

# 旅行社管理条例 实施细则

# 旅行社管理条例实施细则

# 旅行社管理条例实施细则

(2001年12月27日国家旅游局令第16号发布)

## 第一章 总 则

第一条 为实施《旅行社管理条例》(以下简称《条例》), 现根据《条例》制定本实施细则。

第二条 旅行社业为许可经营行业。经营旅行社业务, 应当报经有权审批的旅游行政管理部门批准, 领取《旅行社业务经营许可证》(以下简称许可证), 并依法办理工商登记注册手续。

未经旅游行政管理部门审核批准并取得许可证的, 不得从事旅游业务。

第三条 《条例》第二条规定的“外国旅行社在中华人民共和国境内设立的常驻机构”是指经国家旅游局审批、外国旅行社在中华人民共和国境内设立的常驻旅游办事机构。该办事机构只能从事旅游咨询、联络、宣传等非经营性活动, 不得经营招徕、接待等旅游业务, 包括不得从事订房、订餐和订交通客票等经营性业务。

第四条 国际旅行社可以经营下列业务:

(一)招徕外国旅游者来中国、华侨与香港、澳门、台湾同胞归国及回内地旅游,为其代理交通、游览、住宿、饮食、购物、娱乐事务及提供导游、行李等相关服务,并接受旅游者委托,为旅游者代办入境手续;

(二)招徕我国旅游者在境内旅游,为其代理交通、游览、住宿、饮食、购物、娱乐事务及提供导游、行李等相关服务;

(三)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;

(四)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;

(五)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、港澳台旅游业务和边境旅游业务。

**第五条** 国内旅行社可以经营下列业务:

(一)招徕我国旅游者在境内旅游,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;

(二)为我国旅游者代购、代订国内交通客票、提供行李服务;

(三)其他经国家旅游局规定的与国内旅游有关的业务。

**第六条** 各级旅游行政管理部门按照统一领导、分级管

理的原则,对旅行社进行监督和管理:

按照《条例》规定,设立国际旅行社由国家旅游局审批,设立国内旅行社由省级旅游行政管理部门审批。

旅游行政管理部门对各类旅行社及外国旅行社常驻机构实行属地管理。

第七条 国际旅行社申请办理旅游签证,应当按照旅游行政管理部门规定的具体办法办理。

第八条 旅游行政管理部门依照国家标准对旅行社逐步实行信誉档案制度和资质等级评定制度,具体办法由国家旅游局另行制定

## 第二章 旅行社的设立条件

第九条 设立旅行社,应当按照《条例》的规定交纳旅行社质量保证金(以下简称质量保证金)。

交纳质量保证金,按照国家旅游局的有关规定执行。

第十条 设立国际旅行社,应当具有下述任职资格的经营管理人员:

(一)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;

(二)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;

(三)取得会计师以上职称的专职财会人员。

第十一条 设立国内旅行社,应当具有下述任职资格的经营管理人员:

(一)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；

(二)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；

(三)取得助理会计师以上职称的专职财会人员。

第十二条 旅行社经理资格的规定,由国家旅游局另行制定。

第十三条 设立国际旅行社,应当具备下述规定的营业场所和经营设施:

(一)足够的营业用房;

(二)传真机、直线电话、电子计算机等办公设备;

(三)具备与旅游行政管理部门联网的条件;

(四)业务用汽车等。

第十四条 设立国内旅行社,应当具备下述规定的营业场所和经营设施:

(一)足够的营业用房;

(二)传真机、直线电话、电子计算机等办公设备;

(三)具备与旅游行政管理部门联网的条件。

第十五条 申请设立旅行社,应当按照本章前述各条的规定,将出资证明、交纳质量保证金承诺书、总经理和部门经理的资格证书、营业场所和经营设施等有关证明文件,报送接受申请的旅游行政管理部门审查。

### 第三章 旅行社的申报审批

第十六条 《条例》第十条第一项所规定的“设立申请书”应包括以下内容：

(一)申请设立旅行社的类别、中英文名称及缩写和设立地,旅行社申报和登记的企业名称,应当符合企业名称登记管理的有关规定,并须含有“旅行社”字样;

(二)企业形式、投资者、投资额和出资方式;

(三)申请人、受理申请部门的全称、申请报告名称和呈报申请的时间。

《条例》第十条第二项所规定的“可行性研究报告”应包括以下内容：

(一)设立旅行社的市场条件;

(二)设立旅行社的资金条件;

(三)设立旅行社的人员条件;

此外,申请单位还须提供受理申请的旅游行政管理部门认为需要补充说明的其他问题。

《条例》第十条第三项所规定的“旅行社章程”应当符合有关法律、法规的规定。

第十七条 设立国际旅行社,应当按照《条例》的规定,直接向所在地旅游行政管理部门提出申请,省、自治区、直辖市旅游行政管理部门受理申请并签署审查意见后,报国家旅游局审批。

第十八条 设立国内旅行社,应当按照《条例》的规定,直

接向所在地旅游行政管理部门提出申请,省、自治区、直辖市旅游行政管理部门根据《条例》的规定进行审批。

省、自治区、直辖市旅游行政管理部门授权地、市级旅游行政管理部门审批国内旅行社的,应当报国家旅游局备案。

第十九条 受理申请设立国际旅行社的省、自治区、直辖市旅游行政管理部门,应当自收到符合规定的旅行社设立申请书之日起的 30 个工作日内签署审查意见,报国家旅游局;国家旅游局应当自收到申请书之日起的 30 个工作日内作出批准或不予批准的决定,向申请者正式发出批准文件或不予批准的文件,并通知受理申请的省、自治区、直辖市旅游行政管理部门。

第二十条 受理申请设立国内旅行社的省、自治区、直辖市旅游行政管理部门或其授权的旅游行政管理部门,应当自收到符合规定的旅行社设立申请书之日起的 30 个工作日内作出批准或不予批准的决定,并向申请者正式发出批准文件或不予批准的文件。

第二十一条 已经审批同意设立旅行社的,审批部门应当向其颁发许可证。

许可证是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。

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。许可证上应当注明旅行社的经营范围。

许可证分正、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。

**第二十二条** 申请者应当在收到许可证的 60 个工作日内,持批准设立文件和许可证到工商行政管理部门领取营业执照。

## 第四章 旅行社的变更事项管理

**第二十三条** 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。

**第二十四条** 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,应当按照设立审批旅行社的有关规定办理。

**第二十五条** 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。

**第二十六条** 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。

**第二十七条** 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。

**第二十八条** 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。

## 第五章 旅行社分支机构的管理

**第二十九条** 旅行社根据业务经营和发展的需要,可以设立非法人分社(以下简称分社)和门市部(包括营业部)等分支机构。

旅行社不得设立办事处、代表处和联络处等办事机构。

**第三十条** 旅行社的分社是指旅行社设立的不具备独立法人资格、以设立社名义开展旅游业务经营活动的分支机构。旅行社的分社的经营范围不得超出其设立社的经营范围。

**第三十一条** 旅行社设立分社应符合下列条件:

(一)年接待旅游者达到 10 万人次以上;

- (二)进入全国旅行社百强排名；
- (三)分社经理必须取得《旅行社经理资格证书》；
- (四)符合《条例》中规定的注册资金和质量保证金的要求。

第三十二条 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《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交纳质量保证金,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分社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。

第三十三条 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。

旅行社的门市部应当接受所在地的旅游行政管理部门的行业管理。

第三十四条 由省级旅游行政管理部门负责印制和颁发《旅行社门市部登记证》。

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。

门市部登记证实行一部一证,不设副本,复制无效。

## 第六章 旅游业务经营规则

第三十五条 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。超范围经营包括:

(一)国内旅行社经营国际旅行社业务;

(二)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;

(三)国家旅游局认定的其他超范围经营活动。

第三十六条 旅行社不得采用下列手段从事旅游业务:

(一)假冒其他旅行社的注册商标、品牌和质量认证标志;

(二)擅自使用其他旅行社的名称;

(三)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;

(四)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;

(五)以低于正常成本价的价格参与竞销;

(六)委托非旅行社单位或任何个人代理或变相代理旅游业务;

(七)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；

(八)为招徕旅游者，向旅游者提供虚假的旅游服务信息；

(九)其他被国家旅游局认定为扰乱旅游市场秩序的行为。

**第三十七条** 旅行社不得向旅游者介绍和提供下列旅游项目：

(一)含有损害国家利益和民族尊严内容的；

(二)含有民族、种族、宗教、性别歧视内容的；

(三)含有淫秽、迷信、赌博内容的；

(四)含有其他被法律、法规禁止的内容的。

**第三十八条** 旅行社所作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。

旅游广告应当具备以下内容：

(一)旅行社名称和许可证号码、类别、地址和联系电话；

(二)委托代理业务广告应当注明被代理旅行社的名称；

(三)旅游业务广告应包括旅游线路、项目和主要内容、天数、旅游服务价格和收费等。

严禁旅行社超出经营范围进行广告宣传。

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。

**第三十九条** 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、景点等企业以及与境外旅行社发生业务往来，应当签订合同，约定双方的权利和义务。

**第四十条** 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。

第四十一条 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。

## 第七章 旅行社业务年检管理

第四十二条 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。

第四十三条 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。

第四十四条 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。

第四十五条 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。

第四十六条 在年检年度内存在以下情形之一的旅行社,暂缓通过业务年检,并由年检主管部门依照法规、规章的规定给予警告、限期改正等处罚:

(一)注册资本、旅行社质量保证金不足《条例》规定最低限额的；

(二)歇业超过半年的；

(三)以承包或挂靠等方式非法转让经营权或部分经营权的；

(四)超范围经营的；

(五)未按规定组织管理人员及导游、领队等从业人员教育培训或集中培训时数不够规定标准,经理资格证未达到要求的；

(六)未按照规定投保旅行社责任险的；

(七)经营过程中有零团费、负团费现象的；

(八)有重大投诉尚在调查处理过程中的；

(九)年检主管部门认定的其他违反法规、规章的行为。

按上款规定暂缓通过业务年检的旅行社,应当按法律、法规、规章的规定和年检主管部门的要求,在限期内改正其行为,并报告年检主管机关,由年检主管部门验收其纠正情况,并做出通过或不予通过业务年检的决定。

**第四十七条** 在年检年度内存在以下情形之一的旅行社,不予通过业务年检,由年检主管部门依照法规、规章的规定给予行政处罚,并可注销或建议注销其许可证:

(一)拒不按规定补足注册资本、旅行社质量保证金的；

(二)未经营旅游业务超过一年的；

(三)国际旅行社连续两年未经营入境旅游业务的；

(四)严重超范围经营的；

(五)以承包或挂靠等方式变相转让许可证,造成严重后果

果的；

(六)连续两年未按规定组织管理人员及导游、领队等从业人员教育培训或集中培训时数不够规定标准,经理资格证未达到要求的；

(七)发生严重侵害旅游者合法权益事件的；

(八)拒不参加年检的；

(九)未建立合法、公开的导游报酬机制,致使导游人员私拿回扣,造成恶劣影响的；

(十)年检主管部门认定的其他严重违反法规、规章的行为。

在每年度年检完成前,年检主管部门将以公告的形式对通过和暂缓通过、不予通过的旅行社进行公告。

第四十八条 年检主管部门在每年年检后,应当发布年检通告。对没有通过业务年检的旅行社,年检主管部门可以根据有关规定注销其许可证,并通知工商行政管理部门注销其营业执照。

## 第八章 旅游者的权益保护

第四十九条 旅行社应当为旅游者提供约定的各项服务,所提供的服务不得低于国家标准或行业标准。

旅行社对旅游者就其服务项目和服务质量提出的询问,应作出真实、明确的答复。

第五十条 旅行社应当为旅游者提供符合保障旅游者人身、财物安全需要的服务,对有可能危及旅游者人身、财物安

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。

**第五十一条** 旅行社从事旅游业务经营活动,必须投保旅行社责任保险。

旅行社在与旅游者订立旅游合同时,应当推荐旅游者购买相关的旅游者个人保险。

**第五十二条** 旅行社所提供的服务项目应明码标价,质价相符,不得有价格欺诈行为。

**第五十三条** 旅行社组织旅游者旅游,应当与旅游者签订合同。所签合同应就下列内容作出明确的约定:

(一)旅游行程(包括乘坐交通工具、游览景点、住宿标准、餐饮标准、娱乐标准、购物次数等)安排;

(二)旅游价格;

(三)违约责任。

**第五十四条** 旅行社因不能成团,将已签约的旅游者转让给其他旅行社出团时,须征得旅游者书面同意。

未经旅游者书面同意,擅自将旅游者转让给其他旅行社的,转让的旅行社应当承担相应的法律责任。

**第五十五条** 旅行社因《条例》第二十三条规定的原因而造成旅游者合法权益损失时,旅游者有权向旅游行政管理部门或其委托的旅游质量监督机构投诉;旅游行政管理部门或其委托的旅游质量监督机构在接受旅游者投诉后,应及时查明事实,确因旅行社过错而致使旅游者合法权益受到损害的,

应当根据旅游者的损失程度,责令旅行社给予赔偿。旅行社拒不承担或无力承担赔偿责任时,旅游行政管理部门应当从该旅行社的质量保证金中划拨赔偿费用。

## 第九章 对旅行社的监督检查

第五十六条 旅行社应当严格执行国家有关旅游工作的法规、政策,接受旅游行政管理部门的监督检查。

第五十七条 旅游行政管理部门对旅行社进行监督检查的内容,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。

旅游行政管理部门对旅行社的检查包括日常检查、专项检查、个案检查和业务年检。

第五十八条 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。

旅游行政管理部门的检查人员不得泄露旅行社的商业秘密。

## 第十章 罚 则

第五十九条 旅行社有下列行为之一的,由旅游行政管理部门处以警告,并责令限期改正;逾期不改的,处以3天至15天的停业整顿,可以并处人民币3千元以上1万元以下的

罚款：

- (一)招徕、接待旅游者旅游,未制作和保存业务档案;
- (二)无理拒绝旅游行政管理部门的监督检查。

第六十条 旅行社有下列行为之一的,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 天至 30 天停业整顿,可以并处人民币 5 千元以上 2 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:

- (一)超出核定的经营范围开展旅游业务的;
- (二)未办理旅行社责任保险的;
- (三)以承包、挂靠或变相承包、挂靠等方式转让部分经营权的;
- (四)提供的服务不能保证旅游者人身、财物安全的需要,致使旅游者人身、财物受到损害;
- (五)对提供的旅游服务项目,不按照国家的有关规定收费,旅行中增加服务项目,强行向旅游者收取费用;
- (六)聘用未经旅游行政管理部门考核、持有资格证书的导游、领队;
- (七)选择境外未经合法登记的旅行社作为接待社;
- (八)与境外接待社未签订约定双方的权利和义务的合同。

第六十一条 旅行社有下列行为之一的,由旅游行政管理部门处以警告,责令限期改正;有违法所得的,没收违法所得,并处以违法所得 3 倍以下的罚款,但最高不超过 3 万元;没有违法所得的,处以 3 千元以上 1 万元以下的罚款;

- (一)非法转让或变相转让许可证；
- (二)未经旅游行政管理部门审核批准，擅自设立分支机构；
- (三)违反规定设立办事处、联络处和代表处等机构；
- (四)改变登记注册地、变更组织形式、名称、法定代表人、营业场所、停业、歇业等事项，未按规定报旅游行政管理部门同意或备案；
- (五)委托非旅行社单位和个人代理或变相代理经营旅游业务；
- (六)向旅游者介绍和提供含有损害国家利益和民族尊严、含有民族、种族、宗教、性别歧视及含有淫秽、迷信或赌博等内容的旅游项目；
- (七)所作旅游广告不标明旅行社名称、许可证号码，委托代理业务广告不注明被代理旅行社的名称。

第六十二条 旅行社有下列行为之一的，由工商、旅游行政管理部门依照《中华人民共和国商标法》和《中华人民共和国反不正当竞争法》等有关法律、法规处罚：

- (一)假冒其他旅行社的注册商标、品牌和质量认证标志；
- (二)擅自使用其他旅行社的名称；
- (三)诋毁其他旅行社的名誉；
- (四)向旅游者提供虚假的旅游信息和广告宣传；
- (五)以低于正常成本价的价格参与竞销；
- (六)其他被工商、旅游行政管理部门认定为扰乱旅游市场秩序的行为。

第六十三条 有下列行为之一的，由旅游行政管理部门

责令其停止非法经营,没收其违法所得,并处以人民币1万元以上5万元以下的罚款;

(一)未经旅游行政管理部门审核批准,经营旅游业务的;

(二)外国旅行社常驻机构超越业务范围,经营旅游业务的。

第六十四条 旅行社被吊销许可证的,由作出处理决定的旅游行政管理部门通知工商行政管理部门吊销其营业执照。

## 第十一章 附 则

第六十五条 国家旅游局制定发布的《旅行社质量保证金暂行规定》、《旅行社质量保证金赔偿暂行办法》、《旅行社投保旅行社责任保险规定》、《旅行社经理资格认证管理规定》、《关于外国旅行社在中国设立旅游常驻机构的审批管理办法》、与本《实施细则》共同作为《条例》的实施细则施行。

第六十六条 《条例》发布实施之前已经设立的旅行社,应当按照《条例》、本《实施细则》及有关规定,重新核定经营范围,更换许可证,办理工商变更登记等手续。

第六十七条 本《实施细则》由国家旅游局负责解释。

第六十八条 本《实施细则》自发布之日起施行。1988年6月1日由国家旅游局发布的《旅行社管理暂行条例实施办法》、1996年11月28日由国家旅游局发布的《旅行社管理条例实施细则》同时废止。