

2 第二章 旅行社管理法规制度

学习目标

1. 了解旅行社经营管理的有关法律法规；
2. 掌握旅行社的概念、分类及经营范围；
3. 掌握旅行社法律责任及其权利与义务；
4. 熟悉业务经营许可证、质量保证金、业务年检等与旅行社管理有关的规定。

重点内容

1. 旅行社经营范围；
2. 质量保证金制度；
3. 旅行社法律责任。

旅行社是旅游活动的组织者。它通过销售旅游产品,把旅游产品供应者和旅游产品消费者有机地联系在一起,并由此获取利润。旅行社通过出售旅游产品,安排组织旅游活动,提供导游翻译等工作,把旅游活动的各要素串联起来。因此,旅行社成为旅游行业的“龙头企业”,它与旅游交通、旅游饭店被称为旅游业的三大支柱。随着旅游产品的日益丰富,人们旅游需求的不断增长,我国旅行社的数量由1985年的450家发展到2009年的21 649家。为了加强对旅行社的管理,保障旅游者和旅行社的合法权益,维护旅游市场秩序,促进旅游业的健康发展,国务院于1996年10月15日发布了《旅行社管理条例》(以下简称《条例》),国家旅游局于1996年11月28日发布了《旅行社管理条例实施细则》(以下简称《实施细则》)。另外,国家及有关主管部门还制定了一些有关旅行社行业的管理法规,这对规范旅行社的经营管理,发挥着重要作用。

第一节 旅行社概述

名人名言

法律是人类为了共同利益,由人类智慧遵循人类经验所作出的最后成果。——强森

一、旅行社的概念

《旅行社管理条例》规定,旅行社“是指以营利为目的,从事旅游业务的企业”。所谓旅游业务,“是指为旅游者代办出境、入境和签证手续,招徕、接待旅游者,为其安排食宿等有偿服务的经营活动”。这个概念包含了3层意思。

第一,旅行社是经过旅游行政管理部门审批设立的。旅行社是从事旅游中介服务的,属于许可经营的行业。它的设立,必须经有审批权的旅游行政管理部门的审批;未经审批,任何单位或个人均不得经营旅游业务。世界上绝大多数国家的有关法律、法规都规定,经营旅行社业务必须经旅游行政管理部门的审批。

第二,旅行社从事的业务范围是从事招徕和接待旅游者。业务范围包括为旅游者代办出境、入境和签证手续,根据旅游者的要求,为其提供或安排行、住、食、游、购、娱及导游、翻译等有偿服务。

第三,旅行社是以营利为目的的企业。旅行社作为独立的企业法人,应当自主经营、自负盈亏,以自己的名义独立承担民事责任,依法享有权利和承担相应的义务。旅行社对自己的经营成果要承担经济责任和享有相应的经济权利,如果不是以营利为目的,在经营中不能获得一定利润,那么旅行社只能倒闭破产。同时,旅行社的经营活动受法律的保护。

由这3点可以看出,必须同时具备经旅游行政管理部门审批并获得旅行社业务经营许可证、从事旅游业务、有营利目的这3个要件的企业,才可以称之为旅行社。这里所称的旅行社,还包括了依法设立的从事旅游业务的旅游公司、旅游服务公司、旅行服务公司、旅游咨询公司和其他同类性质的企业。

二、旅行社的种类和经营范围

根据《条例》,我国的旅行社按照经营的范围划分为国际旅行社和国内旅行社两种类型。

(一) 国际旅行社

国际旅行社可以经营以下业务。

(1) 招徕外国旅游者来中国,华侨与中国港澳台同胞回内地旅游,为其代理交通、游览、住宿、饮食、购物、娱乐事务及提供导游、行李托运等相关服务,并接受旅游者委托,为旅游者

代办入境手续。

(2)招徕我国旅游者在国内旅游,为其代理交通、游览、住宿、饮食、购物、娱乐事务及提供导游、行李托运等相关服务。

(3)经国家旅游局批准,组织中华人民共和国境内居民到外国和中国香港、澳门、台湾地区旅游,为其安排领队、委托接待及行李等相关服务,并接受旅游者委托,为旅游者代办出境及签证手续。

(4)经国家旅游局批准,组织中华人民共和国境内居民到规定的与我国接壤国家的边境地区旅游,为其安排领队、委托接待及行李托运等相关服务,并接受旅游者委托,为旅游者代办出境及签证手续。

(5)其他经国家旅游局规定的旅游业务。未经国家旅游局批准,任何旅行社不得经营中华人民共和国境内居民出国旅游业务、中国港澳台旅游业务和边境旅游业务。

(二)国内旅行社

国内旅行社可以经营以下业务。

(1)招徕我国旅游者在国内旅游,为其代理交通、游览、住宿、饮食、购物、娱乐事务及提供导游等相关服务。

(2)为我国旅游者代购、代订国内交通客票,提供行李服务。

(3)其他经国家旅游局规定的与国内旅游有关的业务。

这种分类方法,主要是根据国内外旅游者的组织、招徕、消费还有较大的差别,我国各旅行社之间的自身条件、经营能力、管理水平有一定的差距而划分的。世界上还有些国家根据经营业务范围的不同而划分出不同类型的旅行社。

第二节 旅行社的设立

名言名言

法律源于人的自卫本能。——英格索尔

一、设立旅行社的条件

随着我国旅游业的发展,旅行社发挥的作用越来越显著。在现代经济生活中,旅行社同其他企业一样,是国民经济的一个基层单位和经济实体,任何单位或个人建立旅行社都必须具备一定的条件。从外部条件来说,旅行社的开办要受到由旅游供给与旅游需求共同构成的旅游市场的制约,受到国家对旅行社行业管理所制定的有关政策与法规的规范;从内部条件来说,旅行社的开办要受到自身的人力、物力、财力和组织管理诸因素的影响。

具体说来,我国旅行社设立应具备以下基本条件。

(一)要有固定的营业场所

《条例》中所称的固定的营业场所,是指在较长的一段时间里为旅行社拥有或能为旅行社所使用的固定的营业场所。旅行社拥有的固定营业场所是其固定资产;能为旅行社所使用的营业场所是租用其他单位的营业用房,要有租赁期至少一年的房屋租赁合同。《实施细则》规定,建立旅行社必须具备足够的营业用房,这里的“足够”可以理解为营业用房面积要适合旅行社业务发展所必需,各旅行社可根据自己的经营范围、业务量大小来选定足够自己正常营业的用房。

(二)要具有必要的营业设施

《实施细则》对必要的营业设施列出的基本要求是:设立国内旅行社必须拥有传真机、直线电话、电子计算机等办公设备,具备与旅游行政管理部门联网的条件;设立国际旅行社除具备上述办公设备外,还必须拥有保证业务需要的汽车。

(三)要有符合规定的经营管理人员

根据《条例》的规定,设立旅行社应有经培训并持有省、自治区、直辖市以上人民政府旅游行政管理部门颁发的资格证书的经营人员。这项规定,要求旅行社高级管理人员和重要部门的中层管理人员必须经过培训,持证上岗。凡是不具有旅游行政管理部门规定的任职资格的人员,不得担任旅行社的高级管理职务。

按照《实施细则》的规定,设立国际旅行社时,应当具有下列任职资格的经营管理人员。

- (1)持有国家旅游局颁发的《旅行社经理资格证书》的总经理 1 名;
- (2)持有国家旅游局颁发的《旅行社经理资格证书》的部门经理至少 3 名;
- (3)取得会计师以上职称的专职财会人员。

设立国内旅行社时,应当具有下列任职资格的经营管理人员:

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

此外,国家旅游局 1997 年 5 月 8 日发布的《旅行社经理资格认证管理规定》中,就旅行社经理的考核、培训、颁证、持证上岗、监督管理、行政处罚等问题都作出了相应的具体规定。

(四)要拥有一定数额的注册资本

注册资本是指旅行社用于正常经营活动所应拥有的固定资金和流动资金,也是向有关行政管理部门申请营业的重要依据。根据《条例》规定,设立国际旅行社,注册资本不得少于 150 万元人民币;设立国内旅行社,注册资本不得少于 30 万元人民币。此外,国际旅行社每增加一个分社,应当增加注册资本 75 万元人民币;国内旅行社每增加一个分社,应当增加注册资本 30 万元人民币。设立旅行社及其分社,其注册资本可以高于上述规定数额,但不得低于上述规定。

(五)要上缴一定数额的质量保证金

申请设立旅行社,应当按照下列标准向旅游行政管理部门缴纳质量保证金:经营国际旅游招徕和接待业务的旅行社,缴纳 60 万元人民币;特许经营出国(出境)旅游业务的,另缴纳 100 万元人民币;国内旅行社缴纳 10 万元人民币。此外,国际旅行社每增设一个分社,应增缴质量保证金 30 万元人民币;国内旅行社每增设一个分社,应增缴质量保证金 5 万元。

二、设立旅行社的申报审批

在我国,旅行社业是属于进行前期归口审批、实行业务许可证制的行业。凡拟设立旅行社的单位,都必须严格按照《条例》的规定,经申请、审批、核准、登记后,方可正式成立旅行社。

(一)申请设立旅行社

申请设立国际旅行社,申办者应向所在地的省、自治区、直辖市人民政府管理旅游工作的部门提出申请;经省、自治区、直辖市人民政府管理旅游工作的部门审查同意后,报国务院旅游行政主管部门审核批准。

申请设立国内旅行社,申办者应向所在地的省、自治区、直辖市管理旅游工作的部门或其授权的地、市级旅游行政管理部门提出申请。

不论是设立国际旅行社还是国内旅行社,申请者在提出申请时,都要按规定提交下列文件:

- (1)设立申请书;
- (2)设立旅行社可行性研究报告;
- (3)旅行社章程;
- (4)旅行社经理、副经理履历表及旅游行政管理部门颁发的资格证书;
- (5)开户银行出具的资金信用证明、注册会计师及其会计师事务所或者审计师事务所出具的验资报告;
- (6)经营场所证明
- (7)经营设备情况证明。

(二)对申办旅行社的申请书进行审核

(1)国际旅行社申请的审核。受理设立国际旅行社申请的省、自治区、直辖市旅游行政管理部门,应对设立申请者递交的有关申请材料进行严格审核,在征得拟设地的县级以上的旅游行政管理部门的意见后,对合乎条件的申请书签署同意的意见,报国家旅游局审核。对不符合条件的设立申请,则应返还给申请者,以便其在条件成熟后再次申请。受理部门应按规定自收到符合规定的设立申请书之日起的 30 个工作日内签署审批意见。国家旅游局对省、自治区、直辖市旅游行政管理部门提交的设立申请,应自收到之日起的 30 个工作日内作出批准与否的决定,并向申请者正式发出批准或不予批准的文件,同时通知受理申请的有关部门。审核批准的设立申请者即可凭正式的批准文件,到受理申请的部门领取由其颁发的《国际旅行社业务经营许可证》。

(2)国内旅行社申请的审核。受理设立国内旅行社申请的有关部门在对有关设立申请

材料进行严格审核后,便可直接签署审批意见。受理设立申请的旅游行政管理部门,应当自收到符合规定的国内旅行社设立申请之日起 30 个工作日内作出批准与否的决定,并向申请者发出批准或不予批准的文件。审核批准的设立申请者即可凭正式的批准文件,到受理申请的部门领取由其颁发的《国内旅行社业务经营许可证》。《旅行社业务经营许可证》(以下简称《许可证》)是旅行社经营旅游业务的资格证明,它表明设立申请者已经具备了经营旅游业务的条件。未取得《许可证》的单位,一律不得从事旅游业务。《许可证》的有效期为 3 年。旅行社应在《许可证》到期前的 3 个月内,持《许可证》到原发证机关换发。

(三)核准登记,旅行社宣告成立

申请设立旅行社的单位应在收到《许可证》的 60 个工作日内,持批准设立的文件和《许可证》,到所在地的工商行政管理部门办理注册登记。工商行政管理部门对申请者提交的旅游行政管理部门的批准文件及《许可证》予以核准,凡符合有关规定的,应在受理申请 30 个工作日内准予注册登记。

旅行社登记注册的主要事项有企业法人名称、住所、经营场所、法定代表人、经营性质、经营范围、经营方式、注册资金、经营期限、分支机构等。申请者经注册登记、领取营业执照后,旅行社即宣告成立。

(四)办理税务登记,开始正式营业

旅行社正式成立后,即在领取营业执照的 30 个工作日之内,应向当地税务部门办理开业税务登记,并在办妥银行账号后申请税务执照。旅行社向税务部门领取税务登记表,填写表中各项内容,经税务部门审核同意,可获取税务登记证。税务登记完成后,旅行社即可开始正式营业。

知识链接

我国旅行社的数量发展情况如表 2-1 所示。

表 2-1 我国旅行社的数量发展情况

年份	旅行社总数	国际旅行社	国内旅行社	直接从业人数(人)
1996	4 252	977	3 275	8.70 万
2000	8 993	1 268	7 725	16.43 万
2001	10 716	1 319	9 374	19.24 万
2005	15 339	1 472	13 867	24.62 万
2006	17 957	1 654	16 303	29.33 万
2007	18 943	1 797	17 146	30.80 万
2010	23 619	2 162	21 457	35.90 万

三、旅行社变更事项的管理

旅行社变更事项包括业务范围的变更、旅行社类型的变更、注册登记地的变更,以及组织形式、名称、法定代表人、营业场所、停业、歇业等事项的变更。

(1)国际旅行社申请增加出国旅游业务、港澳台旅游业务和边境旅游业务的,经所在省、自治区、直辖市旅游行政管理部门审查并签署意见后,报国家旅游局审批。

(2)国内旅行社申请转为国际旅行社,国际旅行社申请转为国内旅行社,应当按照审批设立旅行社的有关规定办理。

(3)旅行社需要改变登记注册地的,应当征得原负责主管该旅行社的旅游行政管理部门和改变后的负责主管该旅行社的旅游行政管理部门的同意,并按有关规定办理变更登记。旅行社变更登记住所地的,应当在办理完变更登记之日起的30个工作日内,报原审批的旅游行政管理部门备案。

(4)旅行社组织形式、名称、法定代表人、营业场所、停业、歇业等事项变更,应当在办理完变更登记之日起的30个工作日内报原审批的旅游行政管理部门备案。其中,旅行社改变名称或歇业的,原审批的旅游行政管理部门应当为其换发或收回其许可证。

(5)旅游行政管理部门对旅行社经理人员建立信誉档案制度。从事旅行社工作满3年以上的业务部门经理都必须持有《旅行社经理资格证书》,对在经营过程中严重违规的经理人员应吊销其资格证书。资格证书吊销后不得继续从事旅行社业务。持有《旅行社经理资格证书》的人员因工作变动等原因不能继续在旅行社任职的,旅行社应在30个工作日内到原审批机关办理有关变更手续。

(6)旅行社改制之前应到原审批机关登记,改制完成后应在30个工作日内到原审批机关变更许可证。

四、旅行社分支机构的管理

根据《旅行社管理条例》及《旅行社管理条例实施细则》的规定,旅行社每年接待旅游者10万人次以上的,可以设立非法人分社和门市部(包括营业部)等分支机构,但不得设立办事处、代表处和联络处等办事机构。

(一)旅行社分社的设立

旅行社分社,是指旅行社设立的不具有独立法人资格、以设立社名义开展旅游业务经营活动的分支机构。旅行社设立分社应具备以下4个条件。

- (1)年接待旅游者达到10万人次以上;
- (2)进入全国旅行社百强排名;
- (3)分社经理必须取得《旅行社经理资格证书》;

(4)符合《旅行社管理条例》中规定的注册资本和质量保证金的要求。国际旅行社每设立一个分社,应当增加注册资本75万元人民币,增交质量保证金30万元人民币;国内旅行

社每设立一个分社,应当增加注册资本 15 万元人民币,增交质量保证金 5 万元人民币。

旅行社同其设立的分社应当实行统一管理、统一财务、统一招徕和统一接待。旅行社设立的分社,应当接受所在地的县级以上地方人民政府旅游管理部门的监督管理。

旅行社设立分社,应当向原审批的旅游行政管理部门办理核准该旅行社每年接待旅游者达到 10 万人次以上的证明文件,按《旅行社管理条例》规定的数额到设立地有质量保证金管理权的旅游行政管理部门缴纳质量保证金,并到原审批的旅游行政管理部门领取许可证,然后凭此证明文件和许可证到设立地的工商行政管理部门办理登记注册手续。

旅行社应当在办理完登记注册手续之日起的 30 个工作日内,报其主管的旅游行政管理部门和分社所在地的旅游行政管理部门备案。旅行社的分社应当接受所在地的旅游行政管理部门的行业管理。

(二)旅行社门市部的设立

旅行社门市部是指旅行社在注册地的市、县行政区域以内设立的不具备独立法人资格,为设立社招徕游客并提供咨询、宣传等服务的收客网点。

旅行社设立门市部应征得拟设地的县级以上旅游行政管理部门同意,领取《旅行社门市部登记证》,并在办理完工商登记注册手续之日起的 30 个工作日内,报原审批的旅游行政管理部门、主管的旅游行政管理部门和门市部所在地的旅游行政管理部门备案。

《旅行社门市部登记证》由省级旅游行政管理部门负责印制和颁发。登记证的内容主要包括证书名称、设立社,门市部名称、负责人、地址和业务范围,同意设立文号,证书颁发时间、颁发机关印章和有效期等。《旅行社门市部登记证》实行一部一证,不设副本,复制无效。

五、外商投资旅行社的特别规定

根据现行《旅行社管理条例》的规定,外商投资旅行社包括外国旅游经营者同中国投资者依法共同投资设立的中外合资经营旅行社和中外合作经营旅行社。

(一)设立外商投资旅行社的申请审批

设立外商投资旅行社,由中国投资者向国务院旅游行政主管部门提出申请,并提交《旅行社管理条例》规定的文件和外国旅游经营者符合规定条件的证明文件。国务院旅游行政主管部门应当自受理申请之日起 60 日内对申请审查完毕,作出批准或者不予批准的决定。予以批准的,颁发《外商投资旅行社业务经营许可审定意见书》;不予批准的,应当书面通知申请人并说明理由。

申请人持该审定意见书及各方签订的合同、章程向国务院对外贸易主管部门提出设立外商投资企业的申请。国务院对外贸易主管部门在有关法律、行政法规规定的时间内,进行审查并作出批准或者不予批准的决定。予以批准的,颁发《外商投资企业批准证书》;不予批准的,应当书面通知申请人并说明理由。

申请人凭《旅行社业务经营许可证》和《外商投资企业批准证书》向工商行政管理机关办理外商投资旅行社的注册登记手续。

(二)外商投资旅行社的经营范围

根据《旅行社管理条例》的规定,外商投资旅行社可以经营入境旅游业务和国内旅游业务。外商投资旅行社不得设立分支机构,不得经营中国公民出国旅游业务及中国其他地区的人赴香港特别行政区、澳门特别行政区、台湾地区旅游的业务。

第三节 旅行社行业管理制度

名人名言

人类有法律,事物有规律,这是不容忽视的。——爱默生

一、旅行社业务经营许可证制度

旅行社业务经营许可证制度所指的许可证,是旅行社经营旅游业务的资格证明,由国家旅游局统一印制,由具有审批权的旅游行政管理部门颁发。未取得许可证的,不得从事旅游业务。

许可证分为《国际旅行社业务经营许可证》和《国内旅行社业务经营许可证》两种。许可证分正本、副本,旅行社应当将许可证正本与营业执照一起悬挂在营业场所的显要位置。许可证副本用于旅游行政管理部门年检和备查。

许可证有效期为3年。旅行社应当在许可证到期前的3个月内,持许可证到原颁证机关换发。许可证损坏或遗失,旅行社应当到原颁证机关申请换发或补发。

二、旅行社责任保险制度

旅行社责任保险,是指旅行社根据保险合同的约定向保险公司支付保险费,保险公司对旅行社在从事旅游业务经营活动中致使旅游者人身、财产遭受损害应由旅行社承担的责任承担赔偿责任保险金的行为。

1997年9月,国家旅游局曾经颁布实施《旅行社办理旅游意外保险暂行规定》,明确“旅行社组队旅游,必须为旅游者办理旅游意外保险”。2001年4月25日国家旅游局局长办公会议审议通过,5月15日发布了《旅行社投保旅行社责任保险规定》(以下简称《规定》)。《规定》要求从2001年9月1日起,旅行社从事旅游业务经营活动,必须投保旅行社责任保险,曾经在旅游界施行4年之久的强制性的旅游意外保险改由游客自愿购买。《规定》对旅行社责任保险的承保范围、旅行社不承担责任的情形、旅行社责任保险的保险期限和保险金额及对旅行社违反《规定》的处罚等都有详细的规定。

三、旅行社质量保证金制度

(一)旅行社质量保证金制度概述

1. 质量保证金的概念和缴纳

为加强对旅行社服务质量的监督和管理,保护旅游者的合法权益,保障旅行社规范经营,维护我国旅游业声誉,国家旅游局根据《旅行社管理条例》的有关规定,按照旅行社的经营特点,参照国际惯例,经国务院批准,对旅行社实行质量保证金制度。1995年1月1日国家旅游局发布了《旅行社质量保证金暂行规定》及《旅行社质量保证金暂行规定实施细则》(以下简称《暂行规定》、《暂行规定实施细则》)。

《暂行规定实施细则》第二条规定:“旅行社质量保证金是指由旅行社缴纳、旅游行政管理部門管理、用于保障旅游者权益的专用款项。”

旅行社缴纳的保证金为现金形式,其他有价证券无效。根据规定,旅行社缴纳保证金的金额有如下几种。

- (1)经营国际旅游招徕和接待业务的旅行社 60 万元人民币。
- (2)经营国内旅游业务的旅行社 10 万元人民币。
- (3)特许经营出国(出境)旅游业务的旅行社另缴 100 万元人民币。

2. 质量保证金的管理

质量保证金属于缴纳的旅行社所有。旅游行政管理部门按规定比例从其利息中提取管理费。也就是说,保证金的所有权归旅行社,旅游行政管理部门行使代管职责,提取利息也必须按规定。利息一次性退还给旅行社,其余作为保证金管理费用,用于处理旅游投诉和赔偿过程中的相关支出。

保证金的管理实行“统一制度、统一标准、分级管理”的原则,国家旅游局统一制定保证金的制度、标准和具体办法。各级旅游行政管理部门按照规定的权限实施管理,依据有关法规、规章和程序,作出支付保证金赔偿的决定。

保证金额必须保持足额。支付赔偿后,有关旅行社必须在规定期限内补足差额。《暂行规定实施细则》第七条明确规定:“保证金应保持规定数额。不足额部分,旅行社必须在 60 天内补足。”

旅行社终止经营,旅游行政管理部门退还保证金;旅行社破产或解散时,保证金按《暂行规定》和其他有关法律规定处置;旅行社发生合并、解散、转让、破产等情况时,保证金作为旅行社企业财产的一部分,按有关规定处置。

(二)质量保证金赔偿的适用范围

1. 适用质量保证金赔偿的情形

保证金是专用基金,必须专款专用,只用于对旅游者损失的赔偿。任何单位和个人不得以任何理由把保证金挪作他用。在实际工作中,仍然有旅行为了解决与其他旅行社的经济纠纷,向债务人所在的旅游行政管理部门或人民法院提出动用保证金的申请。为了维护旅行社

质量保证金的严肃性和权威性,保证旅游者的合法权益,2001年1月8日,最高人民法院发布的《关于执行旅行社质量保证金问题的通知》再次强调,人民法院在执行涉及旅行社的案件时,遇有下列情形而旅行社不承担或无力承担赔偿责任的,可以执行旅行社质量保证金:

- (1)旅行社因自身过错未达到合同约定的服务质量标准而造成旅游者经济权益损失的;
- (2)旅行社的服务未达到国家或行业规定的标准而造成旅游者经济权益损失的;
- (3)旅行社破产后造成旅游者预缴旅行费损失的;
- (4)人民法院判决、裁定及其他生效法律文书认定的、旅行社损害旅游者合法权益的情形。

除上述情形之外,不得执行旅行社质量保证金。

2. 不适用质量保证金赔偿的情形

《旅行社质量保证金赔偿暂行办法》(国家旅游局第7号,1997.3.27)第五条规定,下列情形不适用保证金赔偿案件的审理。

(1)旅行社因不可抗力因素不能履行合同的。不可抗力是人力不可抗拒的自然灾害或社会重大事件,是当事人不能预见、不可避免并不可克服的客观情况。自然灾害如地震、台风、海啸、山体滑坡等,社会重大事件如战争、罢工等。

(2)旅游者在旅游期间发生人身财物意外事故的。

(3)适用保证金赔偿情形之外的其他经济纠纷。保证金不能用于企业间的经济纠纷,也不适用于在旅游期间发生的其他经济纠纷。

(4)超过规定时效期限的。旅游者向质监所请求用保证金赔偿的时效期限为90天。时效期限从请求人受侵害事实发生时计算。超过时效的请求可以不予受理。

(5)司法机关已经受理的。在旅游途中发生的打架斗殴、财物被盗等案件(导游、游客、事发地所在单位都有义务和责任及时向当地公安机关报案,敦促公安机关受理,并开展案件的调查侦破工作),以及游客就旅行社的服务质量等问题直接向人民法院提起民事诉讼,人民法院已经受理的案件,都不适用保证金赔偿的范围。

案例阅读

司法机关已受理,不能适用质保金赔偿

李某等20名旅游者参加了天下旅行社组织的旅游,在去景区的途中发生交通事故,造成李某等3名旅游者不同程度的轻伤。3名旅游者因治疗受伤花费1500元,要求天下旅行社予以赔偿。在协商赔偿期间,李某等到法院起诉,而法院受理后未作出判决以前,李某又到旅游局投诉,要求旅游局用天下旅行社的质量保证金赔偿他们医疗费等费用。请问:这起案例能用质量保证金赔偿吗?

【分析与提示】

不能。①质量保证金不适用于旅游者在旅游期间发生的人身、财物意外事故;②司法机关已经受理的案件也不适用质量保证金赔偿。

(三) 保证金的赔偿标准

在适用质量保证金对旅游者进行赔偿时,应当执行国家旅游局于 1997 年 3 月 27 日发布的《旅行社质量保证金赔偿试行标准》的规定。

1. 旅行社安排不当的赔偿标准

(1)旅行社收取旅游者预付款后,因旅行社的原因不能成行,应提前 3 天(出境游应提前 7 天)通知旅游者,否则应承担违约责任,并赔偿旅游者直接经济损失和预付款 10% 的违约金。

(2)因旅行社过错造成旅游者误机(车、船),旅行社应赔偿旅游者的直接经济损失,并赔偿经济损失 10% 的违约金。

(3)旅行社安排的旅游活动及服务档次与协议不符,造成旅游者的经济损失,应退还旅游者合同金额与实际花费的差额,并赔偿同额违约金。

2. 相关部门安排不当的赔偿标准

(1)因旅行社安排的餐厅发生质价不符的,旅行社应赔偿旅游者所付餐费的 20%。

(2)因旅行社安排的饭店发生低于合同约定等级档次的,旅行社应退还旅游者所付房费与实际房费的差额,并赔偿差额 20% 的违约金。

(3)旅行社安排的交通工具,因交通部门原因低于合同约定等级档次的,旅行社应退还旅游者所付交通费与实际费用的差额,并赔偿差额 20% 的违约金。

(4)旅行社安排的观光景点,因景点原因不能游览,旅行社应退还景点门票、导游费,并赔偿退还费用 20% 的违约金。

3. 导游违规的赔偿标准

(1)导游未按照国家或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服务费用的 2 倍。

(2)导游违反旅行社与旅游者的合同约定,损害了旅游者的合法权益,旅行社应当对旅游者进行赔偿。导游擅自改变活动日程,减少或变更参观项目,旅行社应退还景点门票、导游服务费,并赔偿同额违约金。导游违反约定,擅自增加用餐、娱乐、医疗保健等项目,旅行社应承担旅游者的全部费用。导游违反合同或旅游计划,擅自增加购物次数的,每次退还旅游者购物价款的 20%。导游擅自安排旅游者到非旅游部门指定商店购物,所购商品系假冒伪劣商品,旅行社应赔偿旅游者的全部损失。导游私自兜售商品,旅行社应全额退还旅游者购物价款。导游向旅客索要小费的,旅行社应赔偿被索要小费的 2 倍。

(3)导游在旅游行程期间,擅自离开旅游团队,造成旅游者无人负责,旅行社应承担旅游者滞留期间所支出的食宿费等直接费用,并赔偿全部旅游费用 30% 的违约金。

四、旅行社公告制度

旅行社公告制度,是指旅游行政管理部门对其审批设立的旅行社通过报纸、期刊或者其他途径向社会公开告知。旅行社公告制度以行政法规形式确立,有别于工商登记部门发布的企业法人登记公告,是旅游行政管理部门对旅行社实行行业监督的一项重要措施。其目

的是将依法设立的旅行社向社会公开告知,从而把对旅行社的监督工作推向全社会,扩大对旅行社的监督范围,强化对旅行社实行行业管理的效力。

旅行社公告制度的内容包括开业公告、变更公告、停业公告、吊销《旅行社经营许可证》公告。其中变更公告分为变更名称公告和变更经营范围公告。

五、旅行社外汇管理制度

为规范旅行社旅游外汇收支行为,防止国家外汇资源流失,并配合国家旅游局整顿出入境旅游市场,国家外汇管理局对旅行社旅游外汇收支活动主要从以下各方面进行了规范。

(1)旅行社接待外联团组入境旅游必须以外汇收取团费,不得收取人民币,不得以收抵支结算团费,不得擅自将外汇截留境外;旅行社组织境内居民自费出境旅游必须以外汇与境外旅行社结算团费。为方便旅行社经营,鼓励旅游收汇,适当放宽外汇账户管理政策,允许中资旅行社开立入境旅游外汇专用账户和出境旅游外汇专用账户,在外汇局核准的范围内办理旅游外汇收支。

(2)游客可自行购汇。旅行社将不再统一代出境游客购买个人零用费,旅游者本人可持旅行社提供的《中国公民出境旅游购汇单》、经旅行社确认的《中国公民出国旅游团队名单表》复印件、护照及签证等单证,到开办居民个人因私售汇业务的银行办理个人零用费的购汇手续,银行对有关证明文件进行真实性审核后予以售汇。

六、旅行社监督检查制度

(一)旅行社监督检查部门及其职责

旅游行政管理部门是旅行社的监督检查部门,负责对旅行社经营业务、对外报价、资产状况、服务质量、旅游安全、财务管理、资格认证等进行监督检查。国家旅游局负责全国旅行社的监督管理工作;县级以上人民政府管理旅游工作的部门按照职责负责本行政区域内的旅行社的监督管理工作。此外,年检制度、公告制度、外汇管理制度、备案制度也是监督检查制度的组成部分。

旅游行政管理部门应当依法加强对旅行社和外国旅行社常驻机构的监督管理,维护旅游市场秩序。应当加强对质量保证金的财务管理,并按照国家有关规定将质量保证金用于赔偿旅游者的经济损失,任何单位和个人不得挪用质量保证金。旅游行政管理部门的检查人员对旅行社进行检查时,应当出示有效证件,检查人员未出示有效证件,旅行社有权拒绝检查。检查人员不得泄露旅行社的商业秘密。旅行社应当按照旅游行政管理部门的要求提供有关报表、文件和资料。

(二)旅行社业务年检制度

旅行社业务年检制度,是指旅游行政管理部门每年对旅行社前一年的业务经营情况进行检查和评估,通过对旅行社行业经营状况的分析和对旅行社执行国家政策、法规的检查,找出旅行社业务中存在的影晌旅游业发展的基本问题,并依法对违法经营的旅行社进行处

罚的制度。对旅行社业务实施年检制度是旅行社行业管理的基础,是促进旅行社提高经营管理水平、规范旅行社经营行为、推动旅行社健康发展的重要手段。

国家旅游局依据旅游业发展的状况,制定旅行社业务年检考核指标,统一组织全国旅行社业务年检工作,并由各级旅游行政管理部门负责实施。年检的内容是旅行社本年检年度的企业基本情况、业务经营、人员管理、遵纪守法等情况。年检方式为书面审阅和实地检查两种。

凡在年检年度内经旅游行政部门批准设立并领取许可证的旅行社,均应当参加年检。旅行社应当按规定和要求完成年检准备工作,真实填报《旅行社业务年检报告书》,经法人代表签字并由审计机构审计后,按规定的时间内上报。

年检主管部门在年检年度内对旅行社作出“通过业务年检”、“暂缓通过业务年检”或“不予通过业务年检”等年检结论。

第四节 旅行社的经营

名言

法律是社会的习惯和思想的结晶。——托·伍·威尔逊

一、旅行社经营原则

《旅行社管理条例》规定:“旅行社在经营活动中应当遵循自愿、平等、公平、诚实信用的原则,遵守商业道德。”

(1)自愿原则,是指旅行社不得通过欺诈、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,是指旅行社在经营活动中,与旅游者或其他企业之间发生业务关系,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,保证公正交易和公平竞争。

(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,不损害他人利益和社会利益,并以诚实信用方式履行义务。

(5)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、旅行社业务经营规则

(一)禁止超范围经营

旅行社应当按照核定的经营范围开展经营活动,严禁超范围经营。根据《旅行社管理条例

例实施细则》第三十五条的规定,超范围经营包括:国内旅行社经营国际旅行社业务;国际旅行社未经批准经营出国旅游业务、港澳台旅游业务和边境旅游业务;国家旅游局认定的其他超范围经营活动。

(二)禁止旅游业务中的不正当竞争

不正当竞争一般是指经营者采取违反诚实信用原则和公认的商业道德的手段,损害其他经营者和消费者的利益,扰乱市场经济秩序的行为。《旅行社管理条例实施细则》第三十六条规定,旅行社不得采取下列不正当手段从事旅游业务:

- (1)假冒其他旅行社的注册商标、品牌和质量认证标志;
- (2)擅自使用其他旅行社的名称;
- (3)以承包、挂靠或变相承包、挂靠方式非法转让经营权或部分经营权;
- (4)与其他旅行社串通起来制定垄断价格,损害旅游者和其他旅行社的利益;
- (5)以低于正常成本价的价格参与竞销;
- (6)委托非旅行社单位或任何个人代理或变相代理旅游业务;
- (7)制造和散布有损其他旅行社的企业形象和商业信誉的虚假信息;
- (8)为招徕旅游者,向旅游者提供虚假的旅游服务信息;
- (9)其他被国家旅游局认定为扰乱旅游市场秩序的行为。

(三)不得向旅游者介绍和提供的旅游项目

- (1)含有损害国家利益和民族尊严内容的;
- (2)含有民族、种族、宗教、性别歧视内容的;
- (3)含有淫秽、迷信、赌博内容的;
- (4)含有其他被法律、法规禁止的内容的。

(四)禁止超经营范围的广告宣传

旅行社所做广告应当符合国家有关法律、法规的规定,不得进行虚假广告宣传。严禁旅行社超出经营范围进行广告宣传。根据《广告法》的有关规定,旅游广告应当具备以下内容:旅行社名称和许可证号码、类别、地址和联系电话;委托代理业务广告应当注明被代理旅行社的名称;旅游业务广告应包括旅游线路、旅游项目和主要内容、天数、旅游服务价格及收费等。

旅游业务广告不得用模糊、不确定用语故意误导、欺骗旅游者和公众。由于广告的误导,给旅游者造成损失的,广告经营者和旅行社应当承担连带赔偿责任。

(五)发生业务往来应当签订合同

旅行社委托其他旅行社代理招徕或接待旅游者,旅行社与饭店、餐饮、交通、景点等企业及与境外旅行社发生业务往来,应当签订书面合同,约定双方的权利和义务。

(六)制作和保存业务档案

旅行社招徕、接待旅游者,应当制作和保存完整的业务档案。其中,出境旅游档案保存期最少为3年,其他旅游档案保存期最少为2年。

(七)按规定报送统计报表

旅行社应当按照国家旅游局的有关规定,向旅游行政管理部门报送统计报表,不得提供虚假数据或伪造统计报表。

三、旅行社工作人员的聘用

旅行社是一个智力密集型企业,人才的使用和管理是旅行社经营好坏的关键。在旅行社之间竞争日趋激烈、人才流动越来越频繁的环境下,对工作人员的聘用应该做到以下几点。

(1)旅行社与其聘用的工作人员应当签订书面合同,以明确双方的权利与义务;

(2)旅行社为接待旅游者聘用的导游员和为组织出境旅游聘用的领队员,应当持有省、自治区、直辖市以上人民政府旅游行政管理部门颁发的资格证书;

(3)旅行社的经营、管理人员未经旅行社同意,不得披露、使用或者允许他人使用其所掌握的旅行社商业秘密。

案例阅读

非法经营旅游业务受惩处

2007年10月1日,济南旅游者郝某等见一辆旅游车上有位佩带某旅行社导游证的导游正在招徕客人办理威海1日游。因该车旅游线路、价格较为合理,郝某等7人当即购票上车。该旅游车在前往威海途中发生交通事故,致使7人不同程度受伤,经医院救治后先后出院回到济南。

此起交通事故公安部门做了处理,对因此发生的损害赔偿亦进行了调解。郝某等7人认为,参加旅行社组织的旅游活动,乘坐旅行社的车辆,由于发生交通事故,造成了人身伤害,旅行社理应承担赔偿责任,给予赔偿。为此,向旅游质监所投诉,要求某旅行社承担相应赔偿责任。经查明,该旅游团的组织者非法旅游经营者,旅游车是非法经营者从某宾馆临时租的,车上的导游是非法经营者临时雇的,该导游所属旅行社不知晓此事。

据此,旅游质监所对此起投诉作出如下处理:①责令非法经营旅游业务者停止非法经营,没收违法所得,并处人民币3万元罚款的行政处罚;②对该导游人员给予责令改正,处5000元罚款,并处没收违法所得的行政处罚;③对郝某等7人的赔偿请求,建议向法院起诉,通过司法程序解决。

【分析与提示】

旅游质监所作出以上处理基于以下法律依据。

(1)根据《旅行社管理条例》第九条第二款的规定,申请设立国内旅行社,应当向所在地的省、自治区、直辖市管理旅游工作的部门申请批准。第十二条规定:“旅游行政管理部门应当向经审核批准的申请人颁发《旅行社业务经营许可证》,申请人持《旅行社业务经营许可证》向工商行政管理机关领取营业执照。未取得《旅行社业务经营许可证》的,不得从

事旅游业务。”依照以上规定,要开展旅游业务,必须经旅游行政管理部门批准,并取得《旅行社业务经营许可证》,向工商行政管理部门领取营业执照后,方可经营旅行社业务。而在本案中,该旅游团的组织经营者未经旅游行政管理部门审核批准,属非法经营旅行社业务。

(2)根据《导游人员管理条例》第九条的规定,导游人员进行导游活动,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。在本案中,导游人员未经旅行社委派,私自受雇于非法经营者进行导游活动,因此,旅游质监所依据《导游人员管理条例》第十九条之规定,即“导游人员未经旅行社委派,私自承揽或者以其他任何方式直接承揽导游业务,进行导游活动的,由旅游行政管理部门责令改正,处1 000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;情节严重的,由省、自治区、直辖市人民政府旅游行政管理部门吊销导游证并予以公告”,对该导游人员进行了行政处罚。

(3)旅游质监所对郝某等旅游者的赔偿要求,建议通过司法程序解决,这是基于以下原因。

(1)对非法经营旅行社业务者,依据《旅行社管理条例》第三十八条和《旅行社管理条例实施细则》第六十三条的规定,旅游管理部门只能对其实施行政处罚。如果责令其对旅游者进行损害赔偿,实质上认可其是合法经营者。

(2)由于旅游者损害是由非法经营者造成的,那么,本案属于公民之间的损害赔偿,不属于旅游管理部门管辖,应当向法院起诉,通过司法程序解决。

第五节 旅行社的权利和义务

名人名言

像房子一样,法律和法律都是相互依存的。——伯克

旅行社的权利与义务,是指由旅游法律、法规所规范的旅行社在其经营活动中的权利和责任。旅行社依靠为旅游者实现其消费需要提供服务而生存和发展,所以旅行社与旅游者之间产生权利义务关系。同时,旅行社作为旅游中介机构是不可能单独进行业务活动的,它要依靠众多的旅游服务供应者,如交通运输部门、饭店、餐馆、各地的接待旅行社、旅游景区、购物商店等为其旅游者提供服务,旅行社就与这些相关部门产生权利义务关系。另外,旅行社与旅游行政管理部门之间又有纵向的法律关系。

一、旅行社与旅游者之间的权利义务

(一)旅行社的权利

(1)旅行社有权自主地同任何团体和个人旅游者签订旅游合同,有权进行招徕和广告宣

传。旅行社与旅游者签订合同,应按平等、自愿、等价、有偿的原则行事。在合同关系中,旅行社与对方在法律上是平等的。

(2)旅行社有权向旅游者收取服务费。旅行社向旅游者提供导游、翻译、交通,联系食宿、组织旅游项目等服务,收费是作为旅行社提供服务的报酬,是合同价金。当然,收费必须符合国家的有关法律和物价政策的规定,收费数量必须是合理的,与所提供的服务相适应。

(3)旅行社有权要求旅游者按照合同约定的时间、路线、方式进行旅游。若旅游者未按合同约定的时间参加旅游,旅行社可以扣除旅游者交付的定金作为违约金。若因旅游者变更旅游合同而引起的额外支出或造成的旅行社经济损失,旅行社有权要求提出变更要求的旅游者承担。旅游者因个人行为给旅行社造成损失的,旅行社有权提出索赔。

(二)旅行社的义务

(1)旅行社最基本的义务是关心旅游者的利益,按照合同约定的活动项目向旅游者提供各项服务,认真组织好旅游,保证旅游活动的顺利进行。旅行社在旅游者动身之前,就要周密安排好旅游项目,使计划的旅游路线、日程、项目能顺利地得到实施。除非受到不可抗力因素的影响,旅游者应能够准时抵达每一目的地和进行每一项活动。对合同中约定的旅行社代办项目,旅行社有义务认真完成。旅行社组织旅游者旅游,应当与旅游者签订合同。合同应就下列内容作出明确的约定:旅游行程安排(包括乘坐交通工具、旅游景点、住宿标准、餐饮标准、娱乐标准、购物次数等),旅游价格,违约责任等。

(2)旅行社提供的服务不得低于国家标准或行业标准,并且是质价相等的。高价劣质、弄虚作假、欺诈旅游者,是违约行为,若有此类现象发生,旅行社应承担相应的法律责任。旅行社应按照合同的约定保质保量地履行对旅游者的承诺,如保证饭店档次、餐饮质量、车辆规格、景点数量、导游水平,等等。除不可抗力的因素外,旅行社不能改动或降低服务内容;如果被迫对旅游计划作出变更,必须做好耐心的解释;并承担旅游者因此受到的损失。

(3)旅行社有义务对由于自身的过错使旅游者蒙受的损失承担赔偿责任。除了不可抗力的因素和法律另有规定之外,旅行社对自己的过错行为,无论是故意还是过失,都应该承担相应的法律责任,凡造成旅游者人身和财产损失的,应予以赔偿。

二、旅行社与相关部门之间的权利义务

(一)旅行社与交通运输企业之间的权利义务

旅行社与交通运输部门之间的权利义务关系,通过签订合同而约定。双方根据合同各自享有权利并承担相应的义务。

旅行社方面的义务是,根据合同向交通运输企业提供客源,如向航空公司预订机票、向火车站预订客车票。交通运输企业则根据旅行社预订航班或车次提供交通运输服务,以解决旅游者的交通运输问题。同时,交通运输企业要向旅行社支付一定数额的佣金(代办费),作为旅行社招徕、组织客源的报酬。

旅行社履行它与交通运输企业的合同时,应按照交通运输方面的法律法规和交通运输

企业的规定处理事务,如机票、车票的预订,退票手续及费用等。

(二)旅行社与饭店之间的权利义务

旅行社与饭店之间为安排旅游者住宿签订合同,从而明确双方的权利与义务。

旅行社对饭店的义务首先是按合同规定向饭店输送客人,在团体旅行者到达饭店约定的时间之前向饭店提供客房分配名单。在旅行社无法按时履行合同规定的输送客人义务时,旅行社应在饭店要求的期限内通知饭店,使饭店能将这部分客房或床位租给他人。否则,旅行社应赔偿饭店所受的实际损失。

旅行社对饭店所提供的客房和相关服务,应按合同约定的价格,向饭店支付费用。

旅行社有权要求饭店向旅游者提供的服务质量与相同条件下的其他客人相同;饭店不履行其义务,不提供相应服务,饭店应向旅行社支付赔偿金。

饭店接受旅行社的预订后无力接待旅游者时,旅行社有权要求饭店安排旅游者入住距离近的、级别相等的或较高等级的饭店,由此引起的收费差价及费用由饭店承担。

旅行社有权要求饭店向自己支付佣金,或者按约定的比例从旅行社客人享用服务的总价款中扣除应付给旅行社的那部分佣金。

三、旅行社与政府旅游行政管理部门之间的权利和义务

一方面,旅游行政管理部门与旅行社之间是领导和被领导关系,双方的主体地位是不平等的。它们之间的权利义务属于纵向法律关系范围。尽管如此,双方都是独立的权利义务主体。旅行社的主要义务是接受旅游行政管理部门的管理、检查和监督。检查监督的内容,包括旅行社业务经营、对外报价、资产状况、服务质量、旅游安全、财务管理、资格认证等方面的情况。旅行社应当按照旅游行政管理部门的要求提供有关报表、文件和资料,不得提供虚假数据或伪造统计报表。

另一方面,旅行社依法享有自主经营权,其正当权益受保护,这些权利的行使不应受到无理干涉,更不能被剥夺。旅游行政管理部门的检查人员对旅行社进行检查时,应当出示有效证件,检查人员未出示有效证件的,旅行社有权拒绝其进行检查。对旅游行政管理部门作出的错误行政决定和处罚,旅行社有权向上一级主管部门提出申诉,要求纠正错误,或直接依照《行政诉讼法》向法院起诉。

旅游行政管理部门对旅行社的成立、经营、结业有审查、批准、检查、监督的权力。但其在行使这些权力时必须尊重、保护旅行社的自主经营权,不能凭借行政权力侵犯旅行社的合法权益,不得泄露旅行社的商业秘密。

随着改革的不断深化和社会主义法制的逐步健全,公民和法人的法律意识在不断提高,旅行社和旅游行政管理部门的权利义务观念都已发生了变化。旅游行政管理部门对旅行社的管理也从过去的行政命令手段逐渐转变为以法律手段为主的间接控制,从单一的管理型过渡为服务管理型。旅行社对某些侵犯自己正当权益的行为也敢于以法律为准绳,提出自己的要求和主张,敢于申诉或起诉。这是我国旅行社行业以法律进行企业管理的开始,是社会进步的体现。

四、旅行社的法律责任

法律关系的主体依照法律的规定享有一定的权利,同时要承担相应的义务。不履行义务或不恰当履行义务而给他方造成损失时,或在行为过程中违反了法律、法规的有关规定时,就要承担相应的法律责任。

(一)旅行社法律责任的分类

1. 因合同违约而产生的违约责任

根据《合同法》的规定,有效合同签订后对签约各方都具有约束力,任何一方无正当理由不履行、不完全履行或不恰当履行合同的条款,就构成违约行为,对方就有权要求违约方支付违约金或赔偿损失。

违约有全部违约和部分违约的区分。全部违约要承担全部违约责任。例如,某旅行社推出一条旅游路线,在报纸上刊登广告定于某日晚 18 时出发。一对年轻夫妇报名参加,并预交了全部费用。但到出发之日,报名参加此项旅游的游客仅有这两名,旅行社认为组织这次旅游经济上不合算,便于原计划出发之日下午以电话方式告诉那对年轻夫妇,说旅游计划因故取消,你们预交的费用全部退回。这对夫妇不答应,投诉至旅游局旅游质量监督管理所。质监所经调查,认定该旅行社违反合同约定,应承担全部违约责任,除全部退回游客预交费用外,一次性补偿每位客人综合服务费 200 元。部分违约如果不影响合同其他条款的履行,只承担部分违约责任。例如,某旅行社为旅游者预订某饭店住宿,住宿条件为双人间,有空调、彩电、冷热水、独立卫生间。但旅游者到饭店后,发现入住的客房无空调和独立卫生间,很不满意。旅行社主动承担了责任,解释饭店因临时有特殊原因,为游客调换了预订的客房,希望大家谅解,并向游客宣布今天晚上的住宿费全部退还旅游者。求得旅游者谅解后,第二天的行程计划照常进行,以后的日程安排也都很顺利。

2. 因侵权行为而产生的民事责任

旅行社因自身的过错造成旅游者人身或财产的损失,就构成了对旅游者人身权和财产权的侵害,即应承担侵权的民事法律责任。例如,某旅行社组织旅游者乘大客车前往某景点游览,中途发生了交通事故,造成几名客人受伤和几件行李破损。发生这种情况,不论责任是否在旅行社一方,旅行社都应向旅游者承担民事法律责任,向受到人身、财产损失旅游者赔礼道歉、赔偿损失。赔偿的主要方面包括:受伤者的医疗费和必要的营养费;因受伤而减少的工资收入;因身体残疾失去劳动力而造成的收入损失;破损行李的补偿等。当然,如果这次交通事故的责任经有关部门确定为第三方时,也应由旅行社先赔偿旅游者的人身和财产损失,然后由旅行社向第三方追偿。

旅行社经营中造成旅游者人身或财产损失的过错,可能是故意的,也可能是过失的,不论故意或是过失,旅行社都应承担法律责任。

3. 因经营行为违反法律规定而引起的行政责任

旅行社是经营旅游业务的企业,国际旅行社和国内旅行社又有不同的业务范围。旅行

社在经营中,不得采用不正当手段从事旅游业务,这些内容前面已有述及。若旅行社违反了这些规定,就要承担相应的行政责任。例如,旅行社未按规定办理旅行社责任保险;提供的旅游服务项目,不按照国家的有关规定收费;旅行中擅自增加服务项目,强行向旅游者收取费用等。对这些违反法律法规规定的行为,由旅游行政管理部门责令限期改正;有违法所得的,没收其违法所得;逾期不改的,处以15~30天停业整顿,可以并处人民币5000元以上20000万元以下的罚款;情节严重的,由旅游行政管理部门吊销其许可证。

(二)减轻或免除旅行社法律责任的条件

旅游活动的综合性很强,它通常包括交通、住宿、餐饮、游览、购物、娱乐等多个方面。这些多方面的服务不可能由旅行社全部提供,而旅行社只能以合同的方式依靠众多的旅游服务供应者如航空公司、车船公司、饭店、旅游景点等为其客人提供旅游服务。而跨国、跨地区的旅游活动,一般也不是由一家旅行社独立承担的,而是要由多家旅行社共同完成。例如,在旅游客源产生地主要负责组织旅游者的组团社,在旅游目的地主要负责接待旅游者的接待社。组团社与接待社之间也要靠合同来明确双方各自的权利和义务。在一定条件下,法律规定了可以减轻或者免除义务人所应承担的责任。旅行社减免法律责任主要有以下条件。

1. 遇到了来自自然和社会的不可抗力

不可抗力是人力不可抗拒的自然灾害或社会重大事件,是当事人不能预见、不可避免并不可克服的客观情况。自然灾害如地震、台风、海啸、山体滑坡等,社会重大事件如战争、罢工等,这些不可抗力的事件若发生在旅游活动过程中,由此给旅游者造成的后果和损害,除了法律有特别规定的外,旅行社可以免除法律责任。

2. 由于旅游者要求修改旅游内容和日程而造成的损失,由旅游者自己补偿

如旅游团成员都要求增加一天游览内容,可能造成原来预订的交通票需要签字或作废,旅行社向游客讲明后果,旅游团成员仍要求增加一天并愿意承担后果,旅行社可免除与交通部门的合同违约责任。

3. 由于旅游者自身的过错造成的损失

如旅游者不听从旅行社工作人员的安排和劝阻,擅自从事危险活动或冒险活动,造成人身伤害的,旅行社可以不承担责任。

4. 由于第三方的责任

旅行社带团搭乘飞机、火车、轮船或者在饭店、餐馆等各项旅游设施中受到损害,应当由与旅行社签订服务合同的第三方承担责任。例如,某旅行社带团下榻于某饭店,饭店失火,造成游客在火灾中受伤和行李物品损失。游客向旅行社起诉索赔,法院判决旅行社不承担责任,最后由饭店赔偿游客损失。由第三方的责任造成旅游者人身权、财产权损害的,在有些情况下,应由旅行社先对旅游者承担责任,然后由旅行社依据其与第三方签订的合同向第三方追偿。

因民航、铁路、车船等交通部门的原因而被迫变更旅游日程所造成的损失,旅行社可以不承担责任。

5. 由于混合过错

在有些情况下,旅行社与旅游者之间、旅行社与第三方之间都有过错。在承担法律责任时,对不属于旅行社方面的那部分原因,旅行社不承担责任,即按照各方过错的大小分别承担相应的法律责任。

案例阅读

旅行社遇到不可抗力可以免责

2007年1月30日至2月4日,刘某等16名旅游者参加了北京某旅行社组织的“云南双飞六日游”。按合同约定应于2月3日乘飞机从西双版纳回昆明。由于大雾和雷电天气,预订航班被迫取消。旅行社为了确保2月4日准时登上昆明至北京的航班,决定改乘大巴赶回昆明。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8日,旅行社设法买到机票后才返程。刘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住宿费用及误工费。

问题:此案例中旅行社是否应承担违约责任?

【分析与提示】

第一,该旅行社存在违约行为。《合同法》规定,当事人一方不履行合同义务或履行合同义务不符合约定的,就是违约行为。本案中,旅行社没有按约定提供从西双版纳至昆明的乘机服务,违反了原合同的规定。

第二,旅行社不承担违约责任。《合同法》第一百一十七条规定:“因不可抗力不能履行合同的,根据不可抗力的影响,部分或全部免除责任,但法律另有规定的除外。本法所称不可抗力,是指不能预见、不能避免并不能克服的客观情况。”本案中,旅行社的违约是由于大雾和雷电天气不可抗力所致,且旅行社及时向旅游者做了说明,并采取了补救措施,依据《合同法》规定,可以免除违约责任。

第三,航空公司因有雷雨天气原因,为了飞行安全取消西双版纳至昆明的航班,属不可抗力。旅行社在遭受不可抗力后,积极采取补救措施,从旅游者利益出发,决定改乘大巴。而刘某等16名游客却一意孤行,滞留西双版纳4天,造成了不必要的损失。依《民法通则》第一百一十四条和《合同法》第一百一十九条的规定:“没有采取适当措施致使损失扩大的,不得就扩大的损失要求赔偿。当事人因防止损失扩大而支付的合理费用,由违约方承担。”由于天气原因造成航班取消,责任不在旅行社方面,而旅行社也采取了补救措施,但16名游客不予接受致使损失扩大。因此,导致损失扩大的一切费用应由16名游客自行承担。旅行社不负赔偿责任。旅游者应就其扩大的损失承担责任。

强化演练

一、单项选择题

1. 某外国旅行社,经国家旅游局批准后,在北京设立了其常驻机构,根据《旅行社管理条例》规定,它()。
 - A. 可以经营招待和接待旅游业务
 - B. 经批准,可以经营招待和接待旅游业务
 - C. 不得经营旅游业务
 - D. 未经批准,不得经营旅游业务
2. 不属于旅行社公告制度的是()。
 - A. 开业、停业公告
 - B. 变更公告
 - C. 吊销许可证公告
 - D. 年检公告
 - E. 旅游意外事故公告
3. 以下属于正常经营范围的是()。
 - A. 国内旅行社经营国际旅游业务
 - B. 国际旅行社经营国内旅游业务
 - C. 国际旅行社经营出境旅游业务和边境旅游业务
 - D. 外国旅行社常驻机构为旅游者代购、代订交通票
 - E. 中外合资旅行社经营中国公民出境旅游
4. 某经国家旅游局批准经营出境旅游业务的国际旅行社甲组团赴新加坡旅游,由于新加坡乙旅行社的原因,致使旅游者小张的行李丢失,对此小张可以()。
 - A. 向甲旅行社申请赔偿
 - B. 向乙旅行社申请赔偿
 - C. 向甲或者乙旅行社申请赔偿
 - D. 向甲旅行社申请赔偿,但甲旅行社有权向乙旅行社追偿
5. 以下对质量保证金不正确的认识是()。
 - A. 保证金及其利息为旅行社所有,其为现金形式,有价证券无效
 - B. 保证金须保持足额,支付赔偿后,不足部分旅行社须在 60 天内补足
 - C. 旅行社缴纳保证金的凭证可作抵押或偿还债务的凭证
 - D. 质量保证金赔偿案件受理时效期间为以请求人受侵害事实发生之日起的 90 天内

二、多项选择题

1. 旅行社的主要法律特征是()。
 - A. 旅行社是企业法人

- B. 旅行社是从事旅游业务的企业
 - C. 旅行社以营利为目的为旅游者提供服务
 - D. 旅行社是公有制企业
2. 设立旅行社应具备的条件是()。
- A. 有固定的场所,必要的营业设施
 - B. 符合规定的注册资本和质量保证金
 - C. 符合规定的经营人员的资格要求
 - D. 设立申请书,旅行社章程
3. 以下属于旅行社分支机构的有()。
- A. 旅行社分社
 - B. 旅行社门市部
 - C. 旅行社代表处,联络处
 - D. 旅行社办事处
4. 旅行社不承担或无力承担赔偿责任,使用质量保证金对旅游者进行赔偿的事由是()。
- A. 旅行社服务未达到国家或行业规定的标准
 - B. 旅行社因自身过错未达到合同约定的服务标准
 - C. 旅行社破产造成旅游者预交旅行费损失的
 - D. 旅游者在旅游期间发生人身财物意外事故损失的
5. 依据《旅行社管理条例》规定,()属于采用不正当手段从事旅游业务,损害竞争对手。
- A. 假冒其他旅行社的注册商标
 - B. 通过座谈会形式向旅游者宣传旅行社的人员素质不如本社
 - C. 擅自使用其他知名度较高的旅行社名称
 - D. 委托非旅行社的单位和个人代理经营旅游业务

三、判断题

1. 《旅行社管理条例》仅适用于中国境内设立的旅行社。()
2. 对可能危及旅游者人身、财物安全的事宜,旅行社应当向旅游者作出真实的说明和明确的警示。()
3. 旅行社质量保证金是指由旅行社缴纳,旅游行政管理部门所有,用于保障旅游者权益的专用款项。()
4. 旅行社经营许可证是旅行社经营旅游业务的资格证明,由国家旅游局统一印制并颁发。()
5. 旅行社质量保证金在旅游行政管理部门期间产生的利息,属于旅行社和旅游行政管理部门所有。()

四、简答题

1. 何谓“旅行社”? 其包含了哪几层含义?
2. 简述旅行社设立的条件。
3. 适用质量保证金赔偿的情形有哪些?
4. 不适用质量保证金赔偿的情形有哪些?
5. 简述旅行社的权利和义务。
6. 简述减轻或免除旅行社法律责任的条件。

五、案例分析题

2007年2月,北京某旅行社接待了香港某旅行社组织的内地观光团。按照合同约定,该旅游团在北京游览4天,其中2月11日的旅游线路是游览长城。该旅行社委派导游张某担任该团陪同。张某未经旅行社同意,擅自将游览长城的日期改为2月14日,即离京的前一天,而将2月11日的活动改为购物。观光团的团员对此变更曾表示异议,但张某称此变更是旅行社的安排。不料,2月13日晚天降大雪,2月14日晨该观光团赴长城时,积雪封路,只得返回。翌日,该观光团离京返港后书面向旅游行政管理部门投诉,称该旅行社委派的导游未征得旅游者同意,擅自改变旅游行程,违反了合同约定,造成旅游观光团未能游览长城,旅行社应承担赔偿责任。该旅行社则辩称,改变旅游行程,属导游个人行为,与旅行社无关,而导游张某则辩称,造成长城未能游览,是由于大雪封路的原因,属不可抗力,依据法律规定,不承担赔偿责任。

问题:

- (1)在旅游活动过程中,导游员擅自改变日程是否属于导游员的个人行为,与旅行社无关吗?
- (2)在旅游活动过程中,由于大雪封路的原因导致旅游者未能游览长城是否属于不可抗力,旅行社可以免责吗?

六、实训题

找一份国内旅游合同,对照已学的旅行社经营的要求及旅行社与旅游者之间的权利义务关系等相关知识,分析该旅游合同是否符合规定。