其他企业在违背真实意愿的情况下，与其发生旅游法律关系。

2、平等原则，是指旅行社在经营过程中，与旅游者或其他企业之间进行业务往来时，必须平等协商，不得恃强凌弱，把自己的意志强加给对方。

一、旅行社经营的原则

3、公平原则，是指旅行社在经营过程中，与旅游者或其他企业之间设立权利义务、承担民事责任等方面应当公正、平等，保证公正交易和公平竞争。

4、诚信原则，是指旅行社在经营过程中，对旅游者及其他企业诚实不欺、恪守诺言、讲究信用，不损害他人利益和社会利益，并以诚实信用方式履行义务。

二、旅行社经营行为规范及违规处罚规定

1、宣传招徕行为

(1) 旅行社向旅游者提供的旅游服务信息必须真实可靠，不得作虚假宣传，误导旅游者。

违规处罚：

根据《旅游法》的规定，由旅游主管部门或者有关部门责令改正，没收违法所得，并处五千元以上五万元以下罚款；违法所得五万元以上的，并处违法所得一倍以上五倍以下罚款；情节严重的，责令停业整顿或者吊销旅行社业务经营许可证；对直接负责的主管人员和其他直接责任人员，处二千元以上二万元以下罚款。

二、旅行社经营行为规范及违规处罚规定

案例：

长沙某旅行社和张先生去年底签订了去国内某地旅游的合同，旅游合同中对住宿酒店的约定是：在旅游期间，其中一个晚上住四星级饭店，其余三个晚上住三星级饭店。而在合同实际履行过程中，旅行社承诺的住四星级饭店没有兑现。旅游者返程后，以旅行社欺诈为由，向旅游质监部门投诉。

二、旅行社经营行为规范及违规处罚规定

经调查核实，旅游合同中的旅游地最高星级饭店是三星级，不存在四星级饭店。旅行社承认，事先知道该地区没有四星级饭店，之所以给旅游者承诺其中一个晚上住四星级饭店，主要是为了吸引旅游者来参加旅游团。故认定该旅行社存在虚假宣传行为。

二、旅行社经营行为规范及违规处罚规定

1、宣传招徕行为

(2)旅行社不得以不合理的低价组织旅游活动，诱骗旅游者，并通过安排购物或者另行付费旅游项目获取回扣等不正当利益。

二、旅行社经营行为规范及违规处罚规定

违规处罚：

根据《旅游法》的规定，由旅游主管部门责令改正，没收违法所得，责令停业整顿，并处三万元以上三十万元以下罚款；违法所得三十万元以上的，并处违法所得一倍以上五倍以下罚款；情节严重的，吊销旅行社业务经营许可证；对直接负责的主管人员和其他直接责任人员，没收违法所得，处二千元以上二万元以下罚款，并暂扣或者吊销导游证、领队证。

二、旅行社经营行为规范及违规处罚规定

违规处罚：

根据《旅行社条例》的规定，欺骗、胁迫旅游者购物或者参加需要另行付费的游览项目的，对旅行社，由旅游行政管理部门或者工商行政管理部门责令改正，处10万元以上50万元以下的罚款；对导游人员、领队人员，由旅游行政管理部门责令改正，处1万元以上5万元以下的罚款；情节严重的，吊销旅行社业务经营许可证、导游证或者领队证。

二、旅行社经营行为规范及违规处罚规定

2014年3月，安徽游客王先生报名参加A旅行社的港澳四日游，全团53人，团费每人600多元，到港后又向导游交了1000多元(王先生等人到了香港才知道参加的是购物团)。抵港后由香港J国际旅行社负责接待，53人被分为男女两组，王先生所在的男性组共有24人，带领他们的导游自称阿珍。第一天团队到海洋公园游玩，随后即被阿珍带到各种出售服饰、手袋和电子产品的名品店购物，第二天又被带到一个珠宝店，在此过程中，阿珍一直要求游客每人购买珠宝，并威胁说“不买就不能走出珠宝店”，甚至在游客踏进珠宝店之后，店里的大门就立即被关上了。

二、旅行社经营行为规范及违规处罚规定

迫于无奈，王先生只得买了一块手表、一把剃须刀、一部摄像机和一些珠宝，共花去了7000多元。但是所在的男性团队对珠宝首饰的需求不大，24人一共消费一万多元，而另一个女性组在珠宝首饰卖场消费了十几万。由于男性组游客消费量不大，购物结束，阿珍在旅游大巴上开始发飙，恶语辱骂游客。

有报道称，在香港的两天时间里，这个53人的旅行团总共花去了40多万元，大部分都用于购买黄金和珠宝首饰。

二、旅行社经营行为规范及违规处罚规定

2、产品设计行为

旅行社为旅游者安排或者介绍的旅游活动和项目不得含有违反有关法律、法规规定和社会公德的内容。

所谓违反法律、法规规定的旅游活动，是指由旅行社及其从业人员安排或者推荐的旅游项目中含有损害国家利益和民族尊严的内容，含有民族、种族、宗教歧视的内容，含有淫秽、毒品、赌博的内容。

二、旅行社经营行为规范及违规处罚规定

违规处罚：

根据《旅游法》的规定，由旅游主管部门责令改正，没收违法所得，责令停业整顿，并处二万元以上二十万元以下罚款；情节严重的，吊销旅行社业务经营许可证；对直接负责的主管人员和其他直接责任人员，处二千元以上二万元以下罚款，并暂扣或者吊销导游证、领队证。

根据《旅行社条例》的规定，由旅游行政管理部门责令改正，没收违法所得，并处2万元以上10万元以下的罚款；情节严重的，吊销旅行社业务经营许可证。

二、旅行社经营行为规范及违规处罚规定

2、产品设计行为

旅行社为旅游者安排或者介绍的旅游活动和项目不得含有违反有关法律、法规规定和社会公德的内容。

所谓违反法律、法规规定的旅游活动，是指由旅行社及其从业人员安排或者推荐的旅游项目中含有损害国家利益和民族尊严的内容，含有民族、种族、宗教歧视的内容，含有淫秽、毒品、赌博的内容。

二、旅行社经营行为规范及违规处罚规定

违规处罚：

根据《旅游法》的规定，由旅游主管部门责令改正，没收违法所得，责令停业整顿，并处二万元以上二十万元以下罚款；情节严重的，吊销旅行社业务经营许可证；对直接负责的主管人员和其他直接责任人员，处二千元以上二万元以下罚款，并暂扣或者吊销导游证、领队证。

根据《旅行社条例》的规定，由旅游行政管理部门责令改正，没收违法所得，并处2万元以上10万元以下的罚款；情节严重的，吊销旅行社业务经营许可证。

二、旅行社经营行为规范及违规处罚规定

3、业务委托行为

(1)旅行社不得向不合格的供应商订购商品和服务；旅行社需要对旅游业务作出委托的，应当委托给具有相应资质的旅行社，征得旅游者的同意，并与接受委托的旅行社就接待旅游者的事宜签订委托合同，确定接待旅游者的各项服务安排及其标准，约定双方的权利、义务。

二、旅行社经营行为规范及违规处罚规定

违规处罚：

根据《旅游法》的规定，由旅游主管部门或者有关部门责令改正，没收违法所得，并处五千元以上五万元以下罚款；违法所得五万元以上的，并处违法所得一倍以上五倍以下罚款；情节严重的，责令停业整顿或者吊销旅行社业务经营许可证；对直接负责的主管人员和其他直接责任人员，处二千元以上二万元以下罚款。

根据《旅行社条例》的规定，由旅游行政管理部门责令改正，处2万元以上10万元以下的罚款；情节严重的，责令停业整顿1个月至3个月。

二、旅行社经营行为规范及违规处罚规定

3、业务委托行为

(2)旅行社将旅游业务委托给其他旅行社的，应当向接受委托的旅行社支付不低于接待和服务成本的费用；接受委托的旅行社不得接待不支付或者不足额支付接待和服务费用的旅游团队。

二、旅行社经营行为规范及违规处罚规定

违规处罚：

根据《旅行社条例》规定，由旅游行政管理部门责令改正，停业整顿1个月至3个月；情

节严重的，吊销旅行社业务经营许可证。

二、旅行社经营行为规范及违规处罚规定

4、导游和领队人员的聘任

旅行社聘用导游人员、领队人员应当依法签订劳动合同，并向其支付不低于当地最低工资标准的报酬。

旅行社不得要求导游人员和领队人员接待不支付接待和服务费用或者支付的费用低于接待和服务成本的旅游团队，不得要求导游人员和领队人员承担。

二、旅行社经营行为规范及违规处罚规定

违规处罚：

根据《旅游法》的规定，由旅游主管部门责令改正，没收违法所得，并处五千元以上五万元以下罚款；情节严重的，责令停业整顿或者吊销旅行社业务经营许可证；对直接负责的主管人员和其他直接责任人员，处二千元以上二万元以下罚款。

根据《旅行社条例》的规定，由旅游行政管理部门责令改正，处2万元以上10万元以下罚款。

二、旅行社经营行为规范及违规处罚规定

5、旅游活动的组织

(1) 未经旅游者同意，不得将旅游者转交给其他旅行社组织、接待。

违规处罚：

根据《旅游法》的规定，由旅游主管部门责令改正，处三万元以上三十万元以下罚款，并责令停业整顿；造成旅游者滞留等严重后果的，吊销旅行社业务经营许可证；对直接负责的主管人员和其他直接责任人员，处二千元以上二万元以下罚款，并暂扣或者吊销导游证、领队证。

根据《旅行社条例》的规定，由旅游行政管理部门责令改正，处2万元以上10万元以下的罚款；情节严重的，责令停业整顿1个月至3个月。

二、旅行社经营行为规范及违规处罚规定

5、旅游活动的组织

(2) 旅行社组织旅游活动，应该为旅游团队安排合格的导游和领队。

违规处罚：

根据《旅游法》的规定，由旅游主管部门责令改正，没收违法所得，并处五千元以上五万元以下罚款；情节严重的，责令停业整顿或者吊销旅行社业务经营许可证；对直接负责的主管人员和其他直接责任人员，处二千元以上二万元以下罚款。

根据《旅行社条例》的规定，旅行社组织中国内地居民出境旅游，不为旅游团队安排领队全程陪同的，由旅游行政管理部门责令改正，处1万元以上5万元以下的罚款；拒不改正的，责令停业整顿1个月至3个月。

旅行社委派的导游人员和领队人员未持有国家规定的导游证或者领队证的，由旅游行政管理部门责令改正，对旅行社处2万元以上10万元以下的罚款。

二、旅行社经营行为规范及违规处罚规定

案例：

2014年12月11日，南京康辉旅行社赴泰旅游团队的个别游客在飞行途中，与空服发生言语冲突，并将泡好的方便面泼向该空服，谩骂、恐吓和威胁空服人员。随着事件调查的深入，发现：领队熊某根本没有随团赴泰，事发时他并不在现场。

二、旅行社经营行为规范及违规处罚规定

根据熊某本人所述，其受南京康辉委派担任该团领队，计划12月6日至12月11日带团赴泰。该团队游客人数35人，为散客拼团。因其本人临行前感到身体不适，无法带团，在未向旅行社请示报告的情况下，擅自决定联系安排徐州游客马某为该团领队，代其履行领队职责，而经旅游部门初步调查，马某为徐州招商国旅工作人员，无导游证，也无出境游领队证。

二、旅行社经营行为规范及违规处罚规定

5、旅游活动的组织

(3) 旅游经营者组织、接待出入境旅游，发现旅游者从事违法活动，应当及时向公安机关、旅游主管部门或者我国驻外机构报告。

旅游者在境外滞留不归的，旅行社委派的领队人员应当及时向旅行社和中华人民共和国驻该国使领馆、相关驻外机构报告。旅行社接到报告后应当及时向旅游行政管理部门和公安部门报告，并协助提供非法滞留者的信息。

二、旅行社经营行为规范及违规处罚规定

旅行社接待入境旅游，发生旅游者非法滞留我国境内的，应当及时向旅游行政管理部门、公安机关和外事部门报告，并协助提供非法滞留者的信息。

二、旅行社经营行为规范及违规处罚规定

违规处罚：

根据《旅游法》的规定，由旅游主管部门处五千元以上五万元以下罚款；情节严重的，责令停业整顿或者吊销旅行社业务经营许可证；对直接负责的主管人员和其他直接责任人员，处二千元以上二万元以下罚款，并暂扣或者吊销导游证、领队证。

二、旅行社经营行为规范及违规处罚规定

违规处罚：

根据《旅行社条例》的规定，由旅游行政管理部门责令改正，对旅行社处2万元以上10万元以下的罚款；对导游人员、领队人员处4000元以上2万元以下的罚款；情节严重的，责令旅行社停业整顿1个月至3个月，或者吊销旅行社业务经营许可证、导游证、领队证。

二、旅行社经营行为规范及违规处罚规定

6、旅游活动安全保障

旅行社提供的服务就符合保障旅游者人身、财产安全的需要；对有可能危及旅游者人身、财产安全的项目，应当向旅游者作出真实的说明和明确的警示，并采取防止危害发生的措施。

发生危及旅游者人身安全的情形时，旅行社及其委派的导游人员、领队人员应当采取必要的处置措施并及时报告旅游行政管理部门；在境外发生的，还应当及时报告中华人民共和国驻该国使领馆、相关驻外机构、当地警方。

二、旅行社经营行为规范及违规处罚规定

违规处罚：

根据《旅行社条例》的规定，由旅游行政管理部门责令改正，对旅行社处2万元以上10万元以下的罚款；对导游人员、领队人员处4000元以上2万元以下的罚款；情节严重的，责令旅行社停业整顿1个月至3个月，或者吊销旅行社业务经营许可证、导游证、领队证。

二、旅行社经营行为规范及违规处罚规定

7、业务档案保管

旅行社应当妥善保存《旅行社条例》规定的招徕、组织、接待旅游者的各类合同及相关文件、资料，以备县级以上旅游行政管理部门核查。保存期应当不少于两年。

二、旅行社经营行为规范及违规处罚规定

8、管理人员聘任

根据《旅行社条例》的规定，旅行社被吊销旅行社业务经营许可的，其主要负责人在旅行社业务经营许可被吊销之日起五年内不得担任任何旅社的主要负责人；因妨害国（边）境管理受到刑事处罚的，在刑罚执行完毕之日起五年内不得从事旅行社业务经营活动。

单项选择题（请选择一个正确答案）

根据《旅行社条例》规定，旅行社要求导游人员和领队人员接待不支付接待和服务费用、支付的费用低于接待和服务成本的旅游团队，由旅游行政管理部门责令改正，并处以（ ）的罚款。

- A. 1万元以上5万以上 B. 2万元以上10万以下
C. 处1000元以上3万以上 D. 5000元以上5万元以下

多项选择题（请选择两个或两个以上正确答案。）

旅行社违反《旅游法》规定，要求导游垫付或者向导游收取费用的，（ ）。

- A. 由旅游主管部门责令改正，没收违法所得，并处二千元以上二万元以下罚款
B. 由旅游主管部门责令改正，没收违法所得，并处五千元以上五万元以下罚款
C. 情节严重的，责令停业整顿或者吊销旅行社业务经营许可证
D. 对直接负责的主管人员和其他直接责任人员，处五千元以上二万元以下罚款
E. 对直接负责的主管人员和其他直接责任人员，处二千元以上二万元以下罚款

任务三

旅行社的管理

案例导入

2009年7月，市民王先生参加了江苏省某旅行社组织的北京六日游，旅游费用为1680元。但在北京旅游期间，行程中原定的毛主席纪念堂和天安门广场这两个免费景点被导游无故取消。

回程后，王先生向该旅行社投诉，要求赔偿。旅行社承认错误，但认为取消的是两个免费景点，无需赔偿。

问题提出：

1、你认为旅行社的观点正确吗？

2、游客王先生能否从旅行社得到赔偿？如果能够的话，能够得到多少赔偿？

3、如果旅行社坚持不肯赔偿，旅游行政管理部门可以做出什么处理来维护游客王先生的合法权益？

知识准备

主要内容

一、旅行社质量保证金制度

二、旅行社责任保险的法律规定

三、旅行社业务年报制度

一、旅行社质量保证金制度

1、旅行社质量保证金概述

2、旅行社质量保证金的划拨使用

3、旅行社质量保证金的补足及收回

4、旅行社质量保证金的动态管理

5、未按规定交纳旅行社质量保证金的罚则

6、旅行社服务质量赔偿标准

旅行社质量保证金概述

（1）定义

是指由旅行社向指定银行交存，旅游行政管理部门监督和管理，用于保障旅游

者权益的专用款项。

(2) 交纳形式

二种形式：一是在国务院旅游行政主管部门指定的银行，开设专门帐户，存入跟经营范围相符的相应额度的质量保证金。存期由旅行社确定，但不得少于1年；帐户存期届满，旅行社应当及时办理续存手续；二是不缴存保证金，而由银行提供相同数额的担保。

旅行社质量保证金概述

(3) 利息归属

质量保证金及其银行交存期间产生的利息归旅行社所有。

旅行社质量保证金的划拨使用

旅游行政主管部门和人民法院有权对旅行社质量保证金进行划拨使用。

旅游行政主管部门可以划拨质量保证金的情形有：第一、旅行社违反旅游合同约定，侵害旅游者合法权益，经旅游行政管理部门查证属实的；第二、旅行社因解散、破产或者其他原因造成旅游者预交旅游费用损失的；第三、在旅游过程中，旅游者人身安全遇有危险时用于垫付紧急救援费用的。

人民法院可以拨质量保证金的情形有：人民法院判决、裁定及其他生效法律文书认定旅行社损害旅游者合法权益，旅行社拒绝或者无力赔偿的。

旅行社质量保证金的补足及收回

旅行社在旅游行政管理部门使用保证金赔偿旅游者的损失，或者依法减少质量保证金后，应当在收到旅游行政管理部门补交保证金的通知之日起5个工作日内补足保证金。

旅行社不再从事旅游业务的，凭旅游行政管理部门出具的凭证，向银行取回保证金。

旅行社质量保证金的动态管理

旅行社自交纳或者补足质量保证金之日起3年内未因侵害旅游者合法权益受到行政机关罚款以上处罚的，旅游行政管理部门应当将质量保证金的交存数额降低50%，并向社会公告。旅行社可凭省、自治区、直辖市旅游行政管理部门出具的凭证减少其质量保证金。

未按规定交纳旅行社质量保证金的罚则

根据《旅行社条例》的规定，旅行社未在规定期限内向其保证金账户存入、增存、补足保证金或者提交相应的银行担保的，由旅游行政管理部门责令改正，拒不改正的，吊销旅行社业务经营许可证。

旅行社服务质量赔偿标准

旅行社服务质量赔偿标准

一、旅行社责任保险的法律规定

1、旅行社责任保险概述

2、旅行社责任保险的投保范围

3、旅行社责任保险的保险期限和保险金额

4、旅行社责任保险的赔偿

5、旅行社责任保险的监督检查和罚则

6、旅行社应当提示参加团队旅游的旅游者投保人身意外伤害保险

7、常见投保误区

旅行社责任保险概述

根据《旅行社责任保险管理办法》的规定，旅行社责任保险，是指以旅行社因其组织的旅游活动对旅游者和受其委派并为旅游者提供服务的导游或者领队人员依法应当承担的赔偿责任为保险标的的保险。

投保人是旅行社，受益人是旅游者及为其服务的导游和领队人员；保险标的是旅行社应当对旅游者及其服务的导游和领队人员应承担的赔偿责任。

旅行社责任保险的投保范围

具体包括以下三种情形：

- (1) 因旅行社疏忽或者过失应当承担赔偿责任的；
- (2) 因发生意外事故旅行社应当承担赔偿责任的；
- (3) 国家旅游局会同中国保险监督管理委员会规定的其他情形。

旅行社责任保险的保险期限和保险金额

保险期限又称保险期间，是指保险合同的有效期限，也即投保人和保险人依照保险合同约定承担保险责任的期限。旅行社责任保险的保险期间为1年。旅行社应当在保险合同期满前及时续保。旅行社投保旅行社责任保险，可以依法自主投保，也可以有组织统一投保。

旅行社责任保险的保险期限和保险金额

旅行社办理旅行社责任保险的保险金额可以根据旅行社业务经营范围、经营规模、风险管控能力、当地经济社会发展水平和旅行社自身需要，由旅行社与保险公司协商确定，但每人人身伤亡责任限额不得低于20万人民币。

旅行社责任保险的赔偿

(1) 赔偿保险金的请求

保险事故发生后，旅行社应按照保险合同请求保险公司赔偿保险金，并向保险公司提供其所能提供的与确认保险事故的性质、原因、损失程度等有关的证明和材料。保险公司按照保险合同的约定，认为有关的证明和资料不完整的，应当及时一次性通知旅行社补充提供。

(2) 保险公司的保险金赔付

保险公司收到赔偿保险金的请求和相关证明、资料后，应当及时作出核定；情形复杂的，应当在30日内作出核定，但合同另有约定的除外。

对属于保险责任的，在与旅行社达成赔偿保险金的协议后10日内，履行赔偿保险金义务。

旅行社责任保险的赔偿

(3) 保险金的先行支付

因抢救受伤人员需要保险公司先行赔偿保险金用于支付抢救费用的，经核对属于保险责任的，可以在责任限额内先向医疗机构支付必要的费用。

因第三者损害而造成保险事故的，保险公司自直接赔偿保险金或者先行支付抢救费用之日起，在赔偿支付金额范围内代为行使对第三者请求赔偿的权利。

旅行社责任保险的监督检查和罚则

县级以上旅游行政管理部门依法对旅行社投保旅行社责任保险情况实施监督检查。

旅行社解除保险合同但未同时订立新的保险合同，保险合同期满前未及时续保，或者投保的人身伤亡责任限额低于20万元人民币的，由县级以上旅游行政管理部门责令改正；拒不改正的，吊销旅行社业务经营许可证。

旅行社应当提示参加团队旅游的旅游者

投保人身意外伤害保险

通常情况下，旅游人身意外伤害保险主要包括三个部分的保险责任：一、人身意外伤害保障，主要是游客在旅游期间，因突发疾病、意外导致身故或全残，保险公司负责赔付；二、人身意外医疗保障，是游客在旅游期间，因为疾病或意外，导致的误工费、交通费、食宿费等费用，保险公司给予赔偿；三、突然疾病等医疗保障，是游客在保险期间内，因为突发疾病发生的医疗费用，保险公司负责赔偿。

旅游人身意外伤害保险的投保人是旅游者，受益人是旅游者本人或者其他法定继承人。一般是采用委托旅行社代为购买的方式。

旅行社责任保险的监督检查和罚则

县级以上旅游行政管理部门依法对旅行社投保旅行社责任保险情况实施监督检查。

旅行社解除保险合同但未同时订立新的保险合同，保险合同期满前未及时续保，或者投保的人身伤亡责任限额低于20万元人民币的，由县级以上旅游行政管理部门责令改正；拒不改正的，吊销旅行社业务经营许可证。

常见投保误区

旅行社投保责任险就行。其实，旅行社责任险只为旅行社因疏忽或过失所需承担的经济责任埋单，而游客本人发生的意外事故则不在旅行社责任险承保范围内。

出险后能全额赔偿。其实，旅游出险后不一定都能得到保险公司的全额赔偿。人身意外保险所约定的保险金额只是保险公司承担给付的最高保险金限额，而非实际给付金额，除航空事故能得到最高赔付金额外，其他人身意外保险都是按比例赔付。

旅行社业务年报制度

《旅行社条例实施细则》进一步规定，旅行社应当按年度将下列经营和财务信息等统计资料，在次年3月底前，报送原许可的旅游行政管理部门：

1、旅行社的基本情况，包括企业形式、出资人、员工人数、部门设置、分支机构、网络体系等；

2、旅行社的经营情况，包括营业收入、利税等；

3、旅行社组织接待情况，包括国内旅游、入境旅游、出境旅游的组织、接待人数等；

4、旅行社安全、质量、信誉情况，包括投保旅行社责任保险、认证认可和奖惩等。

单项选择题（请选择一个正确答案）

1、旅行社应当按年度将规定资料，在次年3月底，报送（ ）。

A. 市工商行政管理部门 B. 原许可的旅游行政管理部门

C. 县人民政府 D. 省工商行政管理部门

2、旅行社与旅游者订立出境旅游合同，因旅行社原因出发前6日至4日不能成行的，应支付旅游费用总额（ ）的违约金。

A. 5% B. 10% C. 15% D. 20%

项目五 导游人员管理法律适用

一、教学目标

知识目标：1. 导游人员的概念及职责；2. 导游人员的权利义务。

能力目标：导游人员违法行为判断。

二、重点和难点

1. 导游人员的权利义务的构成要件和法律风险规避；2. 能运用导游人员管理条例规定做好导游工作，提高服务水平。

三、教学方式：

讲述式、启发式

四、教学时数：4课时

五、主要内容

任务一

导游证的获取

⑩ 案例导入

⑩ 王某为某高校在读学生，非常热爱导游职业。因其亲和力强、待人接物及应变能力也较强，被某旅行社录用为兼职前台接待人员。正值“十一”黄金周，该旅行社导游人手缺乏，临时安排其带一个市内一日游团队。不巧的是，在景区门口，

该市旅游局质监人员查出其未取得导游证。

问题提出：

- ⑩ 1、王某要从事导游带团工作必须取得怎样的职业资格？怎样才能取得这样的资格？
- ⑩ 2、王某及其委派的旅行社受到怎样的处罚？
- ⑩ 知识准备

主要内容

- 一、导游人员的概念及其内涵
- 二、导游人员资格证书的获取
- 三、导游证的申领
- 四、导游证的种类
- 五、导游证的发放
- 六、无证从事导游活动的违规处罚

- ⑩ 一、导游人员的概念及其内涵

1、导游人员的概念

导游人员是指依照本条例的规定取得导游证，接受旅行社委派，为旅游者提供向导、讲解及相关旅游服务的人员。

2、导游人员的概念包含三个内容：

第一、导游人员从事导游职业，必须取得导游证。

第二、导游人员从事导游工作必须是接受旅行社委派。

第三，导游人员是为旅游者提供向导、讲解及相关旅游服务的人员。

- ⑩ 二、导游人员资格证书的获取

- ⑩ 三、导游证的申领

- ⑩ 导游证与领队证

- ⑩ 1、什么是正式导游证与临时导游证

- ⑩ 2、正式导游证与临时导游证的区别

- ⑩ 3、导游证与领队证的联系与区别

- ⑩ 五、导游证的发放

- ⑩ 不得颁发导游证的情形

- ⑩ 无民事行为能力或者限制民事行为能力的

- ⑩ 患有传染性疾病的

- ⑩ 受过刑事处罚的，过失犯罪的除外

- ⑩ 被吊销导游证的

- ⑩ 案例：丽江导游伤人案

- ⑩ 2007年四月一日下午四时许，丽江古城四方街发生一起导游持刀伤人恶性事件。吉林省某旅行社一男性导游因与其他导游发生争执，挥刀连伤二十人，其中多为游客及导游。

- ⑩ 据警方介绍，犯罪嫌疑人徐敏超，男，二十五岁，黑龙江省绥化市北林区人。为吉林省某旅行社一全陪导游。四月一日下午四时许，徐敏超带着该旅行社一行四十人的“夕阳红”旅行团在丽江古城四方街游览。因与昆明某旅行社的随团陪同导游彭某发生争执，彭某弃团离去，徐敏超情绪激动，继而挥刀连伤二十人。伤者包括十五名外地游客和导游，五名为当地人。事发后，当地警方当场将徐敏超抓获。伤者被迅速送到丽江市人民医院接受治疗，其中十八人伤势稳定，二人伤势严重，生命垂危。

- ⑩ 徐敏超作案时患有旅行性精神病，评定为限制(部分)刑事责任能力。

- ⑩ 被告人徐敏超犯以危险方法危害公共安全罪，判处有期徒刑 15 年。
- ⑩ <http://www.tudou.com/programs/view/KNZIV-dku1Q/>（第二次庭审视频）
- ⑩ 六、无证从事导游活动的违规处罚
- ⑩ 根据《导游人员管理条例》规定，无证从事导游活动的，由旅游行政部门责令改正并予以公告，处 1000 元以上 3 万元以下的罚款；有违法所得的，并处没收违法所得。
- ⑩ 根据《旅游法》规定，未取得导游证或者领队证从事导游、领队活动的，由旅游主管部门责令改正，没收违法所得，并处一千元以上一万元以下罚款。

单项选择题（请选择一个正确答案）

- ⑩ 1、根据《导游人员管理条例》的规定，导游证的有效期限为（ ）年。
A. 1 B. 2 C. 3 D. 4
- ⑩ 2、根据《导游人员管理条例》的规定，下列关于不得颁发导游证情形中，表达正确的选项是（ ）。
A. 受过刑事处罚的 B. 曾患过传染性疾病的
C. 被吊销导游证的 D. 曾因无证带团被处罚的

多项选择题（请选择两个或两个以上正确答案）

- 1、关于出国(境)领队的叙述，正确的是（ ）。
- A. 导游证是报考领队证的前提
 - B. 领队证是从事跨国导游服务的法律证明
 - C. 持有导游证者均可报考领队证
 - D. 领队是国际导游
 - E. 领队证是由国家旅游行政管理部门颁发的

任务二

导游人员的权利与义务

- ⑩ 案例导入
- ⑩ 2005 年 5 月，某旅行社组织了一批散客赴某景区观光游览。在游览最后一个景点时，导游员小雨安排游客自由活动，解散前告知游客 12 点准时在景区门口集合，前往风味餐厅就餐。下午参观另一景点后返回饭店。到了集合时间，尚有两位游客不见踪影。等待十分钟后，小雨决定先带游客去风味餐厅，安排妥当游客就餐后再返回集合点等候。当小雨正准备返回集合点时，两位游客匆匆赶到餐厅，看到小雨，双方发生了争吵，其中一位游客动手打了小雨。小雨一气之下立即离开团队。下午游客由司机一人送返所住饭店。之后，游客到旅游行政管理部门投诉小雨擅自中止导游活动，要求处理小雨，并赔偿未参观景点的损失。小雨则辩称自己是在人身受到侵害的情况下离团的，错全在打人的游客。

问题提出：

- ⑩ 1、导游员小雨离开团队的行为是否属于擅自中止导游活动？
- ⑩ 2、旅游行政主管部门应进行怎么样的处理？
- ⑩ 3、本案例给你带来什么启发和思考？
- ⑩ 知识准备

主要内容

一、导游人员的权利

二、导游人员的义务

- ⑩ 导游人员的权利
- ⑩ 1、导游人员享有人格尊严不受侵犯权。
导游人员进行导游活动时，其人格尊严应当受到尊重、其人身安全不受侵犯。

⑩ 7.24 张家界导游被打事件

⑩ 7月24日中午12:30,湖南省湘中旅国际旅行社导游顾某(男,22岁),带领河北省唐山市一行24名游客,按行程在某商场购物。游客不愿进店,双方发生言辞争执,游客中一人推搡了导游,导游顾某以“被打”为由报警。辖区南庄坪派出所出警,将双方带到派出所处理。

⑩ 此后,部分导游以维护其尊严为由,相邀几十人围堵该派出所,要求“打人者”当众道歉。围堵至当晚10:30左右,有人向维护秩序的民警投掷石块、水瓶,公安机关依法带离部分行为过激人员。

⑩ 张家界市委市政府高度重视这一事件,市领导到现场与导游代表、游客代表对话,指挥处置。

⑩ 张家界导游被打后续:

⑩ 该事件已经惊动了当地省委省政府,但让你们失望和令人十分遗憾的是,报给省委省政府的材料经过无数道“把关”和“修改”,一边倒地归咎于导游群体。为此:

1,省委省政府会协调一切社会力量,包括在校学生、熟悉路线的社会人员和临近省市的导游人员等,统一调度支援张家界,进行简短培训后即上岗,并由张家界市政府统一配置,以支援没有导游带团的旅行社。

2,没有导游的旅行社,只要公司开具证明,任何工作人员都可带团,将团带至张家界后,由政府统一配置导游进行讲解。

3,凡是从2012年7月27日晚10点以后,拒绝接受公司委派的导游,一律将该导游的情况统一报至总社,再汇总到张家界市,最后报至省政府。对这部分导游,将由省政府发文统一注销这部分导游的资格证,并终生不能再考取导游证。如有用煽动、阻碍、谩骂、攻击、威胁、胁迫、恫吓、殴打等方式阻止其他导游带团的,按扰乱社会主义经济秩序罪定罪论处。

4,抽调全省警力,在关键景点和地点,分明哨和暗哨进行驻守,对违法犯罪人员进行抓捕。

5,张家界市政府向各个旅行社承诺,也要求各旅行社向其下属的各个部门承诺,在此期间,导游带团如发生因与**有关而被伤害的,其责任由公司全权负责,张家界市政府对各旅行社全权负责。

6,根据前几天对旅游从业人员的摸底数据,进行清查,追究挑头闹事违法分子。

⑩ 你的启发和思考:

1、严格履行职责

2、遇有侵犯人格尊严和人身安全的情形,不必害怕,可以报警。

3、理智处理相关信息,不要无限制扩大影响,也不要无限制放大到对一个职业的攻击。

⑩ 江苏导游青岛遇难 游客称好在死的是司机导游

⑩ 2013年8月16号,对于很多人来说,是一个难忘的而悲伤的日子。在青岛延安三路某连锁酒店,南通“十佳导游”牛亚,有十几年驾龄的旅游大巴司机戴红飞,不幸被大火吞噬,遇难者均为三十出头的旅游从业人员。

牛亚为盐城人士,自由家境清贫,所以比一般人更能吃苦,也因聪明好学服务好,所以在南通旅游界里面,受到很多游客朋友的好评。大火来的太突然,这个年轻人,没来得及跟家人道别,没来得及留下只言片语,

⑩ 这次大火,造成两人死亡,六人受伤,伤亡者全部为旅游从业人员。不幸中的万幸,入住该酒店的290名游客,由于发现及时,都安全撤离,并被安排入住

到其他酒店。

一次大火，两条年轻的生命，本来，这只是一次旅游事故，只是一段悲伤的往事。但是第二天，令人意外，令人悲愤的事情发生了。由于受到了惊吓，行程耽搁，所以入住该酒店的游客基本都得到了一定金额的赔偿金，并安排至黄岛入住。可是，当晚，傅女士听说他们车上的赔偿金还有一百块钱没有到位，立即致电旅行社要求立即赔偿。当时旅行社承诺赔，赔偿款一定会到位，只是由于时间已晚，诸多不便，会让导游在第二天把钱如数发到大家手里。傅女士并不信任旅行社所言，要求开了一天车的大巴车师傅立即驱车两小时，到青岛拿回这一百块钱。

⑩ 导游人员的权利

2、导游人员在旅游活动中享有调整或变更接待计划权。但有符合一些条件：

- ⑩ 1) 必须是在引导旅游者旅行、游览过程中。
- ⑩ 2) 必须是遇到可能危及旅游者人身安全的紧急情形。
- ⑩ 3) 必须征得多数旅游者的同意。
- ⑩ 4) 必须立即报告旅行社。

⑩ 导游人员的权利

- ⑩ 3、对旅游行政处罚行为不服时，依法享有行政复议权和提起行政诉讼权。
- ⑩ 可以向上一级行政管理机关申请复议
- ⑩ 也可以向人民法院提起行政诉讼。

例题：

导游员王某对本县旅游局所给予的行政处罚不服，依照我国《行政复议法》规定，其有权向（ ）申请复议。

- A. 县人民法院
- B. 市人民法院
- C. 县旅游局
- D. 市旅游局

⑩ 导游人员的义务

- ⑩ 一、导游人员应当不断提高自身业务素质和职业技能（如，讲解能力、组织协调能力等）。（只提要求，无处罚）。
- ⑩ 二、导游人员进行导游活动时，应当佩戴导游证。
- ⑩ 三、进行导游活动，必须经旅行社委派。导游人员不得私自承揽或者以其他任何方式直接承揽导游业务，进行导游活动。
- ⑩ 导游人员的义务（P59-60）
- ⑩ 四、导游人员进行导游活动时，应当自觉维护国家利益和民族尊严，不得有损害国家利益和民族尊严的言行。P90
- ⑩ 五、导游人员导游活动时，应当遵守职业道德，着装整洁，礼貌待人，尊重旅游者的宗教信仰、民族习俗和生活习惯。导游人员进行导游活动时，应当向旅游者讲解旅游地点的人文和自然情况，介绍风土人情和习俗，但是，不得迎合个别旅游者的低级趣味，在讲解、介绍中掺杂庸俗下流的内容。（只提要求，无处罚）
- ⑩ 导游人员的义务
- ⑩ 6、导游人员应当严格按照旅行社确定的接待计划安排旅游者的旅行、游览活动，不得擅自增加、减少旅游项目或者中止导游活动。
- ⑩ 7、导游人员在引导旅游者旅行、浏览过程中，应当就可能发生危及旅游者人身、财物安全的情况，向旅游者作出真实说明和明确警示，并按照旅行社的要求采取防止危害发生的措施。（案例1）（只提要求，无罚则）
- ⑩ 8、导游人员进行导游活动，不得向旅游者兜售物品或者购买旅游者的物品，不得以明示或者暗示的方式向旅游者索要小费。（案例2）

⑩ 9、导游人员进行导游活动，不得欺骗、胁迫旅游者消费或者与经营者串通欺骗、胁迫旅游者消费。

⑩ 构成中止导游活动必须具备的条件：

⑩ 1、必须在导游活动结束之前

⑩ 2、必须是擅自中止。

-----这是中止导游活动的最主要的特征。

如果是旅行社的决定或其他外部作用影响，致使导游人员中止导游活动，则不构成擅自中止。

⑩ 3、必须是彻底终止。

⑩ （案例）

⑩ 相关罚则概括：思考共同点。

根据《导游人员管理条例》规定：

1、有不当获利行为的：责令改正；处以 1000 元以上 3 万元以下罚款；有违法所得，并处没收违法所得；情节严重，吊销导游证并予以公告。（3 种）

2、有违反原则性规定或可能造成严重恶劣后果行为的：旅行社要承担教育管理不力责任，给予旅行社警告直至停业整顿。（3 种）

单项选择题（请选择一个正确答案）

⑩ 1、上官是某社兼职导游，在从事导游活动时，有损害国家利益和民族尊严的言行，根据《导游人员管理条例》规定，应（ ）。

⑩ A. 处罚上官 B. 处罚委派上官的旅行社

⑩ C. 处罚上官和旅行社 D. 处罚上官或旅行社

⑩ 2、导游员小王在带团时擅自增加计划外景点，并收取游客每人 20 元门票费。根据《导游人员管理条例》的相关规定，旅游行政管理部门应对小王做出（ ）。

⑩ A. 警告，并处以罚款 B. 责令改正，并没收违法所得

⑩ C. 警告，暂扣导游证 3 至 6 个月 D. 责令改正，暂扣导游证 3 至 6 个月

多项选择题（请选择两个或两个以上正确答案。）

导游人员行使调整或变更接待计划权利的条件是（ ）。

⑩ A. 必须是在引导旅游者旅行、游览过程中

⑩ B. 必须是遇有可能危及旅游者人身安全的紧急情形时

⑩ C. 必须征得多数旅游者同意

⑩ D. 必须向旅游者退还部分旅游费

⑩ E. 必须立即报告旅行社

任务三

导游人员的管理

⑩ 案例导入

⑩ 某旅行社派遣王某担任全陪带领北京六日游团队赴北京旅游，在北京游览期间，王某伙同地陪欺骗、胁迫旅游者消费，并有谩骂旅游者行为，经北京旅游质监所查获，经予王某和地陪一次性扣 10 分的处理，并保留了王某导游证。

问题提出：

⑩ 王某的导游证已被北京旅游质监所保留，他是否还能继续完成本次带团任务？为什么？

⑩ 知识准备

主要内容

一、导游人员等级考核管理

二、导游人员计分管理

三、导游人员年审管理

⑩ 导游人员等级考核管理

1、导游人员等级考核的划分及适用范围

两个系列：外语、中文

四个等级：特级、高级、中级和初级

2、导游人员等级考核评定办法

1) 考核评定程序：申请、受理、考核评定、告知、发证

2) 特级导游员：以论文答辩为主

高级导游员：笔试，考试科目“导游案例分析”和“导游词创作”

中级导游员：笔试，“导游知识专题”和“汉语言文学”或“外语”

3) 导游员等级的晋级：参加省部级以上单位组织的导游技能大赛

一人只能晋升一次，晋升最高级为高级。

3、导游人员等级考核评定的组织管理

遵循“自愿申报、逐级晋升、动态管理”的原则

⑩ 导游人员的计分管理

⑩ 一、计分管理

是对导游人员的违法、违规行为进行扣分的管理制度。

⑩ 二、年度 10 分制

⑩ 三、扣分计分方法（选择、案例分析）

⑩ 导游人员的年审管理

⑩ 一、年审管理是国家旅游行政管理部门对导游进行年度考核的一种管理办法。

⑩ 二、对导游人员年审以考评为主

考评内容：当年从事导游业务情况、扣分情况、接受行政处罚情况、游客反映情况

⑩ 三、考评等级

为通过年审、暂缓通过年审和不予通过年审三种

⑩ 四、年审培训：

要求导游人员必须参加所在地旅游行政管理部门举办的年审培训，每年累计不得少于 56 小时

单项选择题（请选择一个正确答案）

1、根据《导游人员管理实施办法》的规定，一次被扣除 10 分的情形是（ ）。

⑩ A. 擅自增加或减少旅游项目的

⑩ B. 拒绝、逃避检查，或者欺骗检查人员的

⑩ C. 诱导或安排旅游者参加黄、赌、毒活动项目的

⑩ D. 私自转借导游证供他人使用的

2、我国对导游人员实行年审管理，年审以（ ）为主。

⑩ A. 培训

B. 考试

C. 考评

D. 审核

多项选择题（请选择两个或两个以上正确答案。）

导游人员年审中，不予通过年审的情形有（ ）。

⑩ A. 向旅游者兜售物品或购买旅游者物品的

⑩ B. 有损害国家利益和民族尊严的言行的

⑩ C. 欺骗、胁迫旅游者消费的

⑩ D. 有殴打或谩骂旅游者行为的

项目六 旅游安全管理的法律适用

一、教学目标

- 知识目标：各级旅游行政管理部门及旅游企业安全管理工作职责。
- 旅游安全事故的等级及处理程序。
- 能力目标：处理外国游客在华旅游期间重大伤亡事故的注意事项。

二、重点和难点

1. 旅游安全管理的方针。2. 旅游安全管理如何具体落实在旅游服务全过程？

三、教学方式：

讲述式、启发式

四、教学时数：4 课时

五、主要内容

- 案例导入
- 1994 年 3 月 31 日，24 位台湾旅客乘坐“海瑞号”游船在千岛湖观光时，与 6 名大陆船员及 2 名大陆导游共 32 人，在船舱内被烧死。
- 2005 年 8 月 28 日下午，湘潭某旅游团队所坐旅游大巴在陕西省延安洛川境内遭遇车祸，车上人员 6 人死亡，14 人重伤，8 人轻伤。
- 2010 年 6 月 29 日，深圳华侨城太空迷航游乐项目发生重大安全事故，6 人死亡，重伤 5 人。
- 案例导入
- 2014 年 5 月 2 日晚，云南丽江泸沽湖景区内发生一起交通事故，一名 12 岁的当地小女孩，被一辆越野车撞倒后不幸身亡，家属不满，于 5 月 3 日早上 6 点左右将附近公路堵住。受此影响，景区严重堵车，车辆排成长龙，上千名返程游客滞留。
- 第一节 旅游安全管理概述
- 一、旅游安全管理的意义
- 二、旅游安全管理工作的方针
- 一、旅游安全管理的意义
- 旅游安全是旅游的生命线，不仅关系到旅游者的生命财产，而且还关系到旅游目的地的整体形象；
- 是旅游经济稳定运行的重要保障；
- 是坚持“以人为本”安全理念的必然要求。
- 二、旅游安全管理工作的方针
- “安全第一”——在旅游全过程中，无论是国家旅游行政管理部门，还是旅游经营单位，或旅游从业人员，都必须始终把安全工作放在头等重要的地位。
- “预防为主”——在旅游全过程中，国家旅游行政管理部门、旅游经营单位和旅游从业人员，要会同有关管理部门、旅游相关行业和旅游相关人员，采取积极的安全防范措施，彻底清除安全隐患。
- 第二节 旅游安全管理工作职责
- 一、国家旅游行政管理部门安全管理工作职责
- 二、县级以上(含县级)地方旅游行政管理部门安全管理工作职责
- 三、基层单位旅游安全管理工作职责
- 一、国家旅游行政管理部门安全管理工作职责
- (1) 制定国家旅游安全管理规章，并组织实施。

- (2) 会同国家有关部门对旅游安全实行综合治理, 协调处理旅游安全事故和其它安全问题。
- (3) 指导、检查和监督各级旅游行政管理部门和旅游企事业单位的旅游安全管理工作。
- (4) 负责全国旅游安全管理的宣传、教育工作, 组织旅游安全管理人员的培训工作。
- (5) 协调重大旅游安全事故的处理工作。
- (6) 负责全国旅游安全管理方面的其他有关事项。
- 二、县级以上(含县级)地方旅游行政管理部门安全管理工作职责
- (1) 贯彻执行国家旅游安全法规。
- (2) 制定本地区旅游安全管理的规章制度, 并组织实施。
- (3) 协同工商、公安、卫生等有关部门, 对新开业的旅游企事业单位的安全管理机构、规章制度及其消防、卫生防疫等安全设施、设备进行检查, 参加开业前的验收工作。
- (4) 协同公安、卫生、园林等有关部门, 开展对旅游安全环境的综合治理工作, 防止向旅游者敲诈、勒索、围堵等不法行为的发生。
- (5) 组织和实施对旅游安全管理人员的宣传、教育和培训工作。
- (6) 参与旅游安全事故的处理工作。
- (7) 受理本地区涉及旅游安全问题的投诉。
- (8) 负责本地区旅游安全管理的其它事项。
- 三、基层单位旅游安全管理工作职责
- 旅游安全管理工作的基层单位是指旅行社、旅游饭店、旅游汽车和游船公司、旅游购物商店、旅游娱乐场所和其它经营旅游业务的企事业单位。
- 基层单位旅游安全管理工作职责
- (1) 设立安全管理机构, 配备安全管理人员。
- (2) 建立安全规章制度, 并组织实施。
- (3) 建立安全管理责任制, 将安全管理的责任落实到每个部门、每个岗位、每个职工。
- (4) 接受当地旅游行政管理部门对旅游安全管理工作的行业管理和检查、监督。
- (5) 把安全教育、职工培训制度化、经常化, 培养职工的安全意识, 普及安全常识, 提高安全技能, 对新招聘的职工, 必须经过安全培训, 合格后才能上岗。
- (6) 新开业的旅游企事业单位, 在开业前必须向当地旅游行政管理部门申请对安全设施设备、安全管理机构、安全规章制度的检查验收, 检查验收不合格者, 不得开业。
- (7) 坚持日常的安全检查工作, 重点检查安全规章制度的落实情况和安全管理漏洞, 及时消除安全隐患。
- (8) 对用于接待旅游者的汽车、游船和其它设施, 要定期进行维修和保养, 使其始终处于良好的安全技术状况, 在运营前进行全面的检查, 严禁带故障运行。
- (9) 对旅游者的行李要有完备的交接手续, 明确责任, 防止损坏或丢失。
- (10) 在安排旅游团队的游览活动时, 要认真考虑可能影响安全的诸项因素, 制定周密的行程计划, 并注意避免司机处于过分疲劳状态。
- (11) 负责为旅游者投保。
- (12) 直接参与处理涉及本单位的旅游安全事故, 包括事故处理、善后处理及赔偿事项等。
- (13) 开展登山、汽车、狩猎、探险等特殊旅游项目时, 要事先制定周密的安全保

护预案和急救措施，重要团队需按规定报有关部门审批。

- 小思考
-

陈某购票到某水上游乐园游泳，因冠心病发作溺水死亡，其尸检结果表明死者系病理性死亡。经查明，该游乐园只配备一名救生人员，该救生人员未经有关部门考核，且在出事当时，救生员因为下雨到雨棚躲雨而脱岗。游乐园凭健康证入池的规定制度形同虚设，将体质有病的人随意放入泳池游泳。

- 小思考
-

请问：

- 1、被告游乐园作为经营者是否违反有关规定？
- 2、被告游乐园是否有错？
- 3、谁应当对陈某的死亡负责？

- 第三节 旅游安全事故等级及其处理
- 一、旅游安全事故及其等级
- 二、旅游安全事故的处理程序
- 三、外国游客在华旅游期间重大伤亡事故的处理
- 案例导入

●

- 2014年3月26日，彭水县阿依河景区发生游客乘坐的竹筏侧翻事故。当日16点15分左右，16名游客在阿依河乘坐一竹筏游览，当竹筏行至七里塘水帘洞滴水岩时，竹筏重心偏移发生侧翻，16名游客连同2名工作人员一同掉落水中。经现场组织施救，落水人员全部被救起，在送往医院检查治疗途中，2名游客因抢救无效身亡。

- 案例导入

●

问题提出：

- 1、这起旅游事故属于哪一等级的旅游安全事故？
- 2、事故发生后，各相应部门应该如何处理？

- 一、旅游安全事故及其等级
- 凡涉及旅游者人身、财物安全的事故均为旅游安全事故。
- 旅游安全事故分为轻微、一般、重大和特大事故四个等级。
- 旅游安全事故的四个等级
- (1) 轻微事故，是指一次事故造成旅游者轻伤，或者经济损失在1万元以下者。
- (2) 一般事故，是指一次事故造成旅游者重伤，或者经济损失在1万元至10万(含1万)元者。
- (3) 重大事故，是指一次事故造成旅游者死亡或旅游者重伤致残，或经济损失在10万至100万(含10万)元者。
- (4) 特大事故(即特别重大事故)，是指一次事故造成旅游者死亡多名，或者经济损失在100万元以上，或者性质特别严重，产生重大影响者。

- 旅游安全事故的等级界定
- 小思考
-

- 某年7月，由天马旅行社组团，某公司职工25人前往神农架和宜昌旅游。途中，旅游团乘坐的东风旅游客车被山上突然滚落的3块巨石砸中车顶，导致车架直接被击垮。当地警方接报警后及时施救。此次意外事故，造成5人死亡，其中4名女性，另有10人受伤。经认定，此事故的发生是由于当地接连几天连续暴雨，造成山体开裂，风化砂石崩裂脱落，砸中行驶中的车辆造成。

本案例中的安全事故是由于哪种原因造成，属于何种等级？

- 二、旅游安全事故的处理程序

1、安全事故的一般处理程序

- (1) 陪同人员应当立即上报主管部门，主管部门应当及时报告归口管理部门；
- (2) 会同事故发生地的有关单位严格保护现场
- (3) 协同有关部门进行抢救、侦查。
- (4) 有关单位负责人应及时赶赴现场处理
- (5) 对于特别重大事故，应当严格按照国务院颁布的《特别重大事故调查程序暂行规定》进行处理。
- 事故处理后，立即写出事故调查报告，其内容包括：事故经过及处理；事故原因及责任；事故教训；今后防范措施。
- 2. 特别重大安全事故及其处理

(1) 特别重大安全事故

《特别重大事故调查程序暂行规定》：所谓特别重大事故是指造成特别重大人身伤亡或者巨大经济损失，以及性质特别严重、产生重大影响事故。

凡符合下列情况之一者，即为此处所说的特别重大事故：

- 1) 民航客机发生的机毁人亡（死亡四十人及其以上）事故。
- 2) 专机和外国民航客机在中国境内发生的机毁人亡事故。
- 3) 铁路、水运、矿山、水利、电力事故造成一次死亡五十人及其以上，或者一次造成直接经济损失一千万元及其以上的。
- 4) 公路和其它发生一次死亡三十人及其以上或直接经济损失在五百万元及其以上的事故（航空、航天器科研过程中发生的事故除外）。
- 5) 一次造成职工或居民一百人及其以上的急性中毒事故。
- 6) 其他性质特别严重产生重大影响事故。
- (2) 特大安全事故的现场保护和报告
- 1) 特大事故发生后，事故发生地的有关单位必须严格保护事故现场。
- 2) 特大事故发生单位在事故发生后，必须做到：立即将所发生特大事故的情况，报告上级归口管理部门和所在地地方人民政府，并报告所在地的省、自治区、直辖市人民政府和国务院归口管理部门；在二十四小时内写出事故报告，报上述部门；
- 4) 省、自治区、直辖市人民政府和国务院归口管理部门，接到特大事故报告后，应当立即向国务院作出报告。特大事故报告应当包括：事故发生的时间、地点、单位；事故的简要经过、伤亡人数，直接经济损失的初步估计；事故发生原因的初步判断；事故发生后采取的措施及事故控制情况；事故报告单位。
- 5) 特大事故发生单位所在地地方人民政府接到特大事故报告后，应当立即通知公安部门、人民检察机关和工会。
- 6) 特大事故发生地公安部门得知发生特大事故后，应当立即派人赶赴事故现场，负责事故现场的保护和收集证据的工作。
- 7) 特大事故发生单位所在地地方人民政府负责组织由有关部门参加的特大事故现场勘查工作。

- 8) 因抢救人员、防止事故扩大以及疏通交通等原因,需要移动现场物件的,应当做出标志、绘制现场简图并写出书面记录,妥善保存现场重要痕迹、物证。
- 9) 特大事故发生后,特大事故发生单位所在地地方人民政府可以根据实际需要,将特大事故的有关情况通报当地驻军,请驻军参加事故的抢救或者给予必要的支援。

- (3) 特大事故的调查工作

- 特大事故发生后,按照事故发生单位的隶属关系,由省、自治区、直辖市人民政府或者国务院归口管理部门组织成立特大事故调查组,负责特大事故的调查工作。涉及军民两个方面的特大事故,组织事故调查的单位应当邀请军队派员参加事故的调查工作。
- 国务院认为应当由国务院调查的特大事故,由国务院或者国务院授权的部门组织成立特大事故调查组。
- 特大事故调查组,应当根据所发生事故的具体情况,由事故发生单位的归口管理部门、公安部门、监察部门、计划综合部门、劳动部门等单位派员组成,并应当邀请人民检察机关和工会派员参加。
- 特大事故调查组根据调查工作的需要,可以选聘其他部门或者单位的人员参加,也可以聘请有关专家进行技术鉴定和财产损失评估。
- 特大事故调查组具有以下职责:查明事故发生的原因、人员伤亡及财产损失情况;查明事故的性质和责任;提出事故处理及防止类似事故再次发生所应当采取的措施的建议;提出对事故责任者的处理建议;检查控制事故的应急措施是否落实;写出事故调查报告。
- 特大事故调查组有权向事故发生单位、有关部门及有关人员了解事故的有关情况并索取有关资料,任何单位和个人不得拒绝。任何单位和个人不得阻碍、干涉事故调查组的正常工作。
- 特大事故调查组写出事故调查报告后,应当报送组织调查的部门。经组织调查的部门同意,调查工作即告结束。
- 三、外国游客在华旅游期间重大伤亡事故的处理

- 1、处理外国旅游者重大伤亡事故时的注意事项

- (1) 立即通过外事管理部门通知有关国家驻华使领馆和组团单位;
- (2) 为前来了解、处理事故的外国使领馆人员的组团单位及伤亡者家属提供方便;
- (3) 与有关部门协调,为国际急救组织前来参与对在国外投保的旅游者(团)的伤亡处理提供方便;
- (4) 对在华死亡的外国旅游者严格按照外交部《外国人在华死亡后的处理程序》进行处理。
- (5) 对于外国旅游者的赔偿,按照国家有关保险规定妥善处理。

2. 对在华死亡的外国人尸体的处理

- 对在华死亡的外国人尸体的处理,可在当地火化,亦可将尸体运回其本国。究竟如何处理,应尊重死者家属或所属使、领馆的意愿。
- 如外方要求将死者在中国土葬,可以我国殡葬改革、提倡火葬为由,予以委婉拒绝。如果外方要求将骨灰埋在中国或撒在中国的土地上,一般亦予以委婉拒绝。但死者是对中国做出特殊贡献的友好知名人士,应报请省级或国家民政部门决定。
- 中国民航国内运输,一般不办理尸体运输出境业务。

- 小思考

-

据新华社报道,某年8月9日,星期六中午左右,一名男子在北京市东城区鼓楼城楼二

楼上突然持械袭击一名游客和一名导游，造成一死一伤。其中死者 A 先生是 X 国来华旅游的外籍游客。另一名伤者是中国籍女导游。行凶男子随后跳楼身亡。事故发生后，该旅行社立即报告北京市公安局及外事办。北京市外事办迅速通知 X 国驻华领事馆和 A 先生的家属来华处理后事。

- 小思考

-

- 请问：

- 1、对外国游客在华死亡的处理，有哪些注意事项？

- 2、若 A 先生家属要求其在我国土葬，是否可行？

- 四、旅游安全奖励与惩罚

- 1、应给予奖励的单位

- 对在旅游安全管理工作中有下列先进事迹之一的单位，由各级旅游行政管理部门进行评比考核，给予表扬和奖励。

- 1) 旅游安全管理制度健全，预防措施落实，安全教育普及，安全宣传和培训工作扎实，在防范旅游安全事故方面成绩突出，一年内未发生一般性事故的；

- 2) 协助事故发生单位进行紧急救助、避免重大损失，成绩突出的；

- 3) 在旅游安全其它方面做出突出成绩的。

- 2、应给予奖励的个人

- 对在旅游安全管理工作中有下列先进事迹之一的个人，由各级旅游行政管理部门进行评比考核，给予表扬和奖励。

- 1) 热爱旅游安全工作，在防范和杜绝本单位发生安全事故方面成绩突出的；

- 2) 见义勇为，救助旅游者，或保护旅游者财物安全不受重大损失的；

- 3) 及时发现事故隐患，避免重大事故发生的；

- 4) 在旅游安全其它方面做出突出成绩的。

- 2、处罚

- 对在旅游安全管理工作中有下列情形之一者，由各级旅游行政管理部门检查落实、对当事人或当事单位负责人给予批评或处罚。

- 1) 严重违反旅游安全法规，发生一般、重大、特大安全事故者；

- 2) 对可能引发安全事故的隐患，长期不能发现和消除，导致重大、特大安全事故发生者；

- 3) 旅游安全设施、设备不符合标准和技术要求，长期无人负责，不予整改者；

- 4) 旅游安全管理工作混乱，造成恶劣影响者。

本章小结

- 1. 旅游安全管理工作贯彻“安全第一、预防为主”的方针，遵循“统一指导、分级管理、以基层为主”的原则。各级旅游行政管理部门必须建立和完善旅游安全管理机构，依法保护旅游者的人身、财物安全。

- 2. 旅行社、旅游饭店、旅游汽车和游船公司、旅游购物商店、旅游娱乐场所和其它经营旅游业务的企事业单位是旅游安全管理工作的基层单位。

- 3. 凡涉及旅游者人身、财物安全的事故均为旅游安全事故。旅游安全事故分为轻微、一般、重大和特大事故四个等级。

- 4. 导游人员在带团旅游中，如果发生了旅游安全事故，应当立即向其所属旅行社和当地旅游行政管理部门报告。地方旅游行政管理部门在接到一般、重大、特大安全事故报告后，要尽快向当地人民政府报告，对重大、特大安全事故，要同时向国家旅游行政管理部门报告。

- 5. 在旅游安全工作中做出显著成绩或有突出贡献的单位或个人，给予表彰或奖励。对违反有关安全法规而造成旅游者伤亡事故和不履行《旅游安全管理暂行办法》的，由旅游行政管理部门会同有关部门分别给予直接责任人和责任单位警告、罚款、限期整改、停业整顿、吊销营业执照等处罚。触犯刑律者，由司法机关依法追究。
- 项目七 旅游者出入境管理法规制度

一、教学目标

- 知识目标：1. 外国人出入境管理办法。
- 2. 中国公民出入境管理办法。
- 3. 海关管理主要内容。
- 4. 边防检查主要内容。
- 5 外国人出入境管理制度概述
- 6 外国人入境管理
- 7 外国人居留管理
- 8 外国人旅行管理
- 9 外国人出境管理
- 能力目标：对违反《中华人民共和国出境入境管理法》的处罚。

二、重点和难点

1. 如何通过规范出入境管理规定，完善立法，扩大中国改革开放水平。
2. 中国出入境管理规定如何与国家接轨，提升中国护照含金量？

三、教学方式：

讲述式、启发式

四、教学时数：4 课时

五、主要内容

-
- 第一节 外国人出入境管理制度
- 案例导入

出入境必知：各国海关不准入境的东西

出国留学或旅行，除了了解中国禁止或者限制出入境的东西外，需要了解一下目的地海关不准入境的东西。

毒品和枪支弹药等是各国和地区海关严禁入关的，此外，动物、植物、种子、新鲜水果、新鲜肉类几乎是每个海关都禁止携带入境的。绝大部分国家和地区都会规定游客可以免税携带入境的烟酒数量，如超出该数量，则需缴纳相应税费或遭到没收，需要格外关注一下。

■ 一、外国人出入境管理制度概述

自 20 世纪 80 年代以来，我国制定了关于外国人出入境管理的一系列法律法规，现行主要法律法规为：《中华人民共和国出境入境管理法》，其经 2012 年 6 月 30 日中华人民共和国十一届全国人大常委会第 27 次会议通过，2012 年 6 月 30 日中华人民共和国主席令第 57 号公布。2012 年 7 月 1 日起颁布实施。

■ 一、外国人出入境管理制度概述

其他适用的相关法律法规还有《中华人民共和国海关法》（1987 年 1 月 22 日第六届全

国人民代表大会常务委员会第十九次会议通过,2000年7月8日第九届全国人民代表大会常务委员会第十六次会议《关于修改〈中华人民共和国海关法〉的决定》修正)、《中华人民共和国出境入境边防检查条例》(1995年7月20日国务院发布)等。

■ 案例导入

■

■ 2013年12月2日,北京街头车行道斑马线的一起交通事故,引发公众关注并迅速传播。事件双方是一名骑摩托车的外籍男子和一位过马路的中年妇女。事后出现几种舆论,“老外街头扶摔倒大妈遭讹1800元”、“中国大妈冤枉,她确实被老外撞了”,也有人把关注点集中在“老外用中文对倒地大妈爆粗口”上。

■ 此后,新京报等媒体调查发现,外国小伙的确撞到了中国大妈,视频还显示,老外在现场不断用流利的中文脏话骂人。舆论风向瞬间反转,许多人开始骂老外素质低、骂之前责怪大妈的声音是“崇洋媚外”。

■ 案例导入

■

12月11日,据北京市公安局微博消息,北京撞倒大妈的“老外”,系无证驾驶无牌摩托、载人逆行,被拘7日。

■ 此外,警方在对该外籍男子调查中查明,该人及其父未经批准在京非法就业,根据《中华人民共和国出入境管理法》相关规定,依法给予其行政拘留5日并处罚款5000元人民币的处罚,给予其父行政拘留14日并处罚款10000元人民币的处罚,处罚后依法遣送出境。同时,警方对非法聘用二人的用工单位依法处以罚款2万元人民币的处罚。

■ 案例导入

■ 问题提出:合法入境的外国人在我国居留和就业有何规定?

■ 一、外国人出入境管理制度概述

《中华人民共和国出境入境管理法》规定:“外国人入境、过境和在中国境内居留,必须经中国政府主管机关许可。”这里所说的“中国政府主管机关”就是中国政府主管出境的管理机关,具体是指:

■ 一、外国人出入境管理制度概述

(1) 中国政府在国外受理外国人入境、过境申请的机关,是中国的外交代表机关、领事机关和外交部授权的其他驻外机关。

(2) 中国政府在国内受理外国人入境、过境、居留、旅行申请的机关,是公安部、公安部授权的地方公安机关和外交部、外交部授权的地方外事部门。

■ 一、外国人出入境管理制度概述

受理外国人入境、过境、居留、旅游申请的机关有权拒发签证、证件;对已经发出的签证、证件,有权吊销或者宣布作废。公安部和外交部在必要时,可以改变各自授权的机关所作出的决定。对非法入境、非法居留的外国人,县级以上公安机关可以拘留审查、监视居住或者遣送出境。县级以上公安机关外事民警在执行任务时,有权查验外国人的护照和其他证件,外事民警查验时,应当出示自己的工作证件,有关组织或者个人有协助的责任。

■ 一、外国人出入境管理制度概述

根据《中华人民共和国国籍法》的规定,在我国的外国旅游者,是指不具有中国国籍而在中国境内进行旅行、游览的外国人或无国籍的人。

■ 一、外国人出入境管理制度概述

从国际法角度看,一个国家是否准许外国人入境、居留、旅行、出境等是该国的国家主权问题,别的国家无权干涉。但是,随着国际间的经济、文化、科学技术交流的不断加

世界各国都根据本国的具体情况，在不同程度上规定了外国人可以入、出本国国境和在本国境内居留、旅行等。

■ 一、外国人出入境管理制度概述

中国政府保护在中国境内的外国人的合法权利和利益。外国人的人身自由不受侵犯，非经人民检察院批准或者决定或者人民法院决定，并由公安机关或者国家安全机关执行，不受逮捕。外国人在中国境内，必须遵守中国法律，不得危害中国国家安全，损害社会公共利益，破坏社会公共秩序。

■ 二、外国人入境管理

外国人入境，应当向中国的外交代表机关，领事机关或者外交部授权的其他驻外机关申请办理签证，在特定情况下，依照国务院规定，外国人也可以向中国政府主管机关指定口岸的签证机关申请办理签证。同中国政府订有签证协议的国家的人员入境，按照协议执行。持联程客票搭乘国际航班直接过境，在中国停留不超过二十四小时不出机场的外国人，免办签证，要求临时离开机场的，需经边防检查机关批准。

■ 课堂讨论

……近年来，老外在中国惹事不少。比如：在火车上把脚搭在客人身上、酒后在大街骚扰女性等，这些惹事的外国人经查明大多属于“三非”人群，即非法入境、非法居留、非法就业。……

问题：根据我国现行法律规定，材料所述“三非人员”将承担何种法律责任？何为非法入境？

■ 二、外国人入境管理

外国人申请各项签证，应当提供有效护照，必要时提供有关证明。护照是主权国家发给本国公民出入国境和在国外居留、旅行等的合法证件，以证明其身份、国籍和出国目的。护照由所在国的外交主管机关或公安机关颁发。

护照有外交护照、公务护照和普通护照三种。

■ 二、外国人入境管理

中国政府主管机关根据外国人申请入境的事由，发给相应的签证。签证是指一国主管机关发给本国或外国公民准其入出该国国境或准许外国人在该国内停留、居住的许可证明。签证一般是做在本国或外国公民所持的护照或其他旅行证件上。未建交国一般将签证做在另纸上(称另纸签证)，与护照同时使用。

■ 二、外国人入境管理

签证有多种。《中华人民共和国出境入境管理法》规定，根据外国人来中国的身份和所持护照的种类，分别发给外交签证、礼遇签证、公务签证、普通签证。

■ 二、外国人入境管理

我国签证分为外交签证、礼遇签证、公务签证和普通签证，根据外国人来中国的身份和所持护照的种类分别签发。普通签证又分为：定居签证、职业签证、学习签证、访问签证、旅游签证、过境签证、乘务签证和记者签证，根据外国人申请来中国的事由签发，在签证上标明相应的汉语拼音字母来表示。

■ 二、外国人入境管理

- (1) D 字签证发给来中国定居的人员；
- (2) Z 字签证发给来中国任职或者就业的人员及其随行家属；
- (3) X 字签证发给来中国留学、进修、实习 6 个月以上的人员；

(4) F 字签证发给应邀来中国访问、考察、讲学、经商、进行科技文化交流及短期进修、实习等活动不超过 6 个月的人员；

■ 二、外国人入境管理

(5) L 字签证发给来中国旅游、探亲或者其他私人事务入境的人员，其中 9 人以上组团来中国旅游的，可以发给团体签证；

(6) G 字签证发给经中国过境的人员；

(7) C 字签证发给执行乘务、航空、航运任务的国际列车乘务员、国际航空器机组人员及国际航行船舶的海员及其随行家属；

(8) J-1 字签证发给来中国常驻的外国记者，J-2 字签证发给临时来中国采访的外国记者。

■ 外国旅游者入境的有效证件：L 字签证

1) 国家旅游局、省及旅游局及特定的旅行社，依法行使到我国境内旅游的签证通知权。

2) 我国采取的三种签证制度：一次签证一次有效、多次签证和免除签证

例：南京某国际旅行社有签证通知权，该社接到美国某旅行社函，有四十人的旅游团要来中国旅游，由南京该家旅行社接待。那南京这家旅行社可以将其获取的签证通知专用章、编号以及该旅游团成员信息等发给美国旅行社，由美国旅行社凭借这个去驻美中国使领馆办理签证。

■ 二、外国人入境管理

外国人入境，应当向中国的外交代表机关、领事机关或者外交部授权的其他驻外机关申请办理签证。

外国旅游者办理好护照后，应向所去国和中途经过、停留国家申请签证。外国旅游者来我国旅游，须向法律规定的部门申请普通签证中的 L 字签证。L 字签证发给来中国旅游、探亲或因其他私人事务入境的人员，其中 9 人以上组团来中国旅游，发给团体旅游签证。

■ 二、外国人入境管理

外国旅游者申请签证时，须回答被询问的有关情况，并履行下列手续：① 提供有效护照或者能够代替护照的证件；② 填写签证申请表，交近期 2 寸半身正面免冠照片；③ 交验中国旅游部门的接待证明。另外，外国旅游团在抵达口岸前，可由旅行社向口岸签证机关申请团体旅游签证。

■ 二、外国人入境管理

签证的主要内容包括：签证的有效期，签证的有效次数，停留期限，入出境口岸，偕行人员。外国旅游者入境、出境、过境必须在签证的有效期内进行，并按指定的入出境口岸、交通工具和路线通过，未经许可中途不得停留。

■ 二、外国人入境管理

我国采取三种签证制度，即：一次签证、多次签证和免除签证制度。通常情况下采用一次签证一次有效的办法。对国际列车、飞机航班的乘务员，采用 6~12 个月的多次签证办法。

与我国订有互免签证协议的国家的人员入境，可免办入境签证手续。

■ 二、外国人入境管理

持有效证件的旅游者，可以前往我国规定对外开放的地区旅游，根据有关规定，此类地区称为甲类地区；已对外开放、控制开放的新增加开放地区为乙类地区；只准许经常去考察、进行技术交流、现场施工等公务活动的一般性对外开放地区为丙类地区；不对外国人开放的地区为丁类地区。前往乙、丙、丁类地区应办理旅行证。

■ 二、外国人入境管理

旅行证，是指外国人前往不对外国人开放的地区旅行，必须向当地公安机关申请的旅行证件，由旅游者临时居留地或工作地的市、县公安局办理。申请人应交验护照或居留证件，提供旅行事由的有关证明，填写旅行申请表。外国人旅行证有效期最长为一年。但是不能超过该外国人所签证件的有效期。如需延长有效期、增加不对外国人开放的地点、增加偕行人数，必须向公安局申请延期或变更。

■ 二、外国人入境管理

我国法律规定对不办理外国人旅行证、未经批准前往不对外国人开放地的外国人，可以处警告或者 500 元以下罚款；情节严重的，并处限期出境。旅行社还可接受外国旅游者、华侨、港澳台同胞、外国华人的委托，代办中国入境、过境、居留、旅行等签证，代向海关办申报检验手续。

■ 二、外国人入境管理

根据《中华人民共和国出境入境管理法》第 24 条规定，下列外国人包括旅游者不准入境：

- （一）未持有效出境入境证件或者拒绝、逃避接受边防检查的；
 - （二）具有本法第二十一条第一款第一项至第四项规定情形的；
 - （即：（一）被处驱逐出境或者被决定遣送出境，未满不准入境规定年限的；
 - （二）患有严重精神障碍、传染性肺结核病或者有可能对公共卫生造成重大危害的其他传染病的；
 - （三）可能危害中国国家安全和利益、破坏社会公共秩序或者从事其他违法犯罪活动的；
 - （四）在申请签证过程中弄虚作假或者不能保障在中国境内期间所需费用的；
 - （五）不能提交签证机关要求提交的相关材料的；
 - （六）签证机关认为不宜签发签证的其他情形。
- 对不予签发签证的，签证机关可以不说明理由。）

■ 二、外国人入境管理

- （三）入境后可能从事与签证种类不符的活动的；
 - （四）法律、行政法规规定不准入境的其他情形。
- 对不准入境的，出入境边防检查机关可以不说明理由。

■ 三、外国人居留管理

《中华人民共和国出境入境管理法》规定：“外国人在中国居留，必须持有中国政府主管机关签发的身份证件或者居留证件。身份证件或者居留证件的有效期限，根据入境的事由确定。在中国居留的外国人，应当在规定的时间内到当地公安机关缴验证件。”

《外国人入境出境管理法实施细则》还规定，办理居留证件分为以下三种情况。

■ 三、外国人居留管理

(1) 外国人永久居留证。外国人永久居留证是发给获得永久居留资格的外国人的一种证件。这种证件不仅是外国人的一种居留身份，而且是中国主管部门给予外国人的一种礼遇。我国法律规定，具有下列情况之一的外国人，有可能获得在中国的永久居留资格：①对中国的社会主义革命和建设有重大贡献的外国人；②在中国投资数额巨大、同中国企事业单位进行经济、科技文化合作需长期在中国居留的外国人；③长期在中国居住的知名人士或有其他特殊贡献的外国人。

■ 三、外国人居留管理

(2) 外国人居留证。外国人居留证，发给在中国居留 1 年以上的人员。外国人居留证的有效期可签发 1~15 年，由市、县公安局根据外国人居留的事由决定。对依照中国法律在中国投资或者同外国的企事业单位进行经济、科学技术、文化合作以及其他需要在中国长期

居留的外国人，经中国政府主管机关批准，可以发给1~5年长期居留资格的证件；有显著成就的，可发给永久居留资格的证件。

■ 三、外国人居留管理

(3) 外国人临时居留证。外国人临时居留证，发给在中国居留不满1年的人员。凡持有F、L、G、C签证的外国人，可以在签证注明的期限内在中国停留，不需办理居留证件。

■ 三、外国人居留管理

(1) 对因为政治原因要求避难的外国人，经中国政府主管机关批准，准许在中国居留。

(2) 对不遵守中国法律的外国人，中国政府主管机关可以缩短其在中国停留的期限或者取消其在中国居留的资格。

■ 三、外国人居留管理

(3) 外国人在中国境内临时住宿，应当依照规定，办理住宿登记。

(4) 持居留证件的外国人在中国变更居留地点，必须依照规定办理迁移手续。

(5) 未取得居留证件的外国人和来中国留学的外国人，未经中国政府主管机关允许，不得在中国就业。

■ 四、外国人旅行管理

外国人持有有效的证件或者居留证件，可以前往中国政府规定的对外国人开放的地区旅行。外国人前往不对外国人开放的地区旅行，必须向当地公安机关申请旅行证件。

外国人旅行证的有效期限最长为一年，但不得超过外国人所持签证或居留证件的有效期限。如果要求延长旅行证有效期、增加不对外开放的旅行地点、增加偕行人人数，必须向公安局申请延期或者变更。

■ 五、外国人出境管理

按照《中华人民共和国出境入境管理法》的规定，对外国人出境的管理有下列几项内容：

- 1) 外国人出境，凭本人的有效护照或其他有效证件。
- 2) 外国人应当在签证准予停留的期限内或居留证件的有效期内出境。

■ 五、外国人出境管理

3) 持有外国人居留证件的人，在其居留证件有效期内出境并返回中国的，应当在出境前按规定办理返回中国的入境申请签证手续并提供有关证明。持有居留证件的外国人出境后不再返回中国的，出境时应向边防检查站缴销居留证件。

■ 五、外国人出境管理

按照《《中华人民共和国出境入境管理法》》的规定，有下列情形之一的外国人，不准出境：

- 1) 刑事案件的被告人和公安机关或者人民检察院或者人民法院认定的犯罪嫌疑人。
- 2) 人民法院通知有未了结民事案件不能离境的。
- 3) 有其他违反中国法律的行为尚未处理，经有关主管机关认定需要追究的。

■ 五、外国人出境管理

《中华人民共和国出境入境管理法》还规定，有下列情形之一的外国人，边防检查机关有权阻止出境，并依法处理：

- 1) 持用无效出境证件的。
- 2) 持用他人出境证件的。
- 3) 持用伪造或者涂改的出境证件的。

■ 外国人不准出境的情形

■ 举例：《中华人民共和国税收征收管理法实施细则》第52条：欠缴税款的纳税人在出境前未缴清税款，或者没有法人为其提供纳税担保的，税务机关可以通

知出入境管理机关阻止其出境。

某市地税局涉外分局获悉，该市某旅游用品生产企业从某国进口了一套机器设备，该国技术人员正在对该套设备进行安装调试。根据合同条款和有关规定，外国公司在华安装、调试、培训等劳务已构成常驻机构，该公司及其雇员应该在中国境内缴纳营业税、外国企业所得税和个人所得税。7月9日，该市地税局税务人员向该外国公司代表S先生阐明了立场。然而S先生却声称他在外国已经完税，拒绝在《责令限期改正通知书》上签字，并购买了飞机票，拟于近日由北京出境回国。

- (1) 外方人员在欠缴税款的情况下可以出境吗？
- (2) 外国人不准出境的情形有哪些？
- 教学案例

2010年6月1日凌晨3时35分，普洱边防支队公信边防派出所接到群众举报电话，称有一载货汽车准备从下公信渡口出境，车上可能装有大量的违禁物品。情况十分紧急，公信边防派出所官兵立即赶往下公信渡口处置。3时59分，民警在公信乡公信村至下公信组200米处将这辆汽车截获，并将车辆及人员控制后实施边防检查，当场从载货汽车货箱内查获用白色塑料袋包装的氢氧化钠5吨和蓝色塑料桶装的醋酸干6.2吨。

■ 教学案例

据犯罪嫌疑人交代，这批货物共有50公斤一袋的氢氧化钠共100袋、200公斤一桶的醋酸干31桶，共重11.2吨，准备从下公信偷运出境。

■ 六、违反《中华人民共和国出境入境管理法》的处罚

对违反《中华人民共和国出境入境管理法》规定，非法入境、出境的，在中国境内非法居留或者停留的，未持有效旅行证件前往不对外国人开放的地区旅行的，伪造、涂改、冒用、转让入境、出境证件的，县级以上公安机关可以处以警告、罚款或者十日以下的拘留处罚；情节严重，构成犯罪的，依法追究刑事责任。有上述行为情节严重的，公安部可以处以限期出境或者驱逐出境处罚。

■ 第二节 中国公民出入境管理制度

■ 一、中国公民出入境管理制度概述

■ 二、中国公民出境的有效证件

■ 三、中国公民出境管理

■ 四、中国公民入境管理

■ 五、违反《中华人民共和国出境入境管理法》的处罚

■ 一、中国公民出入境管理制度概述

出国旅游在广义上也称出境旅游，指持护照或其他有效证件前往其他国家或地区的旅游，包括边境游、港澳游和出国游。通常根据旅游费用来源可分为公费、自费以及其他三类。根据出境方式可分为有组织与非组织两类。我国目前所指出国(境)旅游特指中国公民自费出国(境)旅游，即由中国旅游企业组织中国公民以团队形式自费前往国(境)外旅游，包括探亲、访友等其他短期因私出国(境)事宜。

■ 一、中国公民出入境管理制度概述

管理、规范中国旅游者出入境的法律、法规主要有：《中华人民共和国出境入境管理法》，其经2012年6月30日中华人民共和国十一届全国人大常委会第27次会议通过，2012年6月30日中华人民共和国主席令第57号公布。2012年7月1日起颁布实施。及《大陆居民赴台湾地区旅游管理办法》；《边境旅游暂行管理办法》。

■ 一、中国公民出入境管理制度概述

(1) 中国公民出境入境管理的原则。《中华人民共和国出境入境管理法》对中国公民出境入境管理的原则主要作了下列规定：

■ 一、中国公民出入境管理制度概述

1) 中国公民要凭国务院主管机关及其授权的机关签发的有效护照或者其他有效证件出境、入境，无须办理签证。

2) 中国公民出境入境要从对外开放的或者指定的口岸通行，接受边防检查机关的检查。

3) 中国公民出境后，不得有危害祖国安全、荣誉和利益的行为。

■ 一、中国公民出入境管理制度概述

(2) 与中国公民出境入境相关问题的规定。

1) 中国公民往来香港地区或者澳门地区的管理办法，由国务院有关部门另行规定。

2) 在同中国毗邻国家接壤边境地区居住的中国公民临时出境、入境，有两国之间协议的按照协议执行，没有协议的按照中国政府的规定执行。

3) 国际列车和民航国际航班乘务人员、国境铁路工作人员的出境、入境，按照协议和有关规定执行。

■ 二、中国公民出入境的有效证件

自2007年1月1日起施行的《中华人民共和国护照法》规定，中华人民共和国护照是中华人民共和国公民出入国境和在国外证明国籍和身份的证件。

护照分为普通护照、外交护照和公务护照。

(1) 普通护照：一般公民（即平民百姓）使用的护照，分为因公普通护照和因私普通护照。

■ 二、中国公民出入境的有效证件

1) 因公普通护照主要发给中国国营企业、事业单位出国从事经济、贸易、文化、体育、卫生、科学技术交流等公务活动的人员、公派留学、进修人员、访问学者及公派出国从事劳务的人员等；

2) 因私普通护照发给定居、探亲、访友、继承遗产、自费留学、就业、旅游和其它因私人事务出国和定居国外的中国公民。

新颁发的因私护照有效期分两种：未满16周岁的申请人颁发5年期护照；16周岁（含16周岁）以上的申请人颁发10年期护照。

■ 二、中国公民出入境的有效证件

旅行证是中国旅游者出境入境的主要证件，由中国驻外国的外交代表机关、领事机关或者外交部授权的其他驻外机关颁发。旅行证分一年一次有效和两年多次有效两种，由持证人保存、使用。如因情况变化，需加注或变更旅行证上的记载事项，因提交变更、加注事项的证明或说明材料，向颁证机关提出申请。

■ 二、中国公民出入境的有效证件

出入境通行证，是中国旅游者出入中国国（边）境的通行证件，由省、自治区、直辖市公安厅（局）及其授权的公安机关签发。该证件在有效期内分多次入出境有效和一次入出境有效两种。多次入出境有效的，在有效期限内可连续使用，一次入出境有效的，出境时由边防检查站收缴。

■ 二、中国公民出入境的有效证件

中国旅游者出入境无须办理签证，只凭有效的护照或其证件即可。但中国旅游者如果前往、经过或停留某国的话，则须办妥去该国的签证。

申请出境旅游的我国旅游者，应持有效护照，到所去国家的驻华使、领馆提出申请，交验有关证明，办理出国签证。按照国际惯例，一般是按照护照种类发给相应的外交、公务、

普通签证，但也有的国家规定可发给高于或低于护照种类的相应签证。

■ 二、中国公民出入境的有效证件

到与我国订有互免签证协议的国家旅游，可以免办入境签证。即到这些国家旅游的中国旅游者可以不再需要到这些国家的驻华使、领馆申请签证。

到与我国订有落地签证协议的国家旅游，中国旅游者可以在前往国的入境口岸办理签证。如马来西亚有关部门规定，从 1999 年 7 月 1 日起，中国旅游者可以在马来西亚的 10 个入境处取得 14 天的落地签证。

■ 二、中国公民出入境的有效证件

我国法律规定，护照及其他出境入境证件的持有人有下列情形之一的，原发证机关或其上级机关予以吊销或宣布作废：

(1) 持证入因非法进入前往国或者非法居留被送回国内的。

(2) 公民持护照、证件招摇撞骗的。

■ 二、中国公民出入境的有效证件

(3) 从事危害国家安全、荣誉或利益活动的，伪造、涂改、转让、冒用出入境证件的或持用伪造、涂改的无效证件的，或编造情况、提供假证明、以行贿手段获取出入境证件的，有关人员还将受到收缴证件、警告、拘留的处罚，情节严重，构成犯罪的，依法追究刑事责任。

■ 三、中国公民出境管理

按照《中华人民共和国出境入境管理法》的规定，所称“私事”是指定居、探亲、访友、继承财产、自费留学、就业、旅游和其他私人事务。

■ 三、中国公民出境管理

中国公民因私出境，向户口所在地市、县公安机关提出申请。市、县公安机关对中国公民因私出境的申请，应在 30 天内，地处偏僻、交通不便的应在 60 天内，作出批准或者不批准的决定，通知申请人。申请人在规定的时间内没有接到审批结果的，有权查询，受理部门应作出答复；有权向上一级公安机关提出申诉，受理机关应当做出处理并答复。

■ 三、中国公民出境管理

中国公民因私事出境，须向户口所在地的市、县公安局出入境管理部门提出申请，回答有关询问并履行下列手续：交验户口簿或者其他户籍证明；填写出境申请表；提交所在工作单位对申请人出境的意见；提交与出境事由相应的证明，包括：

■ 三、中国公民出境管理

① 出境定居，须提交拟定定居地亲友同意去定居的证明或者前往国家的定居许可证明；② 出境探亲访友，须提交亲友邀请证明；③ 出境继承财产，须提交有合法继承权的证明；④ 出境自费留学，须提交接受学校入学许可证件和必需的经济保证证明；⑤ 出境就业，须提交聘请、雇用单位或者雇主的聘用、雇用证明；⑥ 出境旅游，须提交旅行社所需外汇费用证明。

■ 三、中国公民出境管理

《中华人民共和国出境入境管理法》规定，中国公民因公务出境，由派遣部门向外交部或者外交部授权的地方外事部门申请办理出境证件。海员因执行任务出境，由港务监督局或者港务监督局授权的港务监督办理出境证件。

■ 三、中国公民出境管理

《中华人民共和国出境入境管理法》规定：居住在国内的公民经批准出境的，由公安机关出入境管理部门发给中华人民共和国护照，并附发出境登记卡。居住在国内的公民办妥前往国家的签证或者入境许可证件后，应当在出境前办理户口手续。出境定居的，须到当地公安派出所或者户籍办公室注销户口。临时出境的，办理临时外出的户口登记。返回后凭护

照在原居住地恢复常住户口。

■ 三、中国公民出境管理

《中华人民共和国出境入境管理法》规定，有下列情形之一的不批准出境：

- (1) 刑事案件的被告人和公安机关或者人民检察院或者人民法院认定的犯罪嫌疑人。
- (2) 人民法院通知有未了结民事案件不能离境的。
- (3) 被判处刑罚正在服刑的。
- (4) 正在被劳动教养的。
- (5) 国务院有关主管机关认为出境后将对国家安全造成危害或者对国家利益造成重大损失的。

■ 三、中国公民出境管理

还规定，有下列情形之一的，边防检查机关有权阻止出境，并依法处理：

- (1) 持用无效出境证件的。
- (2) 持用他人出境证件的。
- (3) 持用伪造或者涂改的出境证件的。
- (4) 拒绝交验证件的。

■ 四、中国公民入境管理

《中华人民共和国出境入境管理法》规定了中国公民入境以下几个方面管理：

(1) 定居国外的中国公民短期回国探亲、访友、投资、经商、旅游等，凭有效的中华人民共和国护照或者有效的中华人民共和国旅行证或者其他有效入境出境证件入境，无须办理签证。

■ 四、中国公民入境管理

(2) 定居国外的中国公民要求回国定居的，应当在入境前向中国驻外国的外交代表机关、领事机关或者外交部授权的其他驻外机关提出申请，也可以由本人或者经由国内亲属向拟定居地的市、县公安局提出申请，由省、自治区、直辖市公安厅(局)核发回国定居证明。

■ 四、中国公民入境管理

(3) 定居国外的中国公民要求回国工作的，应向中国劳动人事部门或者聘请、用人单位提出申请。

(4) 定居国外的中国公民回国定居或者回国工作抵达目的地后，应当在 30 天内凭借回国定居证明或者经中国劳动人事部门核准的聘请、雇用证明到当地公安局办理常住户口。

■ 四、中国公民入境管理

(5) 定居国外的中国公民短期回国，要按照户口管理规定，办理暂住登记。在宾馆、饭店、旅店、招待所、学校等企事业单位或者机关、团体及其他机构内住宿的，应当填写临时住宿登记表；住在亲友家的，由本人或者亲友在 24 小时内(农村可在 72 小时内)到住地公安派出所或者户籍办公室办理暂住登记。

■ 五、违反《中华人民共和国出境入境管理法》的处罚

对违反《中华人民共和国出境入境管理法》规定，非法出境、入境，伪造、涂改、冒用、转让出境、入境证件的，公安机关可以处以警告或者十日以下的拘留处罚；情节严重，构成犯罪的，依法追究刑事责任。

受公安机关拘留处罚的公民对处罚不服的，在接到通知之日起十五日内，可以向上一级公安机关提出申诉，由上一级公安机关作出最后的裁决，也可以直接向当地人民法院提起诉讼。

■ 第三节 海关管理制度

■ 一、海关检查概述

■ 二、国境卫生检疫与监测

■ 三、对出、入境动植物的检疫

■ 教学案例

2010年4月7日晚上10时许，首都国际机场3号航站楼人流密集。在二楼边防检查的出境执勤现场，当值的边检二队三分队提前开足了通道，迎接客流高峰的到来。凌晨起飞的北京——马德里的航班是前往欧洲方向的重点航线，因此，民警在验放旅客过程中加强了查验力度，防止不法人员蒙混出境。

“请出示您的护照和登机牌。”检查员面带微笑地向面前的男旅客伸出左手。“护照？……给！”该旅客的声音略显迟缓，递上自己的护照时有点小心翼翼。“您去哪个国家？”“巴拉圭。”“去做什么？”“去找我亲戚！我有签证的啊！”旅客刻意提到签证，让检查员直觉这里头可能有问题。

■ 教学案例

检查员拿着旅客出示的护照，反复查看，发现这名旅客的护照内的巴拉圭签证底纹较模糊，目视无荧光纤维，在紫外光下无荧光反应。同时，在向其询问巴拉圭的地理位置时，他的举止开始出现异常。他声称去看望亲属，但对亲属的具体工作、巴拉圭使用的语言等基本情况完全不清楚；此外，这枚签证系在台湾地区签发，有悖常理。综合这些情况，检查员判定，这两人有持假证偷渡出境的重大嫌疑，立即将此情况提交给分队领导。与此同时，民警又相继发现4名类似旅客。

■ 教学案例

值班队领导立即组织民警队6人进行突审和行李物品检查，发现该6人有重大团伙偷渡嫌疑，遂将6人证件交证件研究中心鉴定。约半小时后，证件研究中心鉴定结果确认该6人所持签证均系伪假证件。此时，民警的突审也取得突破，当事人交代了非法购买伪假签证、企图以转机之机滞留境外非法打工的事实。至此，一起经过精心准备、企图瞒天过海的6人团伙非法出境案成功查获。

■ 一、海关检查概述

海关，是国家的门户，是国家出入境管理机构。海关检查，指海关在国境口岸依法对进出国境的货物、运输工具、行李物品、邮递物品和其他物品执行监督管理、代收关税和查禁走私等任务时所进行的检查。我国海关在执行任务时贯彻既严格又方便的原则，既保卫国家的政治、经济利益，维护国家主权，又便利正常往来。

■ 一、海关检查概述

进出中国国境的旅游者应将携带的符合规定的行李物品交海关检查。

(1) 旅游者应填写“旅客行李申报表”一式两份，经海关查验行李物品后签章，双方各执一份，在旅游者回程时交海关验核。

(2) 进出境旅游者向海关的申报，应在海关对有关物品实施查验(包括检查设备查验)之前完成；海关开始检查后，旅游者对其所携带物品以任何方式做出的申明，均不视为申报。

■ 一、海关检查概述

(3) 来我国居留不超过6个月旅游者，携带海关认为必须复运出境的物品，由海关登记后放行，旅游者出境时必须将原物带出；旅游者携带的金银、珠宝、钻石等饰物，如准备携带出境，应向海关登记，由海关发给证明书，以便出境时海关凭证核放。

(4) 进出国境的旅游者携带的行李物品符合纳税规定的，应照章纳税。

■ 二、国境卫生检疫与监测

卫生检疫是指国境卫生检疫机关依法对进出国境的旅游者及其携带的动植物和

交通工具等实施传染病检疫、监测和卫生监督。

我国于1986年12月颁发了《中华人民共和国国境卫生检疫法》，并于1989年3月由卫生部发布了《中华人民共和国国境卫生检疫法实施细则》。

■ 二、国境卫生检疫与监测

《中华人民共和国国境卫生检疫法》第2条规定：在中华人民共和国国际通航的港口、机场以及陆地边境和国界江河的口岸设立国境卫生检疫机关，依照本法规定实施传染病检疫、监测和卫生监督。本法所指的传染病是指检疫传染病和监测传染病。监测传染病是指鼠疫、霍乱、黄热病以及国务院确定和公布的其他传染病。监测传染病由国务院卫生行政管理部门确定和公布。

■ 二、国境卫生检疫与监测

入境、出境的人员、交通工具、运输设备以及可能传播检疫传染病的行李、货物、邮包等物品，都应当接受检疫，经国境卫生检疫机关许可，方准入境或者出境。

在国内或者国外检疫传染病大流行的时候，国务院卫生行政部门应当立即报请国务院决定采取下列检疫措施的一部或者全部：

■ 二、国境卫生检疫与监测

- (1) 下令封锁陆地边境、国界江河的有关区域；
- (2) 指定某些物品必须经过消毒、除虫，方准由国外运进或者由国内运出；
- (3) 禁止某些物品由国外运进或者由国内运出；
- (4) 指定第一入境港口、降落机场。对来自国外疫区的船舶、航空器，除因遇险或者其他特殊原因外，没有经第一入境港口、机场检疫的，不准进入其他港口和机场。

■ 二、国境卫生检疫与监测

《中华人民共和国国境卫生检疫法》对旅游者入出境检疫做了具体规定。

(1) 入境的交通工具和人员，必须在最先到达的国境口岸的指定地点接受检疫。除引航员外，未经国境卫生检疫机关许可，任何人不准上下交通工具，不准装卸行李、货物、邮包等物品。

■ 二、国境卫生检疫与监测

- (2) 出境的交通工具和人员，必须在最后离开的国境口岸接受检疫。
- (3) 来自国外的船舶、航空器因故停泊、降落在中国境内非口岸地点的时候，船舶、航空器的负责人应当立即向就近的国境卫生检疫机关或者当地卫生行政部门报告。除紧急情况外，未经国境卫生检疫机关或者当地卫生行政部门许可，任何人不准上下船舶、航空器，不准装卸行李、货物、邮包等物品。

■ 二、国境卫生检疫与监测

(4) 在国境口岸发现检疫传染病、疑似检疫传染病，或者有人非因意外伤害而死亡并死因不明的，国境口岸有关单位和交通工具的负责人，应当立即向国境卫生检疫机关报告，并申请临时检疫。

(5) 国境卫生检疫机关依据检疫医师提供的检疫结果，对未染有检疫传染病或者已实施卫生处理的交通工具，签发入境检疫证或者出境检疫证。

■ 二、国境卫生检疫与监测

(6) 国境卫生检疫机关对检疫传染病染疫人必须立即将其隔离，隔离期限根据医学检查结果确定；对检疫传染病染疫嫌疑人应当将其留验，留验期限根据该传染病的潜伏期确定。因患检疫传染病而死亡的尸体，必须就近火化。

(7) 接受入境检疫的交通工具具有下列情形之一的，应当实施消毒、除鼠、除虫或者其他卫生处理：

■ 二、国境卫生检疫与监测

- 1) 来自检疫传染病疫区的;
- 2) 被检疫传染病污染的;
- 3) 发现有与人类健康有关的啮齿动物或者病媒昆虫的。

如果外国交通工具的负责人拒绝接受卫生处理,除有特殊情况外,准许该交通工具在国境卫生检疫机关的监督下,立即离开中华人民共和国国境。

■ 二、国境卫生检疫与监测

(8) 国境卫生检疫机关对来自疫区的、被检疫传染病污染的或者可能成为检疫传染病传播媒介的行李、货物、邮包等物品,应当进行卫生检查,实施消毒、除鼠、除虫或者其他卫生处理。入境、出境的尸体、骸骨的托运人或者其代理人,必须向国境卫生检疫机关申报,经卫生检查合格后,方准运进或者运出。

■ 二、国境卫生检疫与监测

国境卫生检疫机关对入境、出境的人员实施传染病监测,并且采取必要的预防、控制措施。

国境卫生检疫机关有权要求入境、出境的人员填写健康申明卡,出示某种传染病的预防接种证书、健康证明或者其他有关证件。

■ 二、国境卫生检疫与监测

对患有监测传染病的人、来自国外监测传染病流行区的人或者与监测传染病人密切接触的人,国境卫生检疫机关应当区别情况,发给就诊方便卡,实施留验或者采取其他预防、控制措施,并及时通知当地卫生行政部门。各地医疗单位对持有就诊方便卡的人员,应当优先诊治。

■ 三、对出、入境动植物的检疫

为防止动物传染病、寄生虫病和植物危险性病、虫、杂草以及其他有害生物传入、传出国境,保护农、林、牧、渔业生产和人体健康,促进对外经济贸易的发展,我国和世界其他国家一样,制定了动植物检疫的法律,如《中华人民共和国进出境动植物检疫法》(1992年4月1日起施行)和《中华人民共和国进出境动植物检疫法实施条例》(自1997年1月1日起施行)。

■ 第四节 边防检查制度

- 一、边防检查概述
- 二、前往边境地区出境入境人员的管理
- 三、行李物品的检查
- 四、违反《出境入境边防检查条例》的处罚
- 一、边防检查概述

各国为维护国家主权和安全,禁止非法出入境,便利进出境人员和交通运输畅通,都在对外开放的港口、机场、国境车站和边防通道以及特许的进出口岸设立了边防检查站,对进出国境的人和物进行检查。

■ 一、边防检查概述

出境、入境的人员和交通运输工具,必须经对外开放的口岸或者主管机关特许的地点通行,接受边防检查、监护和管理。

出境、入境的人员,必须遵守中华人民共和国的法律、行政法规。任何组织和个人不得妨碍边防检查人员依法执行公务。

■ 二、前往边境地区出境入境人员的管理

出、入境人员抵达中国口岸后,必须按照规定填写出境、入境登记卡,向边防检查站交验本人的有效护照或其他出境、入境证件经查验核准后,方可出境,入境。上、下外国船舰的人员,必须向边防检查人员交验出境、入境证件或者其他规定的证件,经许可后,方可

上船、下船。

■ 二、前往边境地区出境入境人员的管理

《中华人民共和国出境入境边防检查条例》第8条规定：出境、入境的人员有下列情形之一的，边防检查站有权阻止其出境、入境。

- (1) 未持出境、入境证件的；
- (2) 持用无效出境、入境证件的；
- (3) 持用他人出境、入境证件的；

■ 二、前往边境地区出境入境人员的管理

- (4) 持用伪造或者涂改的出境、入境证件的；
- (5) 拒绝边防检查的；
- (6) 未在限定口岸通行的；
- (7) 国务院公安部门、国家安全部门通知不准出境、入境的；
- (8) 法律、行政法规规定不准出境、入境的。

■ 二、前往边境地区出境入境人员的管理

出境、入境的交通运输工具在中国境内必须按照规定的路线、航线行驶。外国船舶未经许可不得在非对外开放的港口停靠。出境的交通运输工具自出境检查后到出境前，入境的交通运输工具自入境后到入境检查前，未经边防检查站许可，不得上下人员，装卸货物。

■ 二、前往边境地区出境入境人员的管理

边防检查站对处于下列情形之一的出境、入境交通运输工具，有权进行监护：

(1) 离、抵口岸的火车，外国船舶和中国客船在出境检查后到出境前，入境后到入境检查前和检查期间。

- (2) 火车及其他机动车辆在国(边)界线距边防检查站较远的区域内行驶。
- (3) 外国船舶在中国内河航行期间。

■ 二、前往边境地区出境入境人员的管理

(4) 边防检查站认为有必要进行监护的其他情形。

随交通运输工具执行监护任务的边防检查人员，交通运输工具的负责人应当提供必要的办公、生活条件。被监护的交通运输工具和上下该交通运输工具的人员应当服从监护人员的检查。

■ 二、前往边境地区出境入境人员的管理

交通运输工具的负责人发现出境、入境的交通运输工具载运不准出境、入境人员，偷越国(边)境人员及未持有效出境、入境证件的人员的，应当负责将其遣返，并承担由此发生的一切费用。

出境、入境的交通运输工具有下列情形之一的，边防检查站有权推迟或者阻止其出境、入境：

■ 二、前往边境地区出境入境人员的管理

- 1) 离、抵口岸时，未经边防检查站同意擅自出境、入境的。
- 2) 拒绝接受边防检查、监护的。
- 3) 被认为载有危害国家安全、利益和社会秩序的人员或物品的。
- 4) 被认为载有非法出境、入境人员的。
- 5) 拒不执行边防检查站依法作出的处罚或者处理决定的。
- 6) 未经批准擅自改变出境、入境口岸的。

■ 三、行李物品的检查

根据《中华人民共和国出境入境边防检查条例》的有关规定，边防检查站根据维护国家安全和社会秩序的需要，可以对出境、入境人员和携带的行李物品和交通运输工具载运的

货物进行重点检查。

■ 三、行李物品的检查

出境、入境的人员和交通运输工具不得携带、载运法律、行政法规规定的危害国家安全和秩序的违禁物品；携带、载运违禁物品，边防检查站应当扣留违禁物品，对携带人、载运违禁物品的交通运输工具负责人依照有关法律、行政法规的规定处理。

■ 教学案例

广东破获特大白银走私案 查获一吨白银

“障眼法”不管如何巧妙，也逃不过“火眼金睛”。5月22日，广东边防总队驻深圳六支队破获一起涉嫌走私白银案，当场在木板的暗格里查获无合法来源证明的64块“银砖”。这些白银重约1吨，案值达350万元。涉案人员余某也当场被抓获。

六支队负责人介绍，22日下午3时许，该支队接到群众举报，称在罗芳村西边地段有人利用“五十铃”货车进行走私，4时许，一辆蓝色的五十铃货车慢慢驶入官兵视线。

■ 教学案例

边防官兵立即驱车包抄将其拦截，做贼心虚的司机见状马上调转车头，可是，他还没反应过来怎么回事，边防战士已经跳上了他的驾驶室，犯罪嫌疑人只得乖乖束手就擒。“战士上车检查，奇怪的是，车上除了几十块建筑木板外，并没有发现任何可疑的东西。”经验丰富的检查人员用手敲了敲几十块摞起来的木板时，发现声音不对。“把三层木板掀开，果然发现底下的所有木板中央都挖空了，形成了一个长方体的暗格，里面整齐地摆满了白花花的“银砖”，每锭“银砖”上还用蓝色和红色的笔作了标识。经过称量，每锭“银砖”重约30斤，共64锭。目前，该案正在进一步审理中。

■ 教学案例

云南公安边防破获特大贩毒案 查获海洛因60公斤

云南省公安边防总队德宏边防支队木康公安检查站近日破获一起特大贩毒案，抓获犯罪嫌疑人8名，缴获精制海洛因60公斤。

2007年3月31日21时10分许，木康公安检查站的执勤人员依法检查一辆由瑞丽开往昆明装载着“冰冻鱼”的大货车，在认真查看运货单时发现，该车装卸货的地点与以往有所不同。检查官兵还注意到，一般运输“冰冻鱼”等类鲜货的时间都很紧，而这辆货车上则只有一名驾驶员。

执勤人员于是登车进行仔细检查，发现了此车有很多疑点。经过半小时的工作，执勤人员当场从此车所运载的冰冻鱼中，查获精致海洛因162块、净重60公斤，抓获犯罪嫌疑人2名。此后的一段时间里，经相关人员的进一步努力，又有6名犯罪嫌疑人被抓获。

■ 三、行李物品的检查

任何人不得非法携带属于国家秘密的文件、资料和其他物品出境；非法携带属于国家秘密的文件、资料和其他物品的，边防检查站应当予以收缴，对携带人依照有关法律、行政法规规定处理。

■ 三、行李物品的检查

出境、入境的人员携带或者托运枪支、弹药，必须遵守有关法律、行政法规的规定，向边防检查站办理携带或者托运手续；未经许可，不得携带、托运枪支、弹药出境、入境。

■ 四、违反《出境入境边防检查条例》的处罚

对违反《出境入境边防检查条例》规定的处罚，由边防检查站执行。

被处罚人对边防检查站作出的处罚决定不服的，可以自接到处罚决定书之日起 15 日内，向边防检查站所在地的县级公安机关申请复议；有关县级公安机关应当自接到复议申请书之日起 15 日内作出复议决定；被处罚人对复议决定不服的，可以自接到复议决定书之日起 15 日内，向人民法院提起诉讼。

本章小结

- 1. 对外国人入境、居留、旅行、出境的管理按《中华人民共和国外国人入境出境管理法》、《中华人民共和国外国人入境出境管理法实施细则》、《中华人民共和国海关法》以及《中华人民共和国出境入境边防检查条例》等法律法规执行。
- 2. 外国人入境、过境和在中国境内居留，必须经中国政府主管机关许可。这里所说的“中国政府主管机关”就是中国政府主管入出境的管理机关，具体是指：中国的外交代表机关、领事机关和外交部授权的其他驻外机关；公安部、公安部授权的地方公安机关和外交部、外交部授权的地方外事部门。
- 3. 对中国公民出入境的有效证件、出境、入境的管理按《中华人民共和国公民出境入境管理法》及《中华人民共和国出境入境管理法实施细则》、《中华人民共和国海关法》以及《中华人民共和国出境入境边防检查条例》、《中国公民出国旅游管理办法》等法律法规执行。
- 4. 中国公民出境入境管理的原则有：中国公民要凭国务院主管机关及其授权的机关签发的有效护照或者其他有效证件出境、入境，无须办理签证。中国公民出境入境要从对外开放的或者指定的口岸通行，接受边防检查机关的检查。中国公民出境后，不得有危害祖国安全、荣誉和利益的行为。
- 5. 进出中国国境的旅游者应将携带的符合规定的行李物品交海关检查。海关检查，指海关在国境口岸依法对进出境的货物、运输工具、行李物品、邮递物品和其他物品执行监督管理、代收关税和查禁走私等任务时所进行的检查。主要包括对旅游者卫生检疫与监测以及对入境动植物的检疫。
- 6. 出境、入境的人员和交通运输工具，必须经对外开放的口岸或者主管机关特许的地点通行，接受边防检查、监护和管理。出境、入境的人员，必须遵守中华人民共和国的法律、行政法规。任何组织和个人不得妨碍边防检查人员依法执行公务。对违反《出境入境边防检查条例》规定的处罚，由边防检查站执行。

项目八 旅游资源管理法规制度

一、教学目标

- 知识目标：1. 旅游资源的概念。2. 风景名胜区管理法规的主要内容。3. 自然保护区管理法规的主要内容。4. 人文旅游资源管理法规的主要内容。

能力目标：如何依法保护和开发旅游资源。

二、重点和难点

1. 旅游资源的依法保护和开发存在问题。2. 风景名胜区如何进一步规范管理，确保旅游安全？

三、教学方式：

讲述式、启发式

四、教学时数：2 课时

五、主要内容

■ 第一节 旅游资源管理概述

- 一、旅游资源的概念
- 二、保护旅游资源的意义
- 三、旅游资源法律保护概述
- 一、旅游资源的概念

根据国家标准《旅游资源分类、调查与评价》(GB/T 18972-2003),旅游资源是指自然界和人类社会凡能对旅游者产生吸引力,可以为旅游业开发利用,并可产生经济效益、社会效益和环境效益的各种事物和因素。主要包括自然旅游资源和人文旅游资源。

- 二、保护旅游资源的意义

旅游资源实际上是具有旅游价值的自然环境与社会文化中的各种要素的综合,导致旅游资源质量下降的不合理旅游开发经营,实质上是对生态环境的破坏和对社会文化的冲击。

- 二、保护旅游资源的意义

旅游产业是一个资源产业,其经营基础是旅游资源,旅游经营可看作是依靠资源,利用资源,达到获取经济、社会、生态综合效益目的的活动过程。旅游业欲谋求持续发展,首先必须谋得旅游资源的持续利用。

- 三、旅游资源法律保护概述

法律是保护旅游资源和游览环境的有力手段,目前,世界各国在大力发展旅游业的同时,非常重视旅游资源的保护问题,并把其视为旅游业能否持续发展的根本保证。

- 三、旅游资源法律保护概述

我国十分重视旅游资源的保护。早在1950年5月,中央人民政府就颁发了《古迹、珍贵文物、图书及稀有生物保护办法》。随后相继又颁发了《关于地方文物名胜古迹的保护管理办法》、《文物保护管理暂行规定》、《中华人民共和国文物保护法》、《风景名胜区管理暂行条例》。1989年第七届全国人大常委会第11次会议通过了《中华人民共和国环境保护法》。1994年9月国务院发布了《中华人民共和国自然保护区条例》。

- 三、旅游资源法律保护概述

2005年8月5日,《旅游景区质量等级评定管理办法》施行。

旅游景区是以旅游及其相关活动为主要功能或主要功能之一的空间或地域,指具有参观游览、休闲度假、康乐健身等功能,具备相应旅游服务设施并提供相应旅游服务的独立管理区。

- 三、旅游资源法律保护概述

旅游景区质量等级划分为五级,从高到低依次为AAAAA、AAAA、AAA、AA、A级旅游景区。凡在中华人民共和国境内,正式开业从事旅游经营业务一年以上的旅游景区,包括风景区、文博馆、寺庙观堂、旅游度假区、自然保护区、主题公园、森林公园、地质公园、游乐园、动物园、植物园及工业、农业、经贸、科教、军事、体育、文化艺术等旅游景区,均可申请参加质量等级评定。

- 三、旅游资源法律保护概述

3A级、2A级、1A级旅游景区由全国旅游景区质量等级评定委员会委托各省级旅游景区质量等级评定委员会负责评定。省级旅游景区质量等级评定委员会可以向条件成熟的地市级旅游景区质量等级评定机构再行委托。

4A级旅游景区由省级旅游景区质量等级评定委员会推荐,全国旅游景区质量等级评定委员会组织评定。

- 三、旅游资源法律保护概述

5A级旅游景区从4A级旅游景区中产生。被公告为4A级旅游景区一年以上的方可申报5A级旅游景区。5A级旅游景区由省级旅游景区质量等级评定委员会推荐,全国旅游景区质量等级评定委员会组织评定。

2007年，国家评出首批66家5A级旅游景区。

■ 第二节 自然旅游资源管理

■ 一、风景名胜区管理法规的主要内容

■ 二、自然保护区管理法规的主要内容

■ 案例导入

■ 2014年12月31日23时35分许，正值跨年夜活动，因很多游客市民聚集在上海外滩迎接新年，黄浦区外滩陈毅广场进入和退出的人流对冲，致使有人摔倒，发生踩踏事故，截至2015年1月6日上午11点，上海外滩踩踏事件已造成36人死亡、49人受伤。

■ 案例导入

■ 2014年12月31日晚，上海举行跨年灯光秀，活动一共分为两个部分，一个是陈毅广场观景台对面的10秒倒计时灯光，另一个是在“外滩源”的5D大型灯光表演，两者间的距离为0.5公里。出于缓解以往3年交通的压力，其主要的表演活动设在了“外滩源”。

■

对于这一活动场地的安排，上海各大媒体在活动前几天都有报道，然而，传播的不足，让很多年轻人并不知道这一变化。并且，外滩源和外滩一字之差，很多学生和游客并不知道区别是什么。于是，当时晚大多数的游客还是来到了外滩的陈毅广场。据估计，当天晚在外滩的人员达到数十万人。

问题提出：

- 1、谁该为此事件负责？
- 2、景区应如何有效控制客流超过最大承载量？

■ 一、风景名胜区管理法规的主要内容

根据《风景名胜区条例》的规定，风景名胜区，是指具有观赏、文化或者科学价值，自然景观、人文景观比较集中，环境优美，可供人们游览或者进行科学、文化活动的区域。

国家对风景名胜区实行科学规划、统一管理、严格保护、永续利用的原则。

(1) 风景名胜区的划分。风景名胜区划分为国家级风景名胜区和省级风景名胜区。

1) 自然景观和人文景观能够反映重要自然变化过程和重大历史文化发展过程，基本处于自然状态或者保持历史原貌，具有国家代表性的，可以申请设立国家级风景名胜区。

设立国家级风景名胜区，由省、自治区、直辖市人民政府提出申请，国务院建设主管部门会同国务院环境保护主管部门、林业主管部门、文物主管部门等有关部门组织论证，提出审查意见，报国务院批准公布。

2) 具有区域代表性的，可以申请设立省级风景名胜区。

设立省级风景名胜区，由县级人民政府提出申请，省、自治区人民政府建设主管部门或者直辖市人民政府风景名胜区主管部门，会同其他有关部门组织论证，提出审查意见，报省、自治区、直辖市人民政府批准公布。

(2) 风景名胜区的管辖。

1) 风景名胜区所在地县级以上地方人民政府设置的风景名胜区管理机构，负责风景名胜区的保护、利用和统一管理工作。

2) 国务院建设主管部门负责全国风景名胜区的监督管理工作。国务院其他有关部门按照国务院规定的职责分工，负责风景名胜区的有关监督管理工作。

3) 省、自治区人民政府建设主管部门和直辖市人民政府风景名胜区主管部门，负责本行政区域内风景名胜区的监督管理工作。省、自治区、直辖市人民政府其他有关部门按照规

定的职责分工，负责风景名胜区的有关监督管理工作。

国家级风景名胜区规划由省、自治区人民政府建设主管部门或者直辖市人民政府风景名胜区主管部门组织编制。

省级风景名胜区规划由县级人民政府组织编制。

风景名胜区规划分为总体规划和详细规划。

(1) 总体规划。

- 风景名胜区总体规划的编制，应当体现人与自然和谐相处、区域协调发展和经济社会全面进步的要求，坚持保护优先、开发服从保护的原则，突出风景名胜资源的自然特性、文化内涵和地方特色。

风景名胜区总体规划应当包括下列内容：风景资源评价；生态资源保护措施、重大建设项目布局、开发利用强度；风景名胜区的功能结构和空间布局；禁止开发和限制开发的范围；风景名胜区的游客容量；有关专项规划。

风景名胜区应当自设立之日起2年内编制完成总体规划。总体规划的规划期一般为20年。

国家级风景名胜区的总体规划，由省、自治区、直辖市人民政府审查后，报国务院审批。省级风景名胜区的总体规划，由省、自治区、直辖市人民政府审批，报国务院建设主管部门备案。

(2) 详细规划。

- 风景名胜区详细规划应当根据核心景区和其他景区的不同要求编制，确定基础设施、旅游设施、文化设施等建设项目的选址、布局与规模，并明确建设用地范围和规划设计条件。
- 风景名胜区详细规划，应当符合风景名胜区总体规划。

国家级风景名胜区的详细规划，由省、自治区人民政府建设主管部门或者直辖市人民政府风景名胜区主管部门报国务院建设主管部门审批。省级风景名胜区的详细规划，由省、自治区人民政府建设主管部门或者直辖市人民政府风景名胜区主管部门审批。

(1) 风景名胜区管理机构的职责。

- 1) 建立健全风景名胜资源保护的各项管理制度。
- 2) 对风景名胜区内的重要景观进行调查、鉴定，并制定相应的保护措施。
- 3) 每年向国务院建设主管部门报送风景名胜区规划实施和土地、森林等自然资源保护的情况。
- 4) 根据风景名胜区的特点，保护民族民间传统文化，开展健康有益的游览观光和娱乐活动，普及历史文化和科学知识。
- 5) 根据风景名胜区规划，合理利用风景名胜资源，改善交通、服务设施和游览条件。
- 6) 在风景名胜区内设置风景名胜区标志和路标、安全警示等标牌。
- 7) 建立健全安全保障制度，加强安全管理，保障游览安全，并督促风景名胜区内经营单位接受有关部门依据法律、法规进行的监督检查。

(2) 风景名胜区的保护。

- 风景名胜区内景观和自然环境，应当根据可持续发展的原则，严格保护，不得破坏或者随意改变。
- 风景名胜区内居民和游览者应当保护风景名胜区的景物、水体、林草植被、野生动物和各项设施。

1) 在风景名胜区内禁止进行下列活动：

- 开山、采石、开矿、开荒、修坟立碑等破坏景观、植被和地形地貌的活动；
- 修建储存爆炸性、易燃性、放射性、毒害性、腐蚀性物品的设施；

■ 在景物或设施上刻划，涂污；乱扔垃圾。

2) 禁止违反风景名胜区规划，在风景名胜区内设立各类开发区和在核心景区内建设宾馆、招待所、培训中心、疗养院以及与风景名胜资源保护无关的其他建筑物；已经建设的，应该按照风景名胜区规划，逐步迁出。

3) 在风景名胜区内从事本上述 1)、2) 两条禁止范围以外的建设活动，应当经风景名胜区管理机构审核后，依照有关法律、法规的规定办理审批手续。

在国家级风景名胜区内修建缆车、索道等重大建设工程，项目的选址方案应当报国务院主管部门核准。

4) 在风景名胜区内设置、张贴商业广告，举办大型游乐活动，改变水资源、水环境自然状态的活动以及进行其他影响生态和景观的活动，应当经风景名胜区管理机构审核后，依照有关法律、法规的规定报有关主管部门批准。

5) 风景名胜区内内的建设项目应当符合风景名胜区规划，并与景观相协调，不得破坏景观、污染环境、妨碍游览。

在风景名胜区内进行建设活动的，建设单位、施工单位应当制定污染防治和水土保持方案，并采取有效措施，保护好周围景物、水体、林草植被、野生动物资源和地形地貌。

6) 国家建立风景名胜区管理信息系统，对风景名胜区规划实施和资源保护情况进行动态监测。

(3) 风景名胜区的利用和管理。

1) 风景名胜区内宗教活动场所的管理，依照国家有关宗教活动场所管理的规定执行。

风景名胜区内涉及自然资源保护、利用、管理和文物保护以及自然保护区管理的，还应当执行国家有关法律、法规的规定。

2) 禁止超过允许容量接纳游客和在没有安全保障的区域开展游览活动。

3) 进入风景名胜区的门票，由风景名胜区管理机构负责出售。门票价格依照有关价格的法律、法规的规定执行。风景名胜区内内的交通、服务等项目，应当由风景名胜区管理机构依照有关法律、法规和风景名胜区规划，采用招标等公平竞争的方式确定经营者。

4) 风景名胜区管理机构不得从事以营利为目的的经营活动，不得将规划、管理和监督等行政管理职能委托给企业或者个人行使。

风景名胜区管理机构的工作人员，不得在风景名胜区内内的企业兼职。

为了切实加强风景名胜资源的保护，有效制止破坏风景名胜资源的违法行为，《风景名胜区条例》对风景名胜区内内的有关违法行为规定了严格的法律责任。

(1) 对在风景名胜区内内进行开山、采石、开矿等破坏景观、植被、地形地貌的活动，修建储存爆炸性、易燃性、放射性、毒害性、腐蚀性物品的设施，在核心景区建设宾馆、招待所、培训中心、疗养院等行为，由风景名胜区管理机构责令停止违法行为，恢复原状或者限期拆除，没收违法所得，并处 50 万元至 100 万元的罚款。

(2) 对未经风景名胜区管理机构审核，在风景名胜区内从事禁止范围以外的建设活动，由风景名胜区管理机构责令停止建设、限期拆除，对个人处 2 万元以上 5 万元以下的罚款，对单位处 20 万元以上 50 万元以下的罚款。

(3) 批准实施有关违法行为的地方人民政府及有关主管部门的直接负责和其他直接责任人员，分别承担相应的行政责任。构成犯罪的，依法追究刑事责任。

(4) 侵害国家、集体或者个人财产的违法行为在接受行政处罚的同时，违法者还应承担民事责任。构成犯罪的，依法追究刑事责任。

■ 二、自然保护区管理法规的主要内容

中国是世界自然资源和生物多样性最丰富的国家之一。到 2008 底，已有各类自然保护区 2349 个。其中国家级自然保护区 303 个，面积达 150 万平方公里，占国土面积的 15% 左

右。

国务院于1994年9月2日第二十四次常委会讨论通过了《中华人民共和国自然保护区条例》。该条例自1994年12月1日起实施，标志着我国对自然保护区的建设和管理走上了法制化的道路。

根据《中华人民共和国自然保护区条例》的规定，自然保护区，是指对有代表性的自然生态系统、珍稀濒危野生动植物物种的天然集中分布区、有特殊意义的自然遗迹等保护对象所在的陆地、陆地水体或者海域，依法划出一定面积予以特殊保护和管理的区域。

根据《中华人民共和国自然保护区条例》的规定，凡具有下列条件之一的，应当建立自然保护区：

1) 典型的自然地理区域、有代表性的自然生态系统区域以及已经遭受破坏但经保护能够恢复的同类自然生态系统区域。

2) 珍稀、濒危野生动植物物种的天然集中分布区域。

3) 具有特殊保护价值的海域、海岸、岛屿、湿地、内陆、水域、森林、草原和荒原。

4) 具有重大科学文化价值的地质构造、著名溶洞、化石分布区、冰川、火山、温泉等自然遗址。

5) 经国务院或者省、自治区、直辖市人民政府批准，需要予以特殊保护的其他自然区域。

自然保护区的范围和界限由批准建立自然保护区的人民政府确定，并标明区界，予以公告。

我国自然保护区分为国家级自然保护区和地方级自然保护区。

在国内外有典型意义、在科学上有重大国际影响或者有特殊科学研究价值的自然保护区，列为国家级自然保护区。除列为国家级自然保护区的外，其他具有典型意义或者重要科学研究价值的自然保护区列为地方级自然保护区。

国家级自然保护区的建立，由自然保护区所在的省、自治区、直辖市人民政府或者国务院有关自然保护区行政主管部门提出申请，经国家级自然保护区评审委员会评审后，由国务院环境保护行政主管部门进行协调并提出审批建议，报国务院批准。

地方级自然保护区的建立，由自然保护区所在的县、自治县、市、自治州人民政府或者省、自治区、直辖市人民政府有关自然保护区行政主管部门提出申请，经地方级自然保护区评审委员会评审后，由省、自治区、直辖市人民政府环境保护行政主管部门进行协调并提出审批建议，报省、自治区、直辖市人民政府批准，并报国务院环境保护行政主管部门和国务院有关自然保护区行政主管部门备案。

跨两个以上行政区域的自然保护区的建立，由有关行政区域的人民政府协商一致后提出申请，并按照前两款规定的程序审批。

建立海上自然保护区，须经国务院批准。

自然保护区按照下列方法命名：国家级自然保护区：自然保护区所在地地名加“国家级自然保护区”；

地方级自然保护区：自然保护区所在地地名加“地方级自然保护区”；

有特殊保护对象的自然保护区，可以在自然保护区所在地地名后加特殊保护对象的名称。

自然保护区划分为核心区、缓冲区和实验区等不同区域，在不同的区域内实行不同的保护手段。

(1) 核心区是自然保护区内保存完好的天然状态的生态系统以及珍稀、濒危动植物的集中分布区。通常，该区域禁止任何单位和个人进入（除非省级以上人民政府有关自然保护区行政管理部门批准），也不允许进入从事科学研究活动。

(2) 缓冲区是在核心区外围划定的一定面积的区域。该区域只准进入从事科学研究观测活动。

(3) 实验区是指缓冲区的外围区域。该区域可从事科学实验、教学实习、参观考察、旅游以及驯化、繁殖珍稀和濒危野生动植物等活动。

原批准自然保护区的人民政府认为必要时,可在自然保护区的外围制定一定面积的外围保护地带。

- (1) 自然保护区管理机构的职责。
- (2) 自然保护区的发展规划管理。
- (3) 自然保护区的经营活动管理。
- (4) 进出自然保护区的管理。

(1) 对擅自移动或者破坏自然保护区界标,未经批准进入自然保护区或者在自然保护区内不服从管理机构管理,经批准在自然保护区的缓冲区内从事科学研究、教学实习和标本采集的单位和个人,不向自然保护区管理机构提交活动成果副本的单位和个人,由自然保护区管理机构责令其改正,并可以根据不同情节处以 100 元以上 5000 元以下的罚款。

(2) 对在自然保护区进行砍伐、放牧、狩猎、捕捞、采药、开垦、烧荒、开矿、采石、挖沙等活动的单位和个人,除可以依照有关法律、行政法规规定给予处罚的以外,由县级以上人民政府有关自然保护区行政主管部门或者其授权的自然保护区管理机构没收违法所得,责令停止违法行为,限期恢复原状或者采取其他补救措施;对自然保护区造成破坏的,可以处以 300 元以上 10000 元以下的罚款。

(3) 自然保护区管理机构违反本条例规定,拒绝环境保护行政主管部门或者有关自然保护区行政主管部门监督检查,或者在被检查时弄虚作假的,由县级以上人民政府环境保护行政主管部门或者有关自然保护区行政主管部门给予 300 元以上 3000 元以下的罚款。

(4) 自然保护区管理机构违反《条例》有关规定,由县级以上人民政府有关自然保护区行政主管部门责令限期改正;对直接责任人员,由其所在单位或者上级机关给予行政处分。构成犯罪的,对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法追究刑事责任。

(5) 妨碍自然保护区管理人员执行公务的,由公安机关依照《中华人民共和国治安管理处罚条例》的规定给予处罚;情节严重的,构成犯罪的,依法追究刑事责任。

- 第三节 人文旅游资源管理
- 一、人文旅游资源的概念及范围
- 二、文物保护法律概述
- 三、人文旅游资源管理法规的主要内容
- 四、法律责任
- 一、人文旅游资源的概念及范围

人文旅游资源,是指由于历史发展所产生的各种有形或无形的事物或文化传统,包括古代建筑、历史遗迹和民族风情等。我国是一个历史悠久、民族众多的文明古国,名胜古迹源远流长,历史文物不计其数,风土人情奇特各异,人文旅游资源丰富多彩。

根据法律规定,我国人文旅游资源包括:文化遗址、历史名城、古代建筑、古典园林、帝王陵墓、宗教圣地、雕绘艺术、博物馆、革命旧址、现代建设、民族风情、工艺美术、名菜佳肴等。

- 小思考
- 我国一些著名高校被一些开发“青少年夏令营”、“青少年修学旅游”等旅游活动的旅行社列入参观游览项目。

请问:

高校校园、建筑物等是旅游资源吗?

人文旅游资源，是我国发展旅游业的基础。目前我国对人文旅游资源的保护主要是对文物的保护。

文物保护管理工作，贯彻保护为主、抢救第一、合理利用、加强管理的方针。

- 按照《中华人民共和国文物保护法》的规定，受国家法律保护的文物有下列五类：
- （1）具有历史、艺术、科学价值的古文化遗址、古墓葬、古建筑、石窟寺和石刻、壁画。
- （2）与重大历史事件、革命运动和著名人物有关的，具有重要纪念意义、教育意义和史料价值的近代现代重要史迹、实物、代表性建筑。
- （3）历史上各时代的珍贵艺术品、工艺美术品。
- （4）历史上各时代重要的文献资料以及具有历史、艺术、科学价值的手稿和图书资料等。
- （5）反映历史上各时代、各民族的社会制度、社会生产、社会生活的代表性实物。

■ 二、文物保护法律概述

我国历来重视对人文旅游资源的法律保护。1982年11月19日第五届全国人民代表大会常务委员会第二十五次会议通过了《中华人民共和国文物保护法》。

2007年12月29日，第十届全国人民代表大会常务委员会第三十一次会议通过了《关于修改〈中华人民共和国文物保护法〉的决定》，第二次修正的《中华人民共和国文物保护法》发布施行，从而使我国的文物保护法律得到进一步的完善，使各类文物得到了根本性的法律保护。

文物是指人们在各个历史时期生产、生活和斗争中遗留下来的，具有历史、科学和艺术价值的遗物和遗迹。

第一、具有历史、艺术、科学价值的古文化遗址、古墓葬、古建筑、石窟寺和石刻、壁画；

第二、与重大历史事件、革命运动或者著名人物有关的以及具有重要纪念意义、教育意义或者史料价值的近代现代重要史迹、实物、代表性建筑；

第三、历史上各时代珍贵的艺术品、工艺美术品；

第四、历史上各时代重要的文献资料以及具有历史、艺术、科学价值的手稿和图书资料等；

第五、反映历史上各时代、各民族社会制度、社会生产、社会生活的代表性实物。

具有科学价值的古脊椎动物化石和古人类化石同文物一样受国家保护。

根据文物能否移动，可将文物分为

可移动文物：是指历史上各时代重要实物、艺术品、文献、手稿、图书资料、代表性实物等。

不可移动文物：是指古文化遗址、古墓葬、古建筑、石窟寺、石刻、壁画、近代现代重要史迹和代表性建筑等。

《中华人民共和国文物保护法》第五条明确规定：“中华人民共和国境内地下、内水和领海中遗存的一切文物，属于国家所有。”“国有文物所有权受法律保护，不容侵犯。”

■ 对文物所有权的保护

■ 小思考

■

- 某旅游团在导游带领下到一小溪边自由活动。有的游客在涉水玩耍过程中，发现一些古钱币，拾起来装入自己的包中。所在地文化市场行政执法大队得到消息后，立即派人员赴现场调查处理，会同所在地公安局进行处理，发布关于追缴出土文物的通告，同时通过反复宣传文物保护政策，使游客们提高了文物保护意识。除了张

某外，其他游客均缴纳了捡到的古钱币。

请问：1、如何判定文物？2、张某的行为是否承担相应的法律责任？

教学案例

祖宅挖出大量元宝银元被收缴，后人打官司要求安徽五河县文管所归还，此事在网上曾广为传播。近日，安徽省蚌埠市中级人民法院经过二审，认为原审认定事实基本清楚，但适用法律错误，遂判决：撤销一审判决；返还胡女士大元宝2个、小元宝5个、银锭5个、银元489枚；驳回胡女士其他诉讼请求。

■ （1）划定三级文物保护单位

- 根据我国《文物保护法》的规定，古文化遗址、古墓葬、古建筑、石窟寺、石刻、壁画、近代现代重要史迹和代表性建筑等不可移动文物，根据它们的历史、艺术、科学价值，可以分别确定为全国重点文物保护单位，省级文物保护单位，市、县级文物保护单位。

（2）历史文化名城。除上述三级文物保护单位之外，《文物保护法》还规定了“历史文化名城”、“历史文化街区、村镇”。

所谓历史文化名城，是指保存文物特别丰富并且具有重大历史价值或者革命纪念意义的城市。历史文化名城由国务院核定公布。

- 保存文物特别丰富并且具有重大历史价值或者革命纪念意义的城市，由国务院核定公布为历史文化名城。

- 保存文物特别丰富并且具有重大历史价值或者革命纪念意义的城镇、街道、村庄，由省、自治区、直辖市人民政府核定公布为历史文化街区、村镇，并报国务院备案。

（3）珍贵文物和一般文物。《文物保护法》规定：“历史上各时代重要实物、艺术品、文献、手稿、图书资料、代表性实物等可移动文物，分为珍贵文物和一般文物；珍贵文物分为一级文物、二级文物、三级文物。”

《文物保护法》规定，文物保护单位的保护范围内不得进行其他建设工程或者爆破、钻探、挖掘等作业。

■ 小思考

■

- 重庆市的老舍旧居 1992 年被市政府公布为实际重点文物保护单位，1995 年经市政府划定保护范围和建设控制地带。2004 年 11 月某新建住宅区开发商在拆迁施工过程中，擅自在老舍旧居外搭建电杆。市文物局、区文物管理所等部门与开发商协商要求公司停工。但该开发公司依旧强行施工，违法安插的电杆久久立在老舍旧居外。

请问：开发商公司的行为是否违法，为什么？

一切考古发掘工作，必须履行报批手续；从事考古发掘的单位，应当经国务院文物行政部门批准。考古发掘的文物，任何单位或者个人不得侵占。

地下埋藏的文物，任何单位或者个人都不得私自发掘。

非经国务院文物行政部门报国务院特别许可，任何外国人或者外国团体不得在中华人民共和国境内进行考古调查、勘探、发掘。

我国的文物收藏基本可分为两大类：一是馆藏文物；二是民间收藏文物。

馆藏文物，是指由国有博物馆、图书馆和其他文物收藏单位收藏的文物；文物收藏单位可以通过购买、接受捐赠、依法交换、法律、行政法规规定的其他方式以通过文物行政

部门指定保管或者调拨方式取得文物。

民间收藏文物是文物收藏单位以外的公民、法人和其他组织通过依法继承或者接受赠与、从文物商店购买、从经营文物拍卖的拍卖企业购买、公民个人合法所有的文物相互交换或者依法转让、国家规定的其他合法方式等方式收藏的文物。

根据《中华人民共和国文物保护》规定，国有博物馆、图书馆和其他单位的文物藏品禁止出卖。但是，为了保护文物安全、进行科学研究和充分发挥文物的作用，国有博物馆、图书馆和收藏文物的单位之间可以进行文物藏品的调拨、交换。这些单位进行文物收藏品调拨、交换时，必须报文化行政管理部门备案。其中，一级文物藏品的调拨、交换，必须经国务院文化行政部门批准。

国有不可移动文物不得转让、抵押。建立博物馆、保管所或者辟为参观游览场所的国有文物保护单位，不得作为企业资产经营。

民间收藏文物可以依法流通，但国家禁止出境的文物，不得转让、出租、质押给外国人。非国有不可移动文物不得转让、抵押给外国人。

国家鼓励文物收藏单位以外的公民、法人和其他组织将其收藏的文物捐赠给国有文物收藏单位或者出借给文物收藏单位展览和研究。

国有文物收藏单位应当尊重并按照捐赠人的意愿，对捐赠的文物妥善收藏、保管和展示。

文物商店应当由国务院文物行政部门或者省、自治区、直辖市人民政府文物行政部门批准设立，依法进行管理，不得从事文物拍卖经营活动，不得设立经营文物拍卖的拍卖企业。依法设立的拍卖企业经营文物拍卖的，应当取得国务院文物行政部门颁发的文物拍卖许可证。经营文物拍卖的拍卖企业不得从事文物购销经营活动，不得设立文物商店。

文物行政部门的工作人员不得举办或者参与举办文物商店或者经营文物拍卖的拍卖企业。文物收藏单位不得举办或者参与举办文物商店或者经营文物拍卖的拍卖企业。禁止设立中外合资、中外合作和外商独资的文物商店或者经营文物拍卖的拍卖企业。除经批准的文物商店、经营文物拍卖的拍卖企业外，其他单位或者个人不得从事文物的商业经营活动。

银行、冶炼厂、造纸厂以及废旧物资回收单位，应当与当地文物行政部门共同负责拣选掺杂在金银器和废旧物资中的文物。拣选文物除供银行研究所必需的历史货币可以由人民银行留用外，应当移交当地文物行政部门。移交拣选文物，应当给予合理补偿。

人民法院、人民检察院、公安机关、海关和工商行政管理部门依法没收的文物应当登记造册，妥善保管，结案后无偿移交文物行政部门，由文物行政部门指定的国有文物收藏单位收藏。

国有文物、非国有文物中的珍贵文物和国家规定禁止出境的其他文物，不得出境；但是依照《文物保护法》规定出境展览或者因特殊需要经国务院批准出境的除外。

文物出境，应当经国务院文物行政部门指定的文物进出境审核机构审核。经审核允许出境的文物，由国务院文物行政部门发给文物出境许可证，从国务院文物行政部门指定的口岸出境。

任何单位或者个人运送、邮寄、携带文物出境，应当向海关申报；海关凭文物出境许可证放行。

文物出境展览，应当报国务院文物行政部门批准；一级文物超过国务院规定数量的，应当报国务院批准。

一级文物中的孤品和易损品，禁止出境展览。

出境展览的文物出境，由文物进出境审核机构审核、登记。海关凭国务院文物行政部门或者国务院的批准文件放行。出境展览的文物复进境，由原文物进出境审核机构审核查验。

■ 四、法律责任

《文物保护法》第六十四条规定：违反本法规定，有下列行为之一，构成犯罪的，依法追究刑事责任：

- （一）盗掘古文化遗址、古墓葬的；
 - （二）故意或者过失损毁国家保护的珍贵文物的；
 - （三）擅自将国有馆藏文物出售或者私自送给非国有单位或者个人的；
 - （四）将国家禁止出境的珍贵文物私自出售或者送给外国人的；
 - （五）以牟利为目的倒卖国家禁止经营的文物的；
 - （六）走私文物的；
 - （七）盗窃、哄抢、私分或者非法侵占国有文物的；
 - （八）应当追究刑事责任的其他妨害文物管理行为。
- 四、法律责任

《文物保护法》第七十七条规定：文物行政部门、文物收藏单位、文物商店、经营文物拍卖的拍卖企业的工作人员，有下列行为之一的，依法给予行政处分，情节严重的，依法开除公职或者吊销其从业资格；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

- （一）文物行政部门的工作人员违反本法规定，滥用审批权限、不履行职责或者发现违法行为不予查处，造成严重后果的；
- （二）文物行政部门和国有文物收藏单位的工作人员借用或者非法侵占国有文物的；
- （三）文物行政部门的工作人员举办或者参与举办文物商店或者经营文物拍卖的拍卖企业的；

（四）因不负责任造成文物保护单位、珍贵文物损毁或者流失的；

（五）贪污、挪用文物保护经费的。前款被开除公职或者被吊销从业资格的人员，自被开除公职或者被吊销从业资格之日起十年内不得担任文物管理人员或者从事文物经营活动。”

■ 四、法律责任

第七十八条规定：“公安机关、工商行政管理部门、海关、城乡建设规划部门和其他国家机关，违反本法规定滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊，造成国家保护的珍贵文物损毁或者流失的，对负有责任的主管人员和其他直接责任人员依法给予行政处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第四节 旅游景区质量等级评定

■ 案例导入

■

- 2007年，河南省旅游局对全省A级景区进行全面复核后发现，其中的“西峡鹳河漂流”4A级景区由于受自然灾害影响，造成该景区大部分服务设施被严重损坏，无法在复核期间进行修复；济源五龙口景区游客中心被商铺占用，医务室形同虚设，无法发挥其应有服务功能；石人山风景名胜区游客中心内部服务设施不齐全，功能及档次较低，景区内仍存在旱厕，周围及景区内环境较差。

问题提出：针对这一复核结果，哪一部门会对存在问题的景区作出处理？会做出怎样的处理？

■ 一、旅游景区等级划分评定范围和依据

■ 1、评定范围

凡在中华人民共和国境内，正式开业从事旅游经营业务一年以上的旅游景区，包括风景区、文博馆、寺庙观堂、旅游度假区、自然保护区、主题公园、森林公园、地质公园、游乐园、动物园、植物园及工业、农业、经贸、科教、军事、体育、文化艺术等旅游景区，均可申请参加质量等级评定。

■ 一、旅游景区等级划分评定范围和依据

■ 旅游景区质量等级评定，是指对具有独立管理和服务机构的旅游景区进行评定，对园中园、景中景等内部旅游点，不进行单独评定。

■ 一、旅游景区等级划分评定范围和依据

■ 2、评定等级及依据

旅游景区的质量等级划分分为五级，从高到低依次是 5A、4A、3A、2A、1A 级旅游景区（也表示为 AAAAA、AAAA、AAA、AA、A 级旅游景区）。

评定细则：《旅游景区质量等级的划分与评定》国家标准；《旅游景区质量等级的划分与评定》服务质量与环境质量评分细则；《旅游景区质量等级的划分与评定》景观质量评分细则；《旅游景区质量等级的划分与评定》游客意见评分细则。

■ 国家级旅游景区徽志标识

本章小结

- 1. 凡能吸引旅游者进行旅游活动，为旅游业所利用，并能产生良好的经济效益和社会效益的各种自然与人文客体及劳务，统称为旅游资源。主要包括自然旅游资源和人文旅游资源。
- 2. 风景名胜区，是指具有观赏、文化或者科学价值，自然景观、人文景观比较集中，环境优美，可供人们游览或者进行科学、文化活动的区域。风景名胜区划分为国家级风景名胜区和省级风景名胜区。
- 3. 自然保护区，是指对有代表性的自然生态系统、珍稀濒危野生动植物物种的天然集中分布区、有特殊意义的自然遗迹等保护对象所在的陆地、陆地水体或者海域，依法划出一定面积予以特殊保护和管理的区域。我国自然保护区分为国家级自然保护区和地方级自然保护区。自然保护区划分为核心区、缓冲区和实验区等不同区域，在不同的区域内实行不同的保护手段。
- 4. 人文旅游资源，是指由于历史发展所产生的各种有形或无形的事物或文化传统，包括古代建筑、历史遗迹和民族风情等。根据法律规定，我国人文旅游资源包括：文化遗址、历史名城、古代建筑、古典园林、帝王陵墓、宗教圣地、雕绘艺术、博物馆、革命旧址、现代建设、民族风情、工艺美术、名菜佳肴等。
- 5. 目前我国对人文旅游资源的保护主要是对文物的保护。中华人民共和国境内地下、内水和领海中遗存的一切文物，属于国家所有。国有文物所有权受法律保护，不容侵犯。
- 6. 古文化遗址、古墓葬、古建筑、石窟寺、石刻、壁画、近代现代重要史迹和代表性建筑等不可移动文物，根据它们的历史、艺术、科学价值，可以分别确定为全国重点文物保护单位，省级文物保护单位，市、县级文物保护单位。

项目九 旅游纠纷与案例分析

一、教学目标

知识目标：1 旅游投诉的概念及其特点；2 旅游投诉处理机构及其职责；3、旅游投诉人与被投诉人；4、旅游投诉的处理。能力目标：如何依法处理旅游纠纷。

二、重点和难点

1. 旅游纠纷特点和存在问题. 2. 旅游者投诉要求是否合理?依据《旅游投诉暂行规定》，应如何处理纠纷？

三、教学方式：

讲述式、启发式

四、教学时数：2 课时

五、主要内容

任务一

旅游投诉的处理

2016年1月18日,旅游3·15投诉平台公布2015年旅游投诉数据,截至2016年1月4日,平台2015年全年共收到有效投诉1467条,较2014年增长了36.6%,全年回复率为57.6%,较2014年增长6个百分点。其中云南、北京、广东的投诉数量居全国前三甲,针对在线旅游企业的投诉量达50%,携程旅行网、去哪儿网、同程旅游投诉数量居在线旅游企业前三甲。

数据显示,2015年旅游投诉集中在旅行社(41.9%)、景区(15.6%)、酒店(14.5%)、航空(12.3%)和导游(9.5%)等五个领域,从投诉内容来看,服务质量、产品质量、旅游合同、售后服务是投诉的主要方面,导游强迫诱导购物、服务态度差和航班酒店订单差错等与2014年相同,仍是投诉的重灾区。

- 案例导入

- 某年,游客刘某等4人参加了北京某旅行社组织的“昆明、大理、丽江、版纳、中缅+森林公园四飞八日游”。在这一行程中,引起游客不满意的焦点主要集中在两个方面:一是在昆明和边境城市被安排参观了多个玉石珠宝商店,其中含有行程内未约定的商店;二是行程中第四日从西双版纳飞昆明的时间与昆明赴大理的火车时间之间有大半天空余时间,时间安排不合理,且行程中未显示有自由活动或自费项目安排。

- 针对多次参观玉石珠宝店问题,刘某等人当天通过电话向北京的组团社进行了投诉,经联系协商,地接社导游向游客道歉并退还了自费项目的费用,作为参观计划外购物点的补偿(游客未购物),刘某等人对此处理结果表示满意。

- 案例导入

- 针对空余大半天时间的问题,北京组团社电话答应在昆明增加两个景点作为补偿,地接社表示只能提供车辆,景点门票费用自理。于是,刘某等投诉至云南省旅游局质监所。在省质监所的监督协调下,双方达成协议,增加了翠湖观海鸥和圆通寺。回京后,刘某等人到北京市旅游局质监所再次投诉组团旅行社反映上述问题。

问题提出:

北京市旅游局质监所是否应该受理该投诉,为什么?

- 一、旅游投诉的概念及其特点
- 1、旅游投诉的概念
- 一、旅游投诉的概念及其特点
- 2、旅游投诉的特点
- 一、旅游投诉的概念及其特点
- 2014年2月6日至11日,李某等18名旅游者参加某旅行社组织的“云南4飞6日游”。按合同约定应于2月10日乘飞机从西双版纳返回昆明。但由于大雾和雷电天气,预定航班被取消。旅行社为了确保2月11日准时登上昆明至北京的航班,拟改乘大巴赶回昆明。经与旅游者协商未达成一致,旅游者坚持按原约定乘机返昆明,由此滞留西双版纳4天,直到2月15日。旅行社设法买到机票后才返程。李某等旅游者为此投诉旅行社,要求旅行社承担违约责任,并支付他们滞留西双版纳期间的食宿费用及误工费。
- 1、依据有关法律、法规,该旅行社是否违约,是否应承担违约责任?为什么?
- 答:旅行社违约,但应当免除承担违约责任。因为按合同约定,旅游者应乘机返回昆明,所以应属违约。但旅行社违约是由天大雾雷电天气,航班被取消所致(或

答是不可抗力所致)。

- 2、旅游者投诉要求是否合理?依据《旅游投诉暂行规定》，应如何处理这起纠纷?
- 答：旅游者的投诉要求不合理。根据《旅游投诉暂行规定》，旅游者滞留西双版纳属于其自身的过错，由此造成的损失应由其自行承担
- 一、旅游投诉的概念及其特点
- 谢某参加导游资格考试，并办理了登记注册手续，被某社聘用后在一次带团导游中，他按照旅行社的接待计划，安排和组织该团旅游者游览。该团旅游者对其在旅游途中的导游讲解服务质量不满，旅游结束后，向质监所投诉，要求退还导游服务费用。该社以旅游者投诉为由，不付谢某带团报酬，并辞退了谢某。对旅行社的这一做法，谢某十分不满，提出此次带团是受旅行社委派，旅行社应按约定支付其带团报酬并对投诉承担责任。而旅行社则以与谢某没有订立合同为由拒绝这一要求。据查，谢某在带团导游讲解过程中，确实存在着讲解服务质量问题。
- 1、谢某认为旅游者对其投诉，应由旅行社承担责任的说法是否成立，有何依据，
- 答：谢某的说法成立。依照《导游人员管理条例》的规定，导游人员是受旅行社的委派，为旅游者提供向导、讲解及相关旅游服务的人员，导游人员的行为应视为旅行社的行为。因此，旅游者对谢某的投诉，应由旅行社承担责任。依据《旅行社质量保证金赔偿试行标准》，导游未按照国家或者旅游行业对客人服务标准的要求提供导游服务的，旅行社应赔偿旅游者所付导游费用的2倍。
- 2、旅行社以与谢某没有订立合同为由拒绝支付报酬 II 的说法是否成立，有何依据?
- 答：旅行社的说法是不成立的。依据《旅行社管理条例》，旅行社与其聘用的经营人员应当签订书面合同，约定双方的权利、义务。因此，该旅行社不得以与谢某没有订立合同为由拒绝支付报酬。
- 二、旅游投诉处理机构及其职责
- 1、旅游投诉处理机构
- 二、旅游投诉处理机构及其职责
- 1、旅游投诉处理机构
- 二、旅游投诉处理机构及其职责
- 2、各级旅游投诉处理机构的职责
- 旅游投诉处理机构与消费者协会的区别
- 旅游投诉处理机构与消费者协会的区别
- 二、旅游投诉处理机构及其职责
- 3、旅游投诉信息的发布
- 三、旅游投诉人与被投诉人
- 1、旅游投诉人
- 三、旅游投诉人与被投诉人
- 1、旅游投诉人
- 三、旅游投诉人与被投诉人
- 2、被投诉人
- 四、旅游投诉处理的管辖
- 1、旅游投诉管辖的原则
- 四、旅游投诉处理的管辖
- 2、旅游投诉管辖的种类
- 四、旅游投诉处理的管辖
- 2、旅游投诉管辖的种类

- 四、旅游投诉处理的管辖
- 2、旅游投诉管辖的种类
- 小思考

- A地甲旅行社组织了20人赴B地区旅游。按照合同约定，旅游者将乘H51次航班返程。地接社难以买到约定的航班机票，购买了其他返程航班机票。旅游者明确表示无法接受，要求旅行社给予赔偿。由于双方分歧过大，结果旅游者滞留在旅游目的地。

请问：

旅游者应当如何选择旅游投诉处理机构？如何认定双方的法律责任？

- 五、旅游投诉的受理
- 1、旅游投诉受理的含义
- 五、旅游投诉的受理
- 2、旅游投诉受理程序
- 五、旅游投诉的受理
- 2、旅游投诉受理程序
- 五、旅游投诉的受理
- 2、旅游投诉受理程序
- 五、旅游投诉的受理
- 2、旅游投诉受理程序
- 五、旅游投诉的受理
- 2、旅游投诉受理程序
- 五、旅游投诉的受理
- 2、旅游投诉受理程序
- 旅游投诉时效性规定
- 《旅游投诉处理办法》规定，投诉人向旅游投诉处理机构投诉的时效期限为90日。超过旅游合同结束之日90天的旅游投诉处理机构不予处理。时效期限自旅游合同结束之日或者投诉人合法权益被侵害之日起，超过时限的请求不予受理。规定时效期限，主要是督促投诉人即使形式投诉权，以免时过境迁，既不利于旅游投诉处理机构调查处理案件，也不利于通过对违法当事人的处罚产生预期效果。时效的具体起算有两种：一是对于损害事实，发生时受害人即知道，从损害时起算；二是发生后受害人才知道的，从知道时起算；损害当时未曾发现，后经检查确诊并能证明是由侵害引起的，从伤势确诊之日起算。
- 五、旅游投诉的受理
- 2、旅游投诉受理程序
- 小思考

- 旅游者黄某参加了由某国际旅行社组织的香港四日游。第二天晚上，结束了当天的旅游后，黄某与其他游客外出观看夜景，结果被一辆巴士撞倒，头部重创，经香港医院抢救脱离了生命危险，并住院治疗1个多月，累计花费数万元。后由于治疗费用过高，黄某返回内地继续治疗。2个月后，黄某向自己所在省旅游质检所投资并提交了相关证据，要求旅行社承担赔偿责任。

请问：

省旅游质检所是否应当受理投诉，为什么？

- 六、旅游投诉的处理

根据《旅游投诉处理办法》，旅游投诉处理的程序是：

- 1、立案
- 旅游投诉处理机构作出受理决定后，应当立即办案，填写《旅游投诉立案表》，并附

有关投诉材料，在受理投诉之日起5个工作日内，将《旅游投诉受理通知书》和投诉书副本送达被投诉人。对于事实清楚、应当及时制止或者纠正被投诉人损害行为的，可以不填写《旅游投诉立案表》。

- 六、旅游投诉的处理
- 2、被投诉人作出答辩

被投诉人应当在接到通知之日起10日内作出书面答复，提出答辩的事实、理由和证据。

制作书面答复一定要认真并注意几点：（1）有针对性，即根据投诉人投诉的事实、理由、根据和请求事项，针锋相对地进行反驳和辩解；（2）实事求是，既要如实反映争议事实，摆事实，讲道理，以理服人，不能强词夺理；投诉人指责是事实的，应当承认；（3）符合法律法规规定，既要以法律为准绳，而不能违背法律；（4）在法定期限内提出。

一般来说，书面答复应载明的事项有：被投诉的事由、调查核实的过程、基本事实与证据、责任与处理意见。在基本事实与证据中，要说明投诉人提出的请求与事实不符，并提出新事实和证据，进而说明投诉人的投诉违反法律规定而予以否定或部分否定。

- 六、旅游投诉的处理
- 3、旅游投诉处理机构审查与调查

旅游投诉处理机构应当对双方当事人提出的事实、理由及证据进行审查。旅游投诉处理机构认为有必要收集新的证据，可以根据有关法律、法规的规定，自行收集或者召集有关当事人进行调查。

需要委托其他旅游投诉处理机构协助调查、取证的，应当出具《旅游投诉调查取证委托书》，受委托的旅游投诉处理机构应当予以协助。

对专门性事项需要鉴定或者检测的，可以由当事人双方约定的鉴定或者检测部门鉴定。没有约定的，当事人一方可以自行向法定鉴定或者检测机构申请鉴定过程检测。

鉴定、检测费用按双方约定承担。没有约定的，由鉴定、检测申请方先行承担；达成调解协议后，按调解协议承担。鉴定、检测的时间不计入投诉处理时间。

- 六、旅游投诉的处理
- 4、双方自行和解

在投诉处理过程中，投诉人与被投诉人自行和解的，应当将和解结果告知旅游投诉处理机构；旅游投诉处理机构在核实后应当予以记录并由双方当事人、投诉处理人员签名或者盖章。

- 六、旅游投诉的处理
- 5、主持调解

旅游投诉处理机构受理投诉后，应当积极安排当事双方进行调解，提出调解方案，促成双方达成调解协议。

旅游投诉调解应当坚持以下两条原则：

第一、调解自愿原则。即无论是选择调解方式，还是达成调解协议，都要出于调解双方的完全自愿。旅游投诉处理机构在整体调解过程中起主导作用，要使双方心悦诚服，而不能施加任何压力迫使双方达成协议。

第二、合法调解原则。旅游投诉所涉及的纠纷属于民事纠纷，促成投诉双方达成协议并取得原谅无疑有助于促进经营者加强管理、改善经营；使旅游者知法守法，维护正常旅游秩序。

- 六、旅游投诉的处理
- 6、做出处理决定

（1）制作旅游投诉调解书或出具旅游投诉终止调解书

旅游投诉处理机构应当在受理旅游投诉之日起 60 日内，做出以下处理：

第一、双方达成调解协议的，应当制作《旅游投诉调解书》，载明投诉请求、查明的事实、处理过程和调解结果，由当事人双方签字并加盖旅游投诉处理机构印章。

第二、调解不成的，中止调解，旅游投诉处理机构应当向双方当事人出具《旅游投诉中止调解书》。调解不成的，或者调解书生效后没有执行的，投诉人可以按照国家法律、法规的规定，向仲裁机构申请仲裁或者向人民法院提起诉讼。

- 六、旅游投诉的处理

- 6、做出处理决定

(2) 作出划拨旅行社质量保证金赔偿的决定或建议

根据《旅游投诉处理办法》规定，在下列情形下，经旅游投诉处理机构调解，投诉人与旅行社不能达成调解协议的，旅游投诉处理机构应当做出划拨旅行社质量保证金的建议：首先，旅行社因解散、破产或者其他原因造成旅游者预交旅游费用损失的。其次，因旅行社中止履行旅游合同义务、造成旅游者滞留，而实际发生了交通、食宿或返程等必要及合理费用的。

- 旅游投诉的受理和处理的区别

- 旅游投诉的受理和处理是处理旅游投诉的两个组成部分，前者解决的是是否应该处理或由谁来处理的问题，后者解决的是怎么处理的问题。

单项选择题（请选择一个正确答案）

- 1. 下列选项，不符合《旅游投诉暂行规定》规定的旅游投诉受理条件的是（ ）。

- A. 投诉者是与本案有间接关系的人

- B. 有明确的被投诉人

- C. 有具体的投诉请求和事实依据

- D. 属于规定所列的旅游投诉范围

- 答案： A

- 2、投诉者向旅游投诉管理机关请求保护合法权益的投诉时效期为（ ）。

- A. 15 天 B. 30 天 C. 60 天 D. 90 天

- 答案： D

任务二

旅游纠纷的处理

- 案例导入

- 丁某花了 7000 元参加了某旅行社提供的“海南七日游”旅游项目。旅游过程中，丁某乘坐的由旅游公司提供的客车突然刹车，导致丁某肋骨骨折，身体多处受伤。丁某在住院期间保存了完整的住院医治证明，出院后，丁某向该市仲裁委提交了医疗费、伤残赔偿金、交通费等赔偿的仲裁申请，仲裁机构裁决旅行社应向丁某支付赔偿金 7 万元，旅行社不服，欲向法院起诉。

问题提出：

旅行社在仲裁裁决作出后可以向人民法院提起诉讼吗？为什么？

- 知识准备

主要内容

一、旅游纠纷概述

二、旅游纠纷的协商和解以及调解

三、旅游纠纷的仲裁

四、旅游纠纷的诉讼

五、旅游纠纷使用适用法律若干问题的规定

- 一、旅游纠纷概述
- 1、旅游纠纷的含义

所谓旅游纠纷，是指旅游者与旅游经营者、旅游辅助服务者之间因旅游发生的合同纠纷或者侵权纠纷。旅游经营者是指以自己的名义经营旅游业务，向公众提供旅游服务的人。旅游辅助服务者是指与旅游经营者存在合同关系，协助旅游经营者履行旅游合同义务，实际提供交通、游览、住宿、餐饮、娱乐等旅游服务的人。

旅游纠纷的处理，就是指旅游纠纷发生后依法得到解决。根据我国法律法规的规定和旅游纠纷的实际情况，处理旅游纠纷有协商、调解、仲裁和诉讼四种方式。

- 一、旅游纠纷概述
- 2、旅游纠纷的种类

旅游纠纷按照不同的标准，可划分以下不同的类型：

(1) 按旅游纠纷的性质划分，可分为：旅游民事纠纷、旅游经济纠纷、旅游行政纠纷和旅游刑事纠纷。

(2) 按旅游纠纷的主体划分，可分为：旅游者（含团体）与旅游经营单位的旅游纠纷、旅游经营单位与旅游相关部门的旅游纠纷、旅游经营单位与旅游经营单位的旅游纠纷、旅游经营单位内部经营管理的旅游纠纷、旅游经营单位与旅游有关的政府部门的旅游纠纷、国内旅游企业和旅游行政管理部门与境外旅游企业或派驻机构的旅游纠纷等。

- 一、旅游纠纷概述
- 2、旅游纠纷的种类

(3) 按旅游纠纷的内容划分，可以分为：旅游合同纠纷、旅游服务纠纷、旅游交通纠纷、旅游结算纠纷、导游管理纠纷、旅游食品卫生纠纷、旅游治安管理纠纷、旅游保险纠纷等。

- 一、旅游纠纷概述
- 3、旅游纠纷的特征

(1) 法律关系复杂化

旅游活动是跨地区、跨国度的，地域流动性很大，一个旅游经营单位往往无法完成不同地区、不同国度的多种服务项目；旅游活动除了围绕食、住、行、游、购、娱等活动外，还涉及交通、邮政、电信、轻工、商品、食品、卫生、安全、保险、环保和劳动等行业，形成多种纵横交叉关系，有的还通过委托、代理和联营等方式，为旅游者提供各项旅游服务。这种因旅游服务而产生的旅游纠纷，其法律关系必然更加复杂。

- 一、旅游纠纷概述
- 3、旅游纠纷的特征

(2) 诉讼主体多元化

在现代旅游活动中，旅游者参加旅游活动的形式就是多样的，有的是自行游，有的参加旅行社组团；有的是自费参团，有的则是单位组织。一旦发生旅游纠纷，就可能会出现个人诉讼、合伙诉讼、集团诉讼、混合诉讼（公民和法人作一方诉讼主体）等多种诉讼主体，使得诉讼主体多元化。

- 一、旅游纠纷概述
- 3、旅游纠纷的特征

(3) 诉讼内容广泛化

旅游纠纷诉讼内容包括民事、经济、行政、刑事四大方面，涉及交通、安全、商品、食品、卫生、环保、劳动、保险等，诉讼内容极其广泛。

(4) 合同内容简单化

旅游者的食、住、行、游、购、娱等活动均通过格式合同形式进行。关于服务项

目的描述一般都比较简单，从而造成实际接待中，旅游者期待与理解不符，从而引起旅游纠纷，产生诉讼纠纷。

- 二、旅游纠纷的协商和解以及调解
- 1、旅游纠纷的协商和解

(1) 旅游纠纷协商和解的含义

旅游纠纷的协商和解就是指旅游纠纷双方当事人依据事实，按照国家法律、行政法规、政策和旅游合同的规定，对旅游纠纷产生的原因，进行客观的分析，在平等的基础上互谅互让，使纠纷得到自行和解的方式。

- 二、旅游纠纷的协商和解以及调解
- 1、旅游纠纷的协商和解

(2) 旅游纠纷协商和解的原则

①地位平等原则，即当事人双方必须在法律地位平等的基础上进行协商；

②依法协商原则，即当事人双方必须依据法律法规，有关政策和旅游合同的规定，通过摆事实、讲道理，共同商量；

③合法合理原则，即当事人双方经过自行协商所达成的协议，应有法律依据，以达到合理合法。

- 二、旅游纠纷的协商和解以及调解
- 2、旅游纠纷的调解

(1) 旅游纠纷调解的含义

旅游纠纷调解，就是指旅游纠纷双方当事人，在第三方主持下进行商讨，讲清事实、明确责任、各抒己见，由第三者依法据理从中进行劝说或说服教育，使当事人之间平息让步妥协，达成和解，从而解决协议的方式。

- 二、旅游纠纷的协商和解以及调解
- 2、旅游纠纷的调解

(2) 旅游纠纷调解的原则

自愿原则，旅游纠纷自愿调解要注意三点：①调解必须在当事人双方自愿的基础上进行，任何一方不同意调解都不能强迫调解；②调解过程中任何一方不得强迫另一方接受自己的意志，有关第三人也不能凭借手中权力迫使当事人任何一方接受调解；③调解成立，要在双方自愿和同意的基础上订立协议；

- 二、旅游纠纷的协商和解以及调解
- 2、旅游纠纷的调解

(2) 旅游纠纷调解的原则

合法原则，调解旅游纠纷，必须以现行的法律法规和政策为依据，坚持依法办事。不能久调不决，更不能为调解而调解。任何违反国家的法律、行政法规以及政策和有关规定的调解协议，即便是处于双方当事人的自愿，也是无效的协议。

- 二、旅游纠纷的协商和解以及调解
- 2、旅游纠纷的调解

(2) 旅游纠纷调解的原则

公正原则，旅游纠纷双方当事人，不论其单位大小，也不论其职位高低，在法律上一律平等。调解时应当注意保证当事人平等地行使权力，坚持秉公论处，切实保护双方当事人的合法权益。不准偏袒任何一方，作出不公正的调解。

调解不是诉讼的必经程序原则，调解与司法审理不同，若当事人任何一方不愿调解，或对调解不服，没有达成协议，或调解达成协议后，在法定期限内反悔，均可直接向人民法院提起诉讼。

- 二、旅游纠纷的协商和解以及调解
- 2、旅游纠纷的调解

(3) 旅游纠纷调解的形式

根据调解人及其调解的性质不同，旅游纠纷调解可分成以下几种：

①行政调解：是指旅游纠纷的争议各方在业务主管部门的介入下，互谅互让，就争议问题达成协议，解决旅游纠纷；

②仲裁调解：是指旅游纠纷的争议各方在仲裁机构主持下在其作出仲裁裁决前进行的调解。

③司法调解：是指在诉讼阶段，在人民法院的主持下进行的调解。

- 协商和解与调解比较分析图
- 协商和解与调解比较分析图
- 三、旅游纠纷的仲裁
- 1、仲裁的含义

仲裁，也称公断。它是指纠纷双方当事人自愿基础上达成协议，将纠纷提交仲裁机构审理，由其作出对争议各方均有约束力的裁决的一种解决纠纷的方式。旅游纠纷仲裁，分国内旅游纠纷仲裁和涉外旅游纠纷仲裁。

- 三、旅游纠纷的仲裁
- 2、旅游仲裁的原则

(1) 国内旅游仲裁原则

①根据事实、符合法律规定原则。这一原则是衡量旅游纠纷仲裁质量的基本标准，也是进行旅游纠纷仲裁工作必须遵循的基本原则。

②先行调解原则。按照《仲裁法》的规定，仲裁庭在作出裁决前，可以先行调解。当事人自愿调解的，仲裁庭应当调解。

③公平合理的原则。仲裁机关对当事人适用法律应当一律平等，切实保证当事人平等地行使权利。在案件处理过程中，坚持摆事实、讲道理，明确各自的责任，不偏袒任何一方，依法作出公平合理的裁决。

- 三、旅游纠纷的仲裁
- 2、旅游仲裁的原则

(1) 国内旅游仲裁原则

④双方自愿的原则。当事人采用仲裁方式解决纠纷，应当双方自愿，达成仲裁协议。只有仲裁协议一方申请仲裁的，仲裁委员会不予受理。

⑤依法独立的原则。《仲裁法》明确规定，仲裁依法独立进行，不受行政机关、社会团体和个人的干涉。

- 三、旅游纠纷的仲裁
- 2、旅游仲裁的原则

(2) 涉外旅游仲裁原则

①独立自主。涉外旅游纠纷的仲裁，应该按照我国仲裁程序，依据我国法律和政策的规定，分清是非，明确责任，作出裁决，不受任何外国干涉。在坚持独立自主原则的同时，对我国参加或承认的国际公约，在仲裁时将给予充分考虑。

②平等互利。涉外旅游纠纷的仲裁，不论国别，对争议的双方一视同仁，根据双方签订的发生法律效力的旅游合同，查清事实，明确责任，平等互利地作出裁决。

- 三、旅游纠纷的仲裁
- 3、旅游仲裁的相关制度

(1) 申请制度

当事人申请仲裁，应当符合三个条件：

- 一要有仲裁协议；
- 二要有具体的仲裁请求和事实理由；
- 三要属于仲裁委员会的受理范围。

凡符合上述三个条件的当事人申请仲裁，应当向仲裁委员会递交仲裁协议、仲裁申请书及副本。

- 三、旅游纠纷的仲裁
- 3、旅游仲裁的相关制度

(1) 申请制度

仲裁申请书的内容应当包括三方面：

一是当事人的姓名、年龄、职业、工作单位和住所，法人或者其他组织的名称、住所和法定代表人或者主要负责人的姓名、职务；

- 二是仲裁请求和所根据的事实、理由；
- 三是证据和证据来源，证人姓名和住所。

- 三、旅游纠纷的仲裁
- 3、旅游仲裁的相关制度

(2) 一裁终局制度

裁决作出后，当事人就同一纠纷再申请仲裁或者向人民法院起诉的，仲裁委员会和人民法院不予受理。

仲裁裁决被人民法院依法裁定不予执行的，当事人就该纠纷可以根据双方重新达成的仲裁协议申请仲裁，也可以向人民法院起诉。

- 三、旅游纠纷的仲裁
- 3、旅游仲裁的相关制度

(3) 回避制度

旅游纠纷当事人可以申请替换与本案有利害关系或其他关系的仲裁庭组成人员，以保证仲裁机关秉公办事，维护自身的合法利益。

(4) 仲裁时效制度

《仲裁法》对仲裁时效作了原则规定，法律对仲裁时效有规定的，适用该规定；法律对仲裁时效没有规定的，适用诉讼时效的规定。

- 三、旅游纠纷的仲裁
- 4、旅游仲裁程序

(1) 仲裁受理

仲裁委员会收到仲裁申请书之日起5日内，认为符合受理条件的，应当受理，并通知当事人；认为不符合受理条件的，应当书面通知当事人不予受理，并说明理由。

- 三、旅游纠纷的仲裁
- 4、旅游仲裁程序

(2) 仲裁相关材料送达申请人

仲裁委员会受理仲裁申请后，应当在仲裁规则规定的期限内将仲裁规则、仲裁员名册送达申请人。同时将仲裁申请书副本和仲裁规则、仲裁员名册送达被申请人。被申请人收到仲裁申请书副本后，应当在仲裁规则规定的期限内向仲裁委员会提交答辩书。仲裁委员会收到答辩书后，应当在仲裁规则规定的期限内将答辩书副本送达申请人。被申请人未提交答辩书的，不影响仲裁程序的进行。

- 三、旅游纠纷的仲裁
- 4、旅游仲裁程序

(3) 仲裁庭的组成

仲裁庭可以由3名仲裁员或1名仲裁员组成。由3名仲裁员组成的，设为首席仲裁员。仲裁庭组成后，仲裁委员会应当将仲裁庭的组成情况书面通知当事人。

- 三、旅游纠纷的仲裁
- 4、旅游仲裁程序

(4) 开庭和裁决

应做好开庭前的准备，具体有四点：一是请被申请人限期提出答辩书和有关证据；二是审阅申请人的申请书、被申请人答辩书及有关证据；三是调查取证；四是全面分析案情，如果当事人申请财产保全的，仲裁委员会应当将当事人的申请依照《民事诉讼法》的有关规定提交人民法院。

仲裁应当开庭进行，当事人协议不开庭的，仲裁庭可以根据仲裁申请书、答辩书以及其材料作出裁决。仲裁不公开进行。当事人协议公开的，可以公开进行，但涉及国家秘密的除外。

- 三、旅游纠纷的仲裁
- 4、旅游仲裁程序

(4) 开庭和裁决

裁决和裁决书的要求。裁决应当按照多数仲裁员的意见作出，少数仲裁员的不同意见可以记入笔录。仲裁庭不能形成多数意见时，裁决应当按照首席仲裁员的意见作出。

当事人达成仲裁协议后，其中一方当事人向人民法院起诉，但未声明有仲裁协议，人民法院受理后，另一方当事人在首次开庭前提交仲裁协议的，人民法院应当驳回起诉，但仲裁协议无效的除外。另一方当事人在首次开庭前未对人民法院受理该案提出异议的，视为放弃仲裁协议，人民法院应当继续审理。

- 四、旅游纠纷的诉讼
- 1、诉讼的含义

诉讼，俗称“打官司”，是指国家司法机关在当事人及其他诉讼参与人参加下，按照一定的方式和程序，解决具体争议的活动。

- 2、诉讼的原则

- (1) 坚持以事实为根据，以法律为准绳的原则。
- (2) 坚持独立审批的原则；坚持适用法律地位一律平等原则。

- 四、旅游纠纷的诉讼
- 2、诉讼的原则

(3) 先行调解的原则。旅游纠纷当事人之间没有根本的利害冲突，采用调解的方式有利于旅游纠纷的解决，但是调解又是以判决为后盾的。

(4) 坚持充分辩论的原则。让当事人从事实和法律上充分为自己辩护，或者委托律师、公民代为辩护，有利于审判机关了解双方当事人争执的焦点，有利于审判机关全面了解案情，有利审判机关作出公正的判决。

- 四、旅游纠纷的诉讼
- 3、诉讼当事人的权利

(1) 原告人有提起诉讼、放弃或变更诉讼的权利和放弃或变更诉讼请求、诉讼理由的权利；被告人有承认、反驳诉讼请求和提起反诉的权利；

(2) 当事人双方有通过自己的法定代表人或诉讼代理人进行诉讼的权利；

(3) 当事人双方有权用口头或书面的方式申请审判员、书记员、鉴定人员、翻译人员回避的权利；

(4) 当事人双方有收集、提供各种证据的权利；

(5) 当事人双方有进行辩论, 充分阐明有利于自己的事实和理由的权利;

- 四、旅游纠纷的诉讼
- 3、诉讼当事人的权利

(6) 当事人双方有请求传唤证人、进行鉴定和勘验的权利;

(7) 当事人双方经过人民法院许可, 有向证人、鉴定人、勘验人发问的权利;

(8) 当事人双方经过人民法院许可, 有请求重新鉴定、调查和勘验的权利;

(9) 当事人双方有请求用调解的方法解决争议的权利;

(10) 当事人双方有自行和解的权利;

(11) 当事人双方有使用本民族语言文字进行诉讼的权利;

- 四、旅游纠纷的诉讼
- 3、诉讼当事人的权利

(12) 当事人双方有申请诉讼保全和证据保全的权利;

(13) 当事人双方有对人民法院尚未发生法律效力判定或判决提起上诉的权利;

(14) 胜诉一方当事人有请求人民法院强制执行已经生效的判决的权利;

(15) 当事人双方有请求自费获得经过法院审理的与本案有关诉讼资料的权利;

(16) 当事人双方经人民法院许可, 有查阅本案有关资料和复制本案有关材料和法律文书的权利。

- 四、旅游纠纷的诉讼
- 4、诉讼当事人的义务

(1) 当事人双方必须依法行使诉讼权利;

(2) 当事人双方必须按时出庭进行诉讼活动, 严格遵守诉讼程序, 服从人民法院的诉讼指挥, 尊重对方当事人的诉讼权利和其他诉讼参与人的权利;

(3) 当事人双方必须向法庭真实陈述, 不准歪曲事实真相, 不准伪造证明;

(4) 当事人双方必须自动履行发生法律效力的判决书, 裁定书和调解书中所确定的义务。

- 四、旅游纠纷的诉讼
- 5、民事诉讼程序

普通程序, 是指法院审理民事案件通常所适用的最基本的程序, 包括起诉、立案、审理、判决和执行环节。

二审程序, 也叫上诉审, 是民事诉讼当事人不服地方各级人民法院未生效的第一审判决、裁定, 在法定期限内提起上诉, 请求上一级人民法院进行审判, 上级人民法院对当事人的上诉案件进行审理所适用的程序, 又称第二审程序。在我国, 实行两审终审。二审所作的判决、裁定, 是终审判决、裁定, 当事人不得上诉。

- 五、旅游纠纷使用适用法律若干问题的规定
- 《最高人民法院关于审理旅游纠纷案件适用法律若干问题的规定》自 2010 年 11 月 1 日起施行, 该规定为正确审理旅游纠纷案例, 依法保护当事人合法权益, 提供了实践指导。
- 1、第三人责任主体的确定

因旅游辅助服务者的原因导致旅游经营者违约, 旅游者仅起诉旅游经营者的, 人民法院可以将旅游辅助服务者追加为第三人。

旅游经营者已投保责任险, 旅游者因保险责任事故仅起诉旅游经营者的, 人民法院可以应当事人的请求将保险公司列为第三人。

- 五、旅游纠纷使用适用法律若干问题的规定
- 2、旅游业务转让纠纷的法律适用

旅游经营者擅自将其旅游业务转让给其他旅游经营者，旅游者在旅游过程中遭受损害，旅游经营者和实际提供旅游服务的旅游经营者需承担连带责任。

旅游经营者准许他人挂靠其名下从事旅游业务，造成旅游者人身损害、财产损失，旅游者请求旅游经营者与挂靠人承担连带责任的，人民法院应予支持。

旅游经营者提供服务有欺诈行为，旅游经营者应双倍赔偿其遭受的损失。

- 小思考

- 12月15日，原告焦某某与被告甲旅行社签订《江苏省出境旅游合同》一份。游览点为泰国、新加坡、马来西亚，行程共计10晚11日，焦某某按约交纳了团费。12月21日出发时，事先未征得焦某某的同意，实际由第三人乙旅行社组团出境旅游。12月26日23时许，焦某某等人乘坐的旅游车在返回泰国曼谷途中发生交通事故，焦某某等多人受伤后被送至泰国当地医院治疗。后焦某某诉至法院，要求被告甲旅行社、第三人乙旅行社连带赔偿其医疗费等各项损失。

请问：

法院是否会支持焦某某的诉讼要求，为什么？

- 五、旅游纠纷使用适用法律若干问题的规定
- 3、旅游安全纠纷的法律适用

旅游经营者、旅游辅助服务者为尽到安全保障义务或对可能危及旅游者人身、财产安全的旅游项目未履行告知、警示义务，造成旅游者人身损害、财产损失，旅游经营者、旅游辅助服务者应承担赔偿责任。因第三人的行为造成旅游者人身损害、财产损失，由第三人承担赔偿责任。

- 五、旅游纠纷使用适用法律若干问题的规定
- 3、旅游安全纠纷的法律适用

旅游者未按旅游经营者、旅游辅助服务者的要求提供与旅游活动相关的个人健康信息并履行如实告知义务，或者不听从旅游经营者、旅游辅助服务者的告知、警示，参加不适合自身条件的旅游活动，导致旅游过程中出现人身损害、财产损失，旅游经营者、旅游辅助服务者不承担赔偿责任。

- 五、旅游纠纷使用适用法律若干问题的规定
- 3、旅游安全纠纷的法律适用

旅游者在自行安排活动期间遭受人身损害、财产损失，旅游经营者应承担相应责任的。这里的自行安排活动期间，包括旅游经营者安排的在旅游行程中独立的自由活动期间、旅游者不参加旅游行程的活动期间以及旅游者经导游或者领队同意暂时离队的个人活动期间等。

旅游者在旅游行程中未经导游或者领队许可，故意脱离团队，遭受人身损害、财产损失，无权请求旅游经营者赔偿损失的。

- 五、旅游纠纷使用适用法律若干问题的规定
- 4、保管行李物品损失纠纷的处理

旅游经营者或者旅游辅助服务者为旅游者代管的行李物品损毁、灭失，旅游者请求赔偿损失的，人民法院应予以支持，但下列情形除外：

(1) 损失是由于旅游者未听从旅游经营者或者旅游辅助服务者的事先声明或者提示，未将现金、有价证券、贵重物品由其随身携带而造成的；

(2) 损失是由于不可抗力、意外事件造成的；

(3) 损失是由于旅游者的过错造成的；

(4) 损失是由于物品的自然属性造成的。

- 五、旅游纠纷使用适用法律若干问题的规定

- 5、多收费用退还的处理

旅游经营者必须退还多收费用的情形有：

(1) 旅游者因拒绝旅游经营者安排的购物活动或者另付费用的项目被增收费用；

(2) 在同一旅游行程中，旅游经营者提供相同服务，因旅游者的年龄、职业等差异而增收的费用。

- 五、旅游纠纷使用适用法律若干问题的规定

- 6、其他旅游纠纷问题的处理

旅游经营者、旅游服务辅助者泄露旅游者个人信息或者未经旅游者同意公开个人信息，应承担相应责任。

旅游经营者因过错致其代办的手费、证件存在瑕疵，或者未尽妥善保管义务而遗失、毁损，旅游经营者应补办或者协助补办相关手续、证件并承担相应费用的。因上述行为影响旅游行程，旅游经营者退还尚未发生的费用、赔偿损失。

旅游者提起违约之诉，主张精神损害赔偿的，人民法院应告知其变更为侵权之诉；旅游者仍坚持提起违约之诉的，对于其精神损害赔偿的主张，人民法院不予支持。

单项选择题（请选择一个正确答案）

1、从法律方面分析，对旅游纠纷特征描述不正确的是（ ）。

- A. 法律关系复杂化 B. 诉讼主体多元化
C. 诉讼内容广泛化 D. 合同内容复杂化

答案：D

2、根据《仲裁法》的规定，仲裁实行（ ）制度。

- A. 一审终审 B. 二审终审 C. 一裁终局 D. 二裁终局

答案：C

3、仲裁庭可以由（ ）名仲裁员或者（ ）名仲裁员组成。由（ ）名仲裁员组成的，设首席仲裁员。

- A. 4、2、4、 B. 4、1、4、 C. 3、1、3、 D. 3、2、3、

- 答案：C

多项选择题（请选择两个或两个以上正确答案。）

1、通常说的旅游纠纷，是广义上的旅游纠纷，包括（ ）。

- A. 旅游纠纷 B. 旅游投诉 C. 旅游案例 D. 旅游争议

答案：AC

2、《仲裁法》规定的仲裁制度有（ ）。

- A. 申请制度 B. 回避制度 C. 仲裁时效制度 D. 合议制度

答案：ABC

3、《民事诉讼法》在地域管辖方面的规定的原则有（ ）。

- A. 合同签订地管辖原则 B. 被告所在地管辖原则
C. 选择管辖原则 D. 约定管辖原则

答案：ABC