



# 第四章 旅行社组团与接待业务

## 【本章概述】

本章重点讲述在旅行社诸多业务活动中，两项日常业务，即组团与接待业务，它也是销售产品、实现利润的有效途径。做好这些工作，可以有效的控制旅游过程中的突发事件，让游客体验到更多旅游所带来的乐趣。

## 【知识目标】

了解旅行社组团社、接待社的概念

掌握团队、散客、特殊客人的接待方法

掌握旅行社前台接待岗位职责

## 【能力目标】

能够独立担任前台接待工作

独立接待散客、团队客人的能力

处理旅游接待中常见问题

# 【篇首案例】

## 规范“一日游”市场秩序

- 2013年，国家旅游局与国家工商行政管理总局联合发布了《国内旅游“一日游”合同（示范文本）》，并要求各地结合实际积极推广使用。

“一日游”以其经济实惠、方便快捷、灵活自由的特点，受到众多旅游者的青睐，逐渐发展成为散客旅游的主要方式。作为城市旅游，特别是大城市旅游的重要内容，国内旅游“一日游”市场需求巨大，且呈现出不断增长的态势，已引起旅游城市政府的高度重视，在加大力度治理整顿非法“一日游”的同时，不断完善相关服务体系，提升城市管理水平。经过多年的努力，全国各地“一日游”市场秩序已有所好转，但仍然存在较多问题。

- 国家旅游局和国家工商总局出台《国内旅游“一日游”合同（示范文本）》，是切实维护旅游者合法权益的实质举措，也是实现政府“寓管理于服务”的有效方式。以合同约定的形式来规范交易行为，使得相关法律法规的要求更为具体明确，经营服务和监督管理可望更规范有力，同时，也能为旅游者的消费维权提供更好的条件。示范文本结合“一日游”实际情况，针对旅游纠纷易发多发环节，根据有关法律法规，明确划分了合同双方责任。以维护旅游者利益为主线，以解决存在的主要问题为着力点，示范文本无论是形式还是内容呈现以下四个亮点：

- 1. 取消购物、另行付费项目以及自由活动  
低价招徕、行程中加点、强迫购物、收取回扣等是“一日游”活动中存在的较为普遍且严重影响旅游者利益的问题。为有效维护旅游者的合法权益，针对上述突出问题，结合“一日游”时间短、行程安排紧凑的特点，没有关于自由活动的规定，也不允许旅行社安排另行付费项目或指定购物场所购物，如果景点本身含购物，旅行社需向旅游者明示。

## ■ 2. 遏制“黑社”、“黑导”及“黑车”、“黑驾”

“黑社”、“黑车”、“黑导”和“黑驾”的违法违规行为，是严重扰乱“一日游”市场秩序，侵害旅游者的合法权益的突出问题。无论是对于旅游者消费维权、还是对于政府行政管理都造成了极大困扰。针对上述问题，《国内旅游“一日游”合同（示范文本）》要求明确旅行社的名称和许可证编号、导游员的姓名和导游证号、运输车辆的车牌号码、驾驶员的姓名，并就使用无合法有效资质旅游车辆、驾驶员及导游员的情形，做出了严格的违约责任规定。

- 3. 不可抗力情形下不支持调整行程、变更合同  
“一日游”行程较为简单，发生不可抗力等不可归责于任何一方的事由，容易导致合同目的无法实现。为避免旅行社以调整行程、变更合同的形式损害旅游者的合法权益，《国内旅游“一日游”合同（示范文本）》规定此种情形导致合同无法履行或继续履行的，合同双方均可以解除合同，并以公平为原则分摊相应的费用。



#### ■ 4. 形式内容简单实用

“一日游”实践过程中，旅行社与旅游者不签订合同的现象屡见不鲜，惰于为简单的旅游活动商讨复杂的合同内容是其因素之一。与《团队国内旅游合同（示范文本）》相比，《国内旅游“一日游”合同示范（示范文本）》无论从形式方面还是从内容方面都进行了简化，将基本信息以表格的形式体现，将权利义务用责任承担来体现，简单实用，易为旅行社和旅游者所接受。



# 第一节 旅行社的组团业务

## 一、组团旅行社概述

### (一) 概念

组团旅行社（简称组团社） domestic tour wholesaler: 是指接受旅游团(者)或海外旅行社预定，制定和下达接待计划，并可提供全程陪同导游服务的旅行社。

接待旅行社(简称接待社) domestic land operator: 是指接受组团社的委托，按照接待计划委派地方陪同导游人员，负责组织安排旅游团(者)在当地参观游览等活动的旅行社。

## （二）组团社必须履行的义务

- 第一，组团社应当维护旅游者的合法权益。组团社向旅游者提供的出国旅游服务信息必须真实可靠，不得作虚假宣传，报价不得低于成本。
- 第二，组团社经营出国旅游业务，应当与旅游者订立书面旅游合同。旅游合同应当包括旅游起止时间行程路线、价格、食宿、交通以及违约责任等内容。旅游合同由组团社和旅游者各持一份。
- 第三，组团社应当按照旅游合同约定的条件，为旅游者提供服务。组团社应当保证所提供的服务符合保障旅游者人身、财产安全的要求；对可能危及旅游者人身安全的情况，应当向旅游者作出真实说明和明确警示，并采取有效措施，防止危害的发生。
- 第四，组团社组织旅游者出国旅游，应当选择在目的地国家依法设立并具有良好的信誉的旅行社（以下简称境外接待社），并与之订立书面合同后，方可委托其承担接待工作。
- 第五，组团社及其旅游团队领队应当要求境外接待社按照约定的团队活动计划安排旅游活动，并要求其不得组织旅游者参与涉及色情、赌博、毒品内容的活动或者危险性活动，不得擅自改变行程、减少旅游项目，不得强迫或者变相强迫旅游者参加额外付费项目。境外接待社违反组团社及其旅游团队领队根据前款规定提出的要求时，组团社及其旅游团队领队应当予以制止。
- 第六，旅游团队领队应当向旅游者介绍旅游目的地国家的相关法律、风俗习惯以及其他有关注意事项，并尊重旅游者的人格尊严、宗教信仰、民族风俗和生活习惯。
- 第七，旅游团队领队在带领旅游者旅行、游览过程中，应当就可能危及旅游者人身安全的情况，向旅游者作出真实说明和明确警示，并按照组团社的要求采取有效措施，防止危害的发生。
- 第八，旅游团队在境外遇到特殊困难和安全问题时，领队应当及时向组团社和中国驻所在国家使领馆报告；组团社应当及时向旅游行政管理部门和公安机关报告。
- 第九，旅游团队领队不得与境外接待社、导游及为旅游者提供商品或者服务的其他经营者串通欺骗、胁迫旅游者消费，不得向境外接待社、导游及其他为旅游者提供商品或者服务的经营者索要回扣、提成或者收受其财物。
- 第十，旅游者在境外滞留不归的，旅游团队领队应当及时向组团社和中国驻所在国家使领馆报告，组团社应当及时向公安机关和旅游行政管理部门报告。有关部门处理有关事项时，组团社有义务予以协助。

## 二、旅行社组团工作流程

- (一) 报价
- (二) 计划登录
- (三) 编制团队动态表
- (四) 计划发送
- (五) 计划确认
- (六) 编制概算
- (七) 下达计划
- (八) 编制结算
- (九) 报账
- (十) 登账
- (十一) 归档



申请部门:	申请人:	申请日期:	团号:
-------	------	-------	-----

火车票						
日期	起止	车次	硬卧	软卧	硬座	备注

船票						
日期	起止	船号	等级舱	成人	儿童	备注

机票						
日期	起止	航班号	航班时间	成人	儿童	备注

表4-2 旅行社（订餐单）

收件人：	传真：
发件人： 姓 名： 日期：	电话： 传真：

现有我社 团一行 大 小+ 人，将于 月  
日赴贵处用 餐，餐标 元/人（儿童半价，陪同  
免）。请协助接待，并确保用餐卫生及质量（八菜  
一汤）。

客人来自于：

特殊要求：

谢谢合作：请确认回执。

表4-3 旅行社(订房单)

收件人:		传真:	
发件人:		电话:	
姓名:	日期:	传真:	

- 团 号:
- 人 数:           大       小+       人
- 入住时间:       月       日—       月       日共       晚
- 房 标: 双标间       共用房       间+       间
- 房 价:           元 / 间(含早), 客人16免1, 陪同免。
- 早 餐: 用       月       日早餐,       元 / 人(房含早)。 )  
陪同免。
- 多谢合作。请确认回执。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/948076132113007006>