

2009年江西导游法规知识新教材内容第二章第二节导游资格考试 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/633/2021\\_2022\\_2009\\_E5\\_B9\\_B4\\_E6\\_B1\\_9F\\_c34\\_633134.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/633/2021_2022_2009_E5_B9_B4_E6_B1_9F_c34_633134.htm) id="zzxx" class="sjsjs"

style="word-break:break-all."> 第二节 旅行社经营规则的法律规定 为促进旅行社诚信经营，维护旅游者的合法权益，《旅行社条例》明确规定了旅行社经营过程中的经营规则以及应该履行的基本职责。

一、旅行社的经营原则及旅游业务经营规则

(一)经营原则 旅行社要遵守商业道德，在经营活动中要遵循自愿、平等、公平、诚实信用的原则。

(1)自愿原则是指旅行社不得使用欺诈、胁迫等手段强迫旅游者和其他企业在非自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与旅游者或其他企业法人之间发生业务关系，必须平等协商，不得将自己的意志强加给对方。

(3)公平原则是指在与旅游者或其他企业法人之间设立权利义务、承担民事责任等方面应当公正、平等，合情合理，兼顾他人和社会利益，保证公正交易和公平竞争。此项原则要求旅行社应本着公平的观念从事经营活动，正当行使其权利义务。

(4)诚实信用原则要求旅行社对旅游者和其他企业诚实不欺，恪守诺言，讲究信用。旅行社应以友好合作的方式行使权利，在获得利益的同时，不损害他人利益和社会利益，并以诚实信用方式履行义务。此外，旅行社在开展业务经营活动中，还应遵守社会公认的商业道德。

(二)旅游业务经营规则

1、经营出境旅游业务的旅行社不得组织旅游者到国务院旅游行政主管部门公布的中国公民出境旅游目的地之外的国家和地区旅游。

2、旅行社为旅游者安排或者介绍的旅游活动不得含有违反有关法

律、法规规定的内容。3、旅行社不得以低于旅游成本的报价招徕旅游者。未经旅游者同意，旅行社不得在旅游合同约定之外提供其他有偿服务。

## 二、旅行社的基本职责

《条例》及其《实施细则》明确规定旅行社应当维护旅游者的合法权益，并具体规定了旅行社保护旅游者权益的基本职责：

- (1)提供真实可靠的信息 旅行社为旅游者必须提供真实可靠的旅游服务信息，不得做虚假宣传。旅行社宣传做广告应当符合国家相关法律、法规的规定，不得进行虚假的广告宣传。
- (2)旅行社应与旅游者签订合同 旅行社组织旅游者旅游，应当与旅游者签订合同。旅行社应当对旅游合同的具体内容作出真实、准确、完整的说明。旅游合同必须载明下列事项：旅行社的名称及其经营范围、地址、联系电话和旅行社业务经营许可证编号；旅行社经办人的姓名、联系电话；签约地点和日期；旅游行程的出发地、途经地和目的地；旅游行程中交通、住宿、餐饮服务安排及其标准；旅行社统一安排的游览项目的具体内容及时间；旅游者自由活动的时间和次数；旅游者应当交纳的旅游费用及交纳方式；旅行社安排的购物次数、停留时间及购物场所的名称；需要旅游者另行付费的游览项目及价格；解除或者变更合同的条件和提前通知的期限；违反合同的纠纷解决机制及应当承担的责任；旅游服务监督、投诉电话；双方协商一致的其他内容。
- (3)提供的服务符合保障旅游者人身、财产安全需要 旅行社必须投保旅行社责任保险，并建议旅游者购买个人保险；组织旅游，应当保障所提供的服务符合保障旅游者人身、财物安全的要求；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；对旅

游地可能引起旅游者误解或产生冲突的法律规定、风俗习惯、宗教信仰等，应当事先给旅游者以明确的说明和忠告。发生危及旅游者人身安全的情形的，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。（4）聘用合格导游和领队 旅行社组织中国内地居民出境旅游的，应当为旅游团队安排领队全程陪同。旅行社为接待旅游者委派的导游人员或者为组织旅游者出境旅游委派的领队人员，应当持有国家规定的导游证、领队证。

### 三、旅行社的经营管理

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接待旅游团队的相关费用。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。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。接受委托的旅行社违约，造成旅游者合法权益受到损害的，作出委托的旅行社应当承担相应的赔偿责任。作出委托的旅行社赔偿后，可以向接受委托的旅行社追偿。接受委托的旅行社故意或者重大过失造成旅游者合法权益损害的，应当承担连带责任。旅游行程开始前，当发生约

定的解除旅游合同的情形时，经征得旅游者的同意，旅行社可以将旅游者推荐给其他旅行社组织、接待，并由旅游者与被推荐的旅行社签订旅游合同。未经旅游者同意的，旅行社不得将旅游者转交给其他旅行社组织、接待。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机关报告，并协助提供非法滞留者的信息。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。应当制作和保存完整的业务档案。保存期最低为2年。旅行社招徕、接待旅游者，旅行社应当妥善保存《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。合同及文件、资料的保存期，应当不少于两年。旅行社不得向其他经营者或者个人，泄露旅游者因签订旅游合同提供的个人信息；超过保存期限的旅游者个人信息资料，应当妥善销毁。

#### 四、违反《旅行社条例》的处罚规定

为了维护旅行社经营的规范性和保障旅游者的合法权益不受侵害，《旅行社条例》规定了旅行社的罚则。

1、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，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：

- （一）未取得相应的旅行社业务经营许可，经营国内旅游业务、入境旅游业务、出境旅游业务的；
- （二）分社的经营范围超出设立分社的旅行社的经营范围的；
- （三）

）旅行社服务网点从事招徕、咨询以外的活动的。2、旅行社转让、出租、出借旅行社业务经营许可证的，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。3、旅行社未在规定期限内向其质量保证金账户存入、增存、补足质量保证金或者提交相应的银行担保的，或者不投保旅行社责任险的。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。4、旅行社有下列情形之一的，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：（一）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；（二）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；（三）不按照国家有关规定向旅游行政管理部门报送经营和财务信息等统计资料的。5、外商投资旅行社经营中国内地居民出国旅游业务以及赴香港特别行政区、澳门特别行政区和台湾地区旅游业务，或者经营出境旅游业务的旅行社组织旅游者到国务院旅游行政主管部门公布的中国公民出境旅游目的地之外的国家和地区旅游的，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。6、旅行社为旅游者安排或者介绍的旅游活动含有违

反有关法律、法规规定的内容的，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。

7、旅行社向旅游者提供的旅游服务信息含有虚假内容或者作虚假宣传的，由工商行政管理部门依法给予处罚；旅行社以低于旅游成本的报价招徕旅游者的，由价格主管部门依法给予处罚；旅行社未经旅游者同意在旅游合同约定之外提供其他有偿服务的，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。

8、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：

- （一）未与旅游者签订旅游合同；
- （二）与旅游者签订的旅游合同未载明本条例规定的事项；
- （三）未取得旅游者同意，将旅游业务委托给其他旅行社；
- （四）将旅游业务委托给不具有相应资质的旅行社；
- （五）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。

9、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；旅行社不向其聘用的导游人员、领队人员支付报酬，或者所支付的报酬低于当地最低工资标准的，按照《中华人民共和国劳动合同法》的有关规定处理；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，或者要求导游人员和领队人员承担接待旅游团队的相关费用的

，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。10、旅行社有下列情形之一的，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：（一）拒不履行旅游合同约定的义务的；（二）非因不可抗力改变旅游合同安排的行程的；（三）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。11、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。12、旅行社有下列情形之一的，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：（一）旅行社不向接受委托的旅行社支付接待和服务费用的；（二）旅行社向接受委托的旅行社支付的费用低于接待和服务成本的；（三）接受委托的旅行社接待不支付或者不足额支付接待和服务费用的旅游团队的。13、旅行社及其委派的导游人员、领队人员有下列情形之一的，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；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：（一）发生危及旅游者人身安全的情形，未采取必要的处置措施并及时报告的；（二）旅行社组织出境旅游的旅游者非法滞留境外，旅行社未及

时报告并协助提供非法滞留者信息的；（三）旅行社接待入境旅游的旅游者非法滞留境内，旅行社未及时报告并协助提供非法滞留者信息的。14、旅行社被吊销旅行社业务经营许可证的，其主要负责人在旅行社业务经营许可证被吊销之日起五年内不得担任任何旅行社的主要负责人；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。编辑推荐：把导游站加入收藏

夹2009年导游资格考试报名时间2009年导游资格在线题库全新上线2009年导游考试导游基础章节复习2009年导游考试政策法规复习要点 100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 [www.100test.com](http://www.100test.com)