

《旅遊法》總體框架及重點內容介紹

第一部分 總體框架及特點

一、綜合立法，全面體現旅遊發展訴求

立法目的（四項）：保障旅遊者和旅遊經營者的合法權益，規範旅遊市場秩序，保護和合理利用旅遊資源，促進旅遊業持續健康發展

縱向：三個法律部門合一

——促進發展的經濟法

遵循社會、經濟生態三個效益統一原則（第4條）

有效保護前提下，鼓勵市場主體合理利用旅遊資源（第4條）

倡導健康、文明、環保的旅遊方式（第5條）

支持和鼓勵旅遊公益宣傳（第5條）

鼓勵和支持發展旅遊職業教育和培訓，提高旅遊從業人員素質（第27

條）

政府相關職責（略，本部分之二）

——經營規範的行政法

旅遊經營者經營行為規範（略，第二部分之一、之二）

行政部門的監督管理（略，本部分之四）

——合同關係的民商法

旅遊服務合同（略，第二部分之三）

橫向：涵蓋旅遊產業相關要素

——旅遊經營者的定義

指旅行社、景區以及為旅遊者提供交通、住宿、餐飲、購物、娛樂等服務的經營者（**第 111 條**）

——銜接性規範

——銜接性規範與針對性規範相結合

——特定主體的具體要求

對相關旅遊經營者的具體要求（**見第二部分**）

必要性：符合發展訴求

——立法需求

——結合實際並借鑒有關國家、地區經驗

——提升旅遊法律層級，初步形成旅遊法律體系

——原則性、基本要求相關法律、下位法的落實

二、職責明晰，凸顯政府職能轉變要求

政府及其部門的主要職責

——綜合協調

——旅遊規劃與資源保護

——產業政策

——公共服務提供

必要信息和諮詢服務的提供（景區、線路、交通、氣象、住宿、安全、醫療急救等）

諮詢中心的設立（在交通樞紐、商業中心和旅遊者集中場所）

指示標識的設置（在景區和通往主要景區的道路）

旅遊客運專線或者遊客中轉站的建立（為旅遊者提供城市及周邊旅遊

第 26 條）

——旅遊形象推廣

——資金支持

——旅遊安全

建立旅遊目的地安全風險提示制度

採取措施開展救援，協助旅遊者返程

——監督管理與投訴受理

三、以人爲本，充分保護旅遊者合法權益

基本權利

第 9 條-第 12 條（7 項）

自主選擇權、知悉真情權、要求履約權、受尊重權、被救助保護權、賠償請求權、特殊群體便利優惠權

政府職責的保障

經營者行政規範義務的保障

合同責任的保障

四、強化監管，加大違法行為處罰力度

多部門監管

政府組織聯合執法

處罰力度加強

增加並處停業整頓處罰（旅行社超範圍經營、非法轉讓許可、擅自變更行程等行為 **第 95 條 第 100 條**）

增加從業禁止性規定（被吊證的旅行社管理人員、導遊、領隊，3 年內不得從事相關業務 **第 103 條**）

五、健全民事規範，有效平衡市場主體利益關係

旅遊者義務清晰

經營者責任公平

相關規定有效解決目前責任過重問題（略，第二部分之三）

相關費用雙方分擔

六、培育行業組織，發揮行業組織自律作用

行業自律作用

培訓主體要求

取得導遊證前置環節

第二部分 重點內容

一、對相關旅遊經營者的具體要求

景區經營

第 42 條-第 45 條

——景區開放條件

景區定義（為旅遊者提供遊覽服務、有明確的管理界限的場所或者區域 **第 111 條**）

從旅遊者服務配套、安全性、資源保護三方面設定要求

（有必要的旅遊配套服務和輔助設施；有必要的安全設施及制度，經過安全風險評估，滿足安全條件；有必要的環境保護設施和生態保護措施；法律、行政法規規定的其他條件 **第 42 條**）

——公共資源建設景區價格要求

利用公共資源建設的景區範圍（資源公有性與經營管理主體特定性）

定價原則與漲價控制

公益性景區逐步免費開放方向（**第 43 條**）

——景區門票價格公示及減少服務降低收費要求

散客、團隊門票及另付費用項目價格公示

漲價決定 6 個月前公佈

套票價格要求

核心遊覽項目暫停開放減價（**第 44 條**）

——景區接待最大承載量

人身安全、資源保護及舒適度

主管部門核定

景區公佈核定量並不得超量接待

門票預約

景區與當地政府的疏導、分流（**第 45 條**）

城鄉旅遊經營

自有住宅及其他條件

省級制定管理辦法（**第 46 條**）

高風險項目經營

高空、高速、水上、潛水、探險等許可（**第 47 條**）

旅遊客運

道路旅遊客運標識與信息公示（經營者和駕駛人信息、道路運輸管理機構監督電話等 **第 53 條**）

經營者投保責任險

旅行社、住宿、旅遊交通、高風險旅遊項目（**第 56 條**）

景區、酒店的**連帶責任**（將其部分經營項目或者場地交由他人從事住宿、餐飲、購物、遊覽、娛樂、旅遊交通等經營的，應當對實際經營者的經營行為給旅遊者造成的損害 **第 54 條**）

二、對旅行社及其從業人員的管理

許可

——旅行社設立

許可條件（必要的經營管理人員和導遊 **第 28 條**）

——增加經營範圍

赴港澳臺地區

邊境旅遊（**第 29 條**）

——導遊

許可條件（資格考試成績合格，與旅行社訂立勞動合同或者在相關旅遊行業組織註冊 **第 37 條**）

本法及《導遊人員管理條例》頒證限制（無民事行為能力或者限制民事行為能力的；患有傳染性疾病的；受過刑事處罰的，過失犯罪的除外；被吊證未逾 3 年的）

——領隊

許可條件（取得導遊證，具有相應的學歷、語言能力和旅遊從業經歷，並與旅行社訂立勞動合同 **第 39 條**）

——轉讓許可的禁止

出租、出借許可證

其他形式非法轉讓許可權（**第 30 條**）

——質量保證金交納

增加用途（墊付旅遊者人身安全遇有危險時緊急救助的費用）

一般要求

——信息

招徠、組織信息真實、準確（第 32 條）

——安排活動的禁止

不得安排參觀、參與違法或違反社會公德的項目、活動（第 33 條）

——供應商要求

合格即相關經營者依法取得經營資格（第 34 條）

——導遊領隊安排

出境領隊陪同要求

國內旅遊全陪的特殊要求（第 35 條）

——執業接受委派

不得自行承攬業務（第 40 條）

自由職業的理解

——服務基本準則

佩戴導遊、領隊證件

遵守職業道德，尊重旅遊者的風俗習慣和宗教信仰

向旅遊者告知和解釋旅遊文明行爲規範，引導旅遊者健康、文明旅遊

勸阻旅遊者違反社會公德的行爲（第 41 條）

零負團費禁止

——第三十五條

1. 不得以不合理的低價組織旅遊活動

經營包價旅遊等服務的招徠報價，除正當、合理的情形外，不得低於其經營、接待服務成本

正當、合理的情形及旅行社的證明（機票成本、輔助人獎勵性款項）

2. 不得誘騙旅遊者（誘導、欺騙）

低價誘導旅遊者報名參團

隱瞞不合理低價的事實真相，不向旅遊者明示團費低於經營、接待和服務成本費用

利用信息不對稱的優勢地位，隱瞞購物場所、另行付費旅遊項目的真實情況，特別是隱瞞與當地社會平均水平的價格差異，侵犯旅遊者知情權

不向旅遊者披露，旅行社將因其消費而獲取利益

3. 不得通過安排購物或者另行付費旅遊項目獲取回扣等不正當利益
貨幣或非貨幣利益

因誘騙和不正當利益性質，旅行社因此獲取利益，不論公開或私下收取、不論是否入賬，均屬非法所得

4. 旅行社不得指定具體購物場所，不得安排另行付費旅遊項目

不得以明示、暗示的方式，採取直接或變相安排的手段，要求或引導旅遊者到旅行社確定的場所購物

不得在旅遊行程已具體安排、且包含在團費內的旅遊項目、活動之外，安排或者要求旅遊者參加需要其再支付費用的旅遊項目或者活動

以遊覽項目為名，包含旅遊者購物、自費活動安排的，旅行社也不得指定（產品知識或生產工藝介紹，相關服務或技能介紹、體驗等）

5. 雙方協商一致或者旅遊者要求的除外

不得因旅遊者的不同意而拒絕簽訂合同

不得因旅遊者的同意或不同意而增減團費

協商一致也不得誘騙旅遊者、獲取不正當利益

6. 不影響其他旅遊者行程安排

不得造成這部分旅遊者的時間浪費

7. 先行退款

行程結束後三十日內，旅遊者有權要求旅行社為其辦理退貨並先行墊付退貨貨款，或者退還另行付費旅遊項目的費用

——勞動合同訂立及報酬支付

訂立勞動合同的聘用導遊（支付勞動報酬，繳納社會保險費用）

臨時聘用導遊（全額支付包價合同中列明的導遊服務費用 **第 38 條**）

——向從業人員收取費用的禁止

不得要求導遊墊付或者向其收取費用（**第 38 條**）

——嚴格執行旅遊行程

不得擅自變更旅遊行程（**第 41 條**）

合同的分別訂立與同一履行

——拒絕履行合同的禁止

不得擅自中止服務活動（旅遊者因異地弱勢地位導致的利益損害）

導遊、領隊不得誘導、欺騙、強迫或者變相強迫旅遊者購物或者參加另行付費旅遊項目（**第 41 條**）

附：小費問題

——索要小費的禁止

——出境旅遊的特殊安排

旅遊者在旅遊活動中應當……尊重當地的風俗習慣（**第 13 條**）

三、包價旅遊合同——有名合同

合同訂立

第 58 條-第 60 條

——書面形式

明確雙方權利義務的依據

——必備條款

9 項（雙方基本信息；行程安排；成團的最低人數；交通、住宿、餐飲等服務安排和標準；遊覽、娛樂等項目的具體內容和時間；自由活動時間安排；費用及其交納期限和方式；違約責任和解決糾紛；法律、法規規定和雙方約定的其他事項）

——說明義務

對必備條款 2-8 項的詳細說明要求

——行程單交付

合同條款中行程安排的具體細化內容

——地接社信息

知情權

緊急情況下的聯繫

——招徠委託信息

人身屬性要求顯名代理

——導遊服務費用

提示告知義務

第 61 條-第 62 條

——意外保險購買

保障旅遊者利益措施

——不適合情形

身體健康不適合參加旅遊情形（全部行程或其中項目）

婉拒訂立合同

——安全注意事項

常識性之外事項

目的地與居住地差異事項

——責任依法減免

不可抗力等情形旅行社責任減免

提高旅遊者自我保護

——目的地社會性事項

旅遊者應當注意的旅遊目的地相關法律、法規和風俗習慣、宗教禁忌，
依照中國法律不宜參加的活動

出團前情形變化及後果

——不能成團及如期通知與逾期通知後果

成團人數不足，旅行社附條件解除合同權

國內遊提前 7 日、出境遊提前 30 日通知，退還團費，不承擔違約責任

少於期限退還團費外，承擔違約責任（**第 63 條**）

——轉團及旅遊者合同解除權

人數不足時，經旅遊者書面同意可委託其他旅行社履行合同

旅遊者不同意的，按解除合同處理（**第 63 條**）

——第三人替換及費用承擔

旅遊者替換權

正當理由的客觀性

旅遊者與第三人承擔增加的費用（**第 64 條**）

非不可抗力合同解除

——旅遊者隨時解除權及出境遊的限制

人身帶入合同履行的特殊性，旅遊者享有解除合同權利（**第 65 條**）

除返程外，團隊出境旅遊不得行使任意解除權

——旅遊者不適當情形或行爲的解除

團隊利益爲先，旅行社合同解除權的行使

患有傳染病等疾病，可能危害其他旅遊者健康和安全的

攜帶危害公共安全的物品且不同意交有關部門處理的；從事違法或者違反社會公德的活動的；從事嚴重影響其他旅遊者權益的活動，且不聽勸阻、不能制止的（**第 66 條**）

——由於旅遊者原因解除的後果

扣除必要費用後餘款退還，包括已向地接社或者履行輔助人支付且不可退還的費用，以及組團社的成本、利潤

造成旅行社損失的承擔賠償責任（**第 66 條**）

——由於旅行社原因解除的後果

旅行社嚴重違約導致旅遊者解除合同的，依照違約處理

不可抗力情形處理

第 67 條

——不能繼續履行或旅遊者不同意變更的解除及後果

行程終止解除合同

合理變更行程，旅遊者不同意時有權解除

組團社扣除已向地接社或者履行輔助人支付且不可退還的費用後，將餘款退還旅遊者

不可退還費用的證據

——不能完全履行的合理變更及費用增減承擔

合理範圍變更及說明

費用增加旅遊者承擔，減少退還旅遊者

——安全措施、安置措施相關費用的承擔與分擔

危及旅遊者人身、財產安全採取相應措施的費用，雙方分擔

返程增加的費用，雙方分擔（可由保險轉嫁風險）

滯留期間的食宿費用，旅遊者承擔

——分擔損失，而非違約賠償責任

協助返程

第 68 條

——行程開始後結束前合同解除的均有協助義務

不論雙方是否有過錯導致合同解除的返程，均需協助

——返程費用分擔與承擔

旅遊者自身原因自負費用

旅行社原因旅行社承擔

雙方無過錯分擔

履約要求與違約責任

——變更行程的限制

嚴格履約原則（**第 69 條**）

——組地合同服務內容與包價合同一致

組地社之間訂立接待委託合同，保證地接社提供服務與組團社向旅遊者的承諾一致（**第 69 條**）

——地接費用支付

組團社應向地接社支付不低於接待和服務成本的費用（**第 69 條**）

——違約責任承擔方式

繼續履行、採取補救措施或者賠償損失等違約責任

造成旅遊者人身損害、財產損失的，應當依法承擔賠償責任（**第 70 條**）

——中止服務的懲罰性賠償

具備履行條件，經旅遊者要求仍拒絕履行合同，造成旅遊者人身損害、滯留等嚴重後果的

旅遊者還可以要求支付旅遊費用 1 倍以上 3 倍以下的賠償金（**第 70 條**）

——旅遊者原因造成違約的免責

旅遊者自身原因導致包價旅遊合同不能履行或者不能按照約定履行，或者造成旅遊者人身損害、財產損失的，旅行社不承擔責任（**第 70 條**）

——自由活動期間的補充責任

旅遊者自行安排活動期間，旅行社負有安全提示、救助義務

未履行義務，應當對旅遊者損害、損失承擔相應責任（**第 70 條**）

《最高人民法院關於審理旅遊糾紛案件適用法律若干問題的規定》，自行安排活動期間，包括旅遊經營者安排的在旅遊行程中獨立的自由活動期間、旅遊者不參加旅遊行程的活動期間以及旅遊者經導遊或者領隊同意暫時離隊的個人活動期間等

責任追償與協助索賠

——違約責任追償

地接社、履行輔助人的原因導致違約，組團社承擔責任

組團社承擔責任後可以追償（**第 71 條**）

——侵權、訴由選擇及追償

地接社、履行輔助人的原因造成旅遊者人身損害、財產損失

旅遊者可以要求地接社、履行輔助人承擔賠償責任

也可以要求組團社承擔賠償責任

組團社承擔責任後可以向地接社、履行輔助人追償（**第 71 條**）

——公共交通侵權協助義務

公共交通經營者的原因造成旅遊者人身損害、財產損失的，由公共交通經營者依法承擔賠償責任

旅行社應當協助其向公共交通經營者索賠

飛機、火車、班輪、城際客運班車等公共客運交通工具（**第 71 條**）

——旅遊者侵權賠償責任

旅遊者在旅遊活動中或者在解決糾紛時，損害旅行社、履行輔助人、旅遊從業人員或者其他旅遊者的合法權益的，依法承擔賠償責任（**第 72 條**）

定制型包價旅遊合同

——與典型包價旅遊合同差異

旅遊者有權要求變更行程

增加費用旅遊者承擔，減少費用退還旅遊者（**第 73 條**）

附：團隊住宿

——實際履行要求

住宿經營者未能按照旅遊服務合同提供服務的，應當為旅遊者提供不低於原定標準的住宿服務，因此增加的費用由住宿經營者承擔

由於不可抗力、政府因公共利益需要採取措施造成不能提供服務的，住宿經營者應當協助安排旅遊者住宿（**第 75 條**）