旅行社管理条例实施细则

第一章　总则第二章　旅行社的设立条件第三章　旅行社的申报审批第四章　旅行社的变更事项管理第五章　旅行社分支机构的管理第六章　旅游业务经营规则第七章　旅游者的权益保护第八章　对旅行社的监督检查第九章　罚则第十章　附则 　　现发布中华人民共和国国家旅游局关于《旅行社管理条例实施细则》，自发布之日起施行。　　一九九六年十一月二十八日第一章　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　《条例》第三条所称旅行社应当包括依据《条例》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。　　第三条　旅行社业为许可经营行业。经营旅游业务，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。　　第四条　《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”是指经由国家旅游局审批，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。　　第五条　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，为其安排交通、游览、住宿、饮食、购物、娱乐及提供导游等相关服务；　　（二）招徕我国旅游者在国内旅游，为其安排交通、游览、住宿、饮食、购物、娱乐及提供导游等相关服务；　　（三）经国家旅游局批准，招徕、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，为其安排领队及委托接待服务；　　（四）经国家旅游局批准，招徕、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，为其安排领队及委托接待服务；　　（五）经批准，接受旅游者委托，为旅游者代办入境、出境及签证手续；　　（六）为旅游者代购、代订国内外交通客票、提供行李服务；　　（七）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境旅游业务和边境旅游业务。　　第六条　国内旅行社可以经营下列业务：　　（一）招徕我国旅游者在国内旅游，为其安排交通、游览、住宿、饮食、购物、娱乐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。　　第七条　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：　　（一）国家旅游局及国家旅游局授权的省、自治区、直辖市旅游行政管理部门负责管理中央一级单位设立的国际旅行社、全国性旅行社集团和外国旅行社常驻机构；　　（二）省、自治区、直辖市旅游行政管理部门负责管理省、自治区、直辖市一级单位在省会城市设立的国际旅行社；　　（三）其他旅行社由所在地的旅游行政管理部门负责管理。　　第八条　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。　　第九条　旅游行政管理部门依照国家标准对旅行社实行资质等级评定制度，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　　第十条　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。　　第十一条　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《旅行社经理任职资格证书》的总经理或副总经理一名；　　（二）持有国家旅游局颁发的《旅行社经理任职资格证书》的部门经理或业务主管人员三名；　　（三）取得会计师以上职称的专职财会人员。　　第十二条　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《旅行社经理任职资格证书》的总经理或副总经理一名；　　（二）持有国家旅游局颁发的《旅行社经理任职资格证书》的部门经理或业务主管人员一名；　　（三）取得助理会计师以上职称的专职财会人员。　　第十三条　旅行社经理任职资格的规定，由国家旅游局另行制定。　　第十四条　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）业务用汽车等。　　第十五条　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。　　第十六条　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、经理和业务主管人员的资格证书、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　　第十七条　《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、中英文名称和设立地；　　（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；　　（四）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。　　第十八条　设立国际旅行社，应当按照《条例》的规定，直接向所在省、自治区、直辖市旅游行政管理部门提出申请。受理申请的旅游行政管理部门，在征得拟设地的县级以上旅游行政管理部门的意见，并签署审查意见后，报国家旅游局审批。　　第十九条　设立国内旅行社，应当按照《条例》的规定，直接向所在省、自治区、直辖市旅游行政管理部门或其授权的地、市级旅游行政管理部门提出申请。受理申请的旅游行政管理部门在征得拟设地的县级以上旅游行政管理部门的意见后，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。　　第二十条　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。　　第二十一条　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。　　第二十二条　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。旅行社应当将许可证与营业执照一起悬挂在营业场所的显要位置。　　具有审批权的旅游行政管理部门可以根据旅行社开展业务的需要，核发许可证副本。　　许可证有效期为三年。旅行社应当在许可证到期前的三个月内，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。　　第二十三条　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　　第二十四条　国际旅行社申请增加出境旅游和边境旅游业务的，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。　　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。　　旅行社改变登记注册地的，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。第五章　旅行社分支机构的管理　　第二十七条　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。　　第二十八条　旅行社的分社是指年接待旅游者达到10万人次以上的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。　　第二十九条　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、宣传等服务的分支机构。　　旅行社不得在注册地的市、县行政区域以外设立门市部。　　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，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。　　第三十一条　旅行社与其设立的门市部应当实行以下四个统一：　　（一）统一人事管理制度；　　（二）统一财务管理制度；　　（三）统一组团活动和导游安排；　　（四）统一旅游路线和产品。　　门市部的经营范围不得超出其设立社的经营范围。第六章　旅游业务经营规则　　第三十二条　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境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。　　第三十三条　旅行社不得采用下列不正当竞争手段从事旅游业务：　　（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）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；　　（四）以低于正常成本价的价格参与竞销；　　（五）委托非旅行社单位或任何个人代理或变相代理经营旅游业务；　　（六）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；　　（七）为招徕旅游者，向旅游者提供虚假的旅游服务信息；　　（八）其他被国家旅游局认定为扰乱旅游市场秩序的行为。　　第三十四条　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。　　第三十五条　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；　　（二）委托代理业务广告应当注明被代理旅行社的名称。　　严禁旅行社进行超出核定的经营范围的广告宣传。　　第三十六条　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，应当签定合同，约定双方的权利和义务。　　第三十七条　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低为三年，其他旅游档案保存期最低为两年。　　第三十八条　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　旅游者的权益保护　　第三十九条　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。　　第四十条　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。　　第四十一条　旅行社为旅游者办理旅游意外保险的规定，由国家旅游局另行制定。　　第四十二条　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。　　第四十三条　旅行社组织旅游者旅游，应当与旅游者签定合同。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。　　第四十四条　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。　　第四十五条　旅行社因《条例》第二十四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。第八章　对旅行社的监督检查　　第四十六条　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。　　第四十七条　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、个案检查和年度检查。　　第四十八条　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。　　第四十九条　国家旅游局依据旅游业发展的状况，制定旅行社年度检查考核指标，统一组织全国旅行社年度检查工作，并由各级旅游行政管理部门负责实施。　　第五十条　旅游行政管理部门在每年年度检查后，应当发布年度检查通告。对没有通过年度检查的旅行社，旅游行政管理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。第九章　罚则　　第五十一条　旅行社有下列行为之一的，由旅游行政管理部门处以警告，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。　　第五十二条　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；　　（二）未按照规定给旅游者办理旅游意外保险；　　（三）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；　　（四）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；　　（五）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；　　（六）选择境外未经合法登记的旅行社作为接待社；　　（七）与境外接待社未签定约定双方的权利和义务的合同。　　第五十三条　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，并处以违法所得三倍以下的罚款，但最高不超过三万元；没有违法所得的，处以三千元以上一万元以下的罚款：　　（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、迷信和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。　　第五十四条　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。　　第五十五条　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。　　第五十六条　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。第十章　附则　　第五十七条　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》、《关于旅游意外保险的暂行规定》、《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。　　第五十八条　《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。　　第五十九条　本《实施细则》由国家旅游局负责解释。　　第六十条　本《实施细则》自发布之日起施行。一九八八年六月一日由国家旅游局发布的《旅行社管理暂行条例实施办法》同时废止。