

目 录

项目一 设立旅行社

任务1 设立旅行社的申请审批程序	1
任务2 外商投资旅行社申请审批程序	4
任务3 旅行社分社和服务网点备案程序	6
任务4 旅行社变更事项备案程序	9

项目二 设计旅游线路

任务1 旅游市场调研	25
任务2 旅游线路设计流程	47
任务3 旅游线路设计中各要素的选择	59
任务4 旅游线路的创新	69

项目三 计调操作

任务1 函电的处理	77
任务2 旅游接待计划的制订	81
任务3 旅游接待计划的处理	85
任务4 计调采购业务	89
任务5 计调发团操作	99

项目四 外联销售

任务1 旅行社外联促销	104
任务2 旅游产品推介会	110
任务3 访问客户	113

任务4	产品报价	118
任务5	业务洽谈	125
项目五	咨询与客服	
任务1	前台旅游咨询与报名接待	130
任务2	电话旅游咨询服务	148
任务3	售后质量监督	152
任务4	顾客投诉处理	156
项目六	出境旅游	
任务1	领队出团准备	161
任务2	出入（离）境手续办理	168
任务3	领队境外旅游服务	174
任务4	领队散团及后续工作	177
项目七	航空票务	
任务1	机票辨识	181
任务2	预订和购买机票	190
任务3	航空销售代理人的设立	195
任务4	销售代理人机票销售业务操作	201
项目八	财务管理	
任务1	旅行社团队业务核算	205
任务2	旅行社团队业务结算	218
项目九	员工管理	
任务1	旅行社员工的招聘	226
任务2	旅行社员工的培训	257
附录1	《旅行社条例》	268
附录2	《旅行社条例实施细则》	278
附录3	《中国民用航空电子客票暂行管理办法》	288
附录4	《民用航空运输销售代理业管理规定》	292
附录5	《中国民用航空旅客、行李国内运输规则》	298
参考文献		310



项目一 设立旅行社

旅行社的设立被认为是旅行社经营管理的起点，相对于西方较为宽松的市场准入环境而言，我国政府把旅行社和外贸、金融、交通、航空、医药、出版等行业一起列入实行许可证制度的行业，并且对旅行社的设立条件做出了明确的规定。本项目包括设立旅行社的申请审批程序、外商投资旅行社申请审批程序、旅行社分社和服务网点备案程序、旅行社变更事项备案程序4个任务。

任务1 设立旅行社的申请审批程序

实训目标

了解我国旅行社的设立条件；熟悉旅行社申请经营不同旅游业务的审批程序；通过该任务的学习，能够按要求为一家虚拟旅行社进行完整的申请材料的准备。

实训时间

2 学时。

实训预习

1. 我国旅行社的设立条件。
2. 设立旅行社的申请审批程序。

实训方法

教师示范讲解，学生实训操作，以申请材料准备为任务，让学生在“虚拟实践”中感受旅行社设立的全过程。

实训内容

【基础知识】

（一）我国旅行社的设立条件

1. 申请经营国内旅游业务和入境旅游业务

- （1）申请者拥有产权的营业用房，或租用的、租期不少于 1 年的营业用房。
- （2）有 2 部以上的直线固定电话；有传真机、复印机；具备与旅游行政管理部门及其他旅游经营者联网条件的计算机。
- （3）有不少于 30 万元人民币的注册资本。
- （4）在指定银行存有质量保证金 20 万元人民币或依法取得银行担保的证明文件。

2. 申请经营出境旅游业务

- （1）旅行社取得许可经营满两年。
- （2）连续两年未因侵害游客合法权益受到行政机关罚款以上处罚。
- （3）增存质量保证金 120 万元人民币或依法取得银行担保。

（二）旅行社设立的申请审批程序

1. 申请经营国内旅游业务和入境旅游业务

（1）申请人向省旅游局委托受理审批的拟设地级市旅游局提出书面设立申请，并按要求提交相关的证明文件。

（2）受理申请的市旅游局对申请人的经营场所、营业设施设备等进行现场检查，并自受理申请之日起 20 个工作日内，做出许可或不予许可的决定。予以许可的，出具批准文件及颁发《旅行社业务经营许可证》；不予许可的，应书面告知申请人并说明理由。

（3）申请人持《旅行社业务经营许可证》及批准文件到所在地工商行政部门办理设立登记，领取《企业法人营业执照》。

（4）申请人持《旅行社业务经营许可证》《企业法人营业执照》副本到国家旅游局指定的银行开设专门的质量保证金账户，存入质量保证金 20 万元人民币或依法办理银行担保后，将相关的证明文件交回批准设立的市旅游局备案。

2. 申请经营出境旅游业务

（1）申请人向原许可的市旅游局提出书面申请，并按要求提交相关的证明文件。

（2）受理申请的市旅游局收到符合规定的申请材料之日起 20 个工作日内，依据设立条件进行资格初审后，上报省旅游局审核。

(3) 省旅游局自收到市旅游局上报的符合规定的申请材料之日起 20 个工作日内,依据设立条件进行资格审核后,上报国家旅游局审批。

(4) 国家旅游局自收到省旅游局上报的符合规定的申请材料之日起 20 个工作日内进行审批,做出许可或不予许可的决定。予以许可的,向申请人换发《旅行社业务经营许可证》;不予许可的,书面告知申请人并说明理由。

(5) 申请人持换领的《旅行社业务经营许可证》到所在地工商行政管理部门办理经营范围变更登记,换领《企业法人营业执照》。

(6) 申请人持换领的《旅行社业务经营许可证》《企业法人营业执照》副本到国家旅游管理部门指定的银行开设专门的质量保证金账户,增存质量保证金 120 万元人民币或依法办理银行担保后,将相关的证明文件交回原许可的市旅游局备案。

【操作技能】

撰写和准备旅行社设立的申请材料。

1. 申请经营国内旅游业务和入境旅游业务

(1) 设立申请书。内容包括申请设立旅行社的经营范围,中英文名称及缩写,设立地址,企业形式、出资人、出资额和出资方式,申请人、受理申请部门的全称、申请书名称和申请时间。

(2) 工商行政管理部门出具的《企业名称预先核准通知书》。

(3) 依法设立的验资机构出具的注册资本金验资证明。

(4) 经营场所租赁合同或房地产权证明。

(5) 营业设施、设备证明和说明。

(6) 出资人身份证明。

(7) 法定代表人和总经理履历表、任职证明及身份证明。

(8) 企业章程。

(9) 指定银行存入质量保证金证明文件或银行担保证明文件。

2. 申请经营出境旅游业务

(1) 设立申请书。内容包括申请设立旅行社的经营范围,中英文名称及缩写,设立地址,企业形式、出资人、出资额和出资方式,申请人、受理申请部门的全称、申请书名称和申请时间。

(2) 原许可的地级市旅游局出具的、证明其经营旅行社业务满两年且连续两年未因侵害旅游者合法权益受到行政机关罚款以上处罚的文件。

(3) 原《旅行社业务经营许可证》正副本原件。

(4) 原《企业法人营业执照》副本复印件。

(5) 企业章程。

(6) 指定银行增存质量保证金证明文件或银行担保证明文件。

能力测试

【基础知识】

1. 旅行社设立应具备哪些条件？
2. 简述旅行社申请审批的程序。

【操作技能】

为一家虚拟的旅行社准备申请材料。

任务2 外商投资旅行社申请审批程序

实训目标

了解外商投资旅行社的设立条件；熟悉外商投资旅行社申请审批程序；通过该任务的学习，能够按要求为一家虚拟的外商投资旅行社进行完整的申请材料的准备。

实训时间

2 学时。

实训预习

1. 外商投资旅行社的设立条件。
2. 外商投资旅行社的申请审批程序。

实训方法

教师示范讲解，学生实训操作，以申请材料准备为任务，让学生在“虚拟实践”中感受外商投资旅行社设立的全过程。

实训内容

【基础知识】

1. 外商投资旅行社的设立条件
(1) 申请者拥有产权的营业用房，或租用的、租期不少于1年的营业用房。

(2) 有 2 部以上的直线固定电话；有传真机、复印机；具备与旅游行政管理部门及其他旅游经营者联网条件的计算机。

(3) 有不少于 30 万元人民币的注册资本。

(4) 有指定银行存入质量保证金 20 万元人民币或依法取得银行担保的证明文件。

2. 外商投资旅行社的申请审批程序

(1) 申请人向拟设地市级旅游局提交设立申请及相关的证明文件。

(2) 市旅游局自收到符合规定的申请材料之日起 20 个工作日内，依据设立条件进行初审，提出初审意见后，连同设立旅行社申请材料一式 2 份上报省旅游局。

(3) 省旅游局自收到市旅游局上报的符合规定的申请材料之日起 30 个工作日内进行审核，经审核同意设立的，上报国家旅游局审批。

(4) 国家旅游局自受理申请之日起 30 个工作日内审查完毕。同意设立的，向申请人出具“外商投资旅行社业务许可审定意见书”；不同意设立的，书面通知申请人并说明理由。

(5) 申请人持“外商投资旅行社业务许可审定意见书”、章程，合资、合作双方签订的合同向省级旅游行政管理部门（如广东省由对外贸易经济合作厅受理）对外贸易经济合作厅提出设立外商投资企业的申请。

(6) 受理申请的省级旅游行政管理部门（如广东省由对外贸易经济合作厅受理）对外贸易经济合作厅经审查同意后，报国务院商贸部审批。

(7) 国务院商贸部审查批准后，颁发《外商投资企业批准证书》，并通知申请人向国家旅游局领取《旅行社业务经营许可证》。

(8) 申请人持《旅行社业务经营许可证》和《外商投资企业批准证书》到拟设地工商行政管理部门办理设立登记，领取《企业法人营业执照》。

(9) 申请人持《旅行社业务经营许可证》《企业法人营业执照》副本到国家旅游局指定的银行开设专门的质量保证金账户，存入质量保证金 20 万元人民币或依法办理银行担保后，将相关的证明文件交回拟设地的省、市旅游局备案。

【操作技能】

撰写外商投资旅行社设立申请材料。

(1) 设立申请书。内容包括申请设立旅行社的经营范围，中英文名称及缩写，设立地址，企业形式、出资人、出资额和出资方式，申请人、受理申请部门的全称、申请书名称和申请时间。

(2) 工商行政管理部门出具的《企业名称预先核准通知书》。

(3) 依法设立的验资机构出具的注册资本金验资证明。



- (4) 经营场所租赁合同或房地产权证明。
- (5) 营业设施、设备证明和说明。
- (6) 出资人身份证明。
- (7) 法定代表人和总经理履历表、任职证明及身份证明。
- (8) 公司章程。
- (9) 指定银行存入质量保证金证明文件或银行担保证明文件。

能力测试

【基础知识】

1. 外商投资旅行社设立应具备哪些条件？
2. 简述外商投资旅行社申请审批的程序。

【操作技能】

为一家虚拟的外商投资旅行社准备申请材料。

任务3 旅行社分社和服务网点备案程序

实训目标

了解旅行社分社和服务网点的备案条件；熟悉旅行社分社、服务网点的备案程序；通过该任务的学习，能够按要求为一家虚拟旅行社进行完整的旅行社分社和服务网点备案材料的准备。

实训时间

2 学时。

实训预习

1. 旅行社分社和服务网点的备案条件。
2. 旅行社分社和服务网点的备案程序。

实训方法

教师示范讲解，学生实训操作，以申请材料准备为任务，让学生在“虚拟实践”中感受旅行社分社和服务网点备案的全过程。

实训内容

【基础知识】

（一）旅行社分社、服务网点的备案条件

1. 旅行社分社的备案条件

- （1）分社经营范围不得超出设立分社的旅行社的经营范围。
- （2）分社拥有产权的营业用房，或租用的、租期不少于1年的营业用房。
- （3）有2部以上的直线固定电话；有传真机、复印机；具备与旅游行政管理部门及其他旅游经营者联网条件的计算机。

（4）分社的名称应当由设立社名称、分社所在地地名、“分社”或“分公司”等字样构成。

（5）每设立一个经营国内旅游业务和入境旅游业务的分社，增存质量保证金5万元人民币或依法取得银行担保。

（6）每设立一个经营出境旅游业务的分社，增存质量保证金30万元人民币或依法取得银行担保。

2. 旅行社服务网点的备案条件

（1）服务网点应当设在设立社的经营范围内，招揽旅游者、提供旅游咨询服务。

（2）服务网点应当设在设立社所在地的市行政区划内，且方便旅游者认识和出入的公众场所，其面积和设施、设备应当满足招揽、咨询服务的需要。

（3）服务网点的名称应当由设立社名称、服务网点所在地地名和“门市部”3部分构成。

（二）旅行社分社、服务网点的备案程序

1. 旅行社分社的备案程序

（1）设立社持《旅行社业务经营许可证》副本向分社所在地的工商行政管理部门办理分社设立登记。

（2）设立社在完成工商设立分社登记之日起3个工作日内，向分社所在地与工商登记同级或上一级的旅游局备案。

（3）受理备案的市旅游局收到符合要求的备案材料进行备案登记后，向设立社颁发《旅行社分社备案登记证明》。

2. 旅行社服务网点的备案程序

（1）设立社持《旅行社业务经营许可证》副本向服务网点所在地的工商行政管理部门办理服务网点设立登记。

(2) 设立社在完成服务网点工商设立登记之日起 3 个工作日内, 向服务网点所在地与工商登记同级或上一级的旅游局备案。

(3) 受理备案的市旅游局收到符合要求的备案材料进行备案登记后, 向设立社颁发《旅行社服务网点备案登记证明》。

【操作技能】

撰写旅行社分社、服务网点的备案材料。

1. 旅行社分社的备案材料

(1) 《旅行社分社备案登记表》。

(2) 设立社的《旅行社业务经营许可证》副本和《企业法人营业执照》副本及复印件。

(3) 分社的《企业法人营业执照》副本及复印件。

(4) 分社经理的履历表和身份证明。

(5) 分社员工的劳动合同复印件。

(6) 指定银行增存质量保证金证明文件或银行担保证明文件。

2. 旅行社服务网点的备案材料

(1) 《旅行社服务网点备案登记表》。

(2) 设立社的《旅行社业务经营许可证》副本和《企业法人营业执照》副本及复印件。

(3) 服务网点的《企业法人营业执照》及复印件。

(4) 服务网点经理的履历表和身份证明。

(5) 服务网点员工的劳动合同复印件。

能力测试

【基础知识】

1. 旅行社设立分社和服务网点应具备哪些条件?

2. 简述旅行社分社和服务网点的备案程序。

【操作技能】

为一家虚拟旅行社设立分社和服务网点准备备案材料。

任务4 旅行社变更事项备案程序

实训目标

熟悉旅行社变更事项的备案程序；通过该任务的学习，能够按要求为一家虚拟旅行社变更事项进行完整的备案材料的准备。

实训时间

1 学时。

实训预习

1. 常见的旅行社变更事项。
2. 旅行社变更事项的备案程序。

实训方法

教师示范讲解，学生实训操作，以申请材料准备为任务，让学生在“虚拟实践”中感受旅行社变更事项备案的全过程。

实训内容

【基础知识】

熟知旅行社变更事项的备案程序。

(1) 旅行社变更名称、经营场所、出资人、法定代表人等登记事项，应当先到所在地工商行政管理部门办理相应的变更登记。

(2) 旅行社在完成工商变更登记之日起 10 个工作日内，填写《旅行社变更事项备案登记表》，按照变更事项要求，连同相关材料，向所在地地级市旅游局备案。

(3) 地级市旅游局受理经营国内旅游业务和入境旅游业务旅行社的变更备案后，给予换发《旅行社业务经营许可证》。

(4) 经营出境旅游业务旅行社和外商投资旅行社的变更事项，由地级市旅游局受理后转报省旅游局；再由省旅游局审核后上报国家旅游局备案并换发《旅行社业务经营许可证》。

【操作技能】

撰写旅行社变更事项的备案材料。

1. 变更企业名称

- (1) 《旅行社变更事项备案登记表》。
- (2) 已变更的《企业法人营业执照》及复印件。
- (3) 新的旅行社章程或章程修正案。
- (4) 原旅行社《旅行社业务经营许可证》正副本原件。

2. 变更经营场所

- (1) 《旅行社变更事项备案登记表》。
- (2) 已变更的《企业法人营业执照》及复印件。
- (3) 新的旅行社章程或章程修正案。
- (4) 原旅行社《旅行社业务经营许可证》正副本原件。

3. 变更出资人

- (1) 《旅行社变更事项备案登记表》。
- (2) 已变更的《企业法人营业执照》及工商部门出具的《企业变更核准通知书》或《企业变更信息资料》复印件。
- (3) 旅行社出资人股权转让协议书。
- (4) 新的旅行社章程或章程修正案。
- (5) 新的旅行社出资人身份证明复印件。
- (6) 原旅行社《旅行社业务经营许可证》正副本原件。

4. 变更法定代表人

- (1) 《旅行社变更事项备案登记表》。
- (2) 已变更的《企业法人营业执照》及复印件。
- (3) 新的法定代表人履历表及身份证明。
- (4) 原旅行社《旅行社业务经营许可证》正副本原件。

5. 损毁或遗失补办《旅行社业务经营许可证》

- (1) 关于换发或补发《旅行社业务经营许可证》的书面申请。
- (2) 已在省级公开发行的报刊或网站上, 刊登的损毁或遗失作废声明的证明文件。

能力测试

【基础知识】

简述旅行社变更事项的备案程序。

【操作技能】

为一家虚拟旅行社变更企业名称、变更经营场所、变更出资人、变更法定代表人、损毁或遗失补办《旅行社业务经营许可证》准备备案材料。

相关链接

设立旅行社申请材料样本

设 立 旅 行 社

申 请 材 料

申请人名称： _____

申请设立的
旅行社名称： _____

申请经营业务： _____

联 系 人： _____

电 话： _____

传 真： _____

× × 省 旅 游 局 制

内 容 目 录

1 - 设立旅行社申请书	(×)
2 - 企业名称预先核准通知书	(×)
3 - 验资证明	(×)
4 - 经营场所情况及证明	(×)
5 - 营业设施设备情况及证明	(×)
6 - 法定代表人履历表	(×)
7 - 总经理履历表	(×)
8 - 公司章程	(×)
9 - 存储质量保证金证明或银行担保证明	(×)
9 - 1 存储质量保证金承诺书	(×)
10 - 拟设地地级市旅游行政管理部门意见书	(×)
11 - 审批部门同意设立的审批意见书	(×)

1 - 设立旅行社申请书

____旅游局：

兹有

申请在

设立一家

1. 经营国内旅游业务和入境旅游业务的旅行社
2. 经营出境旅游业务的旅行社
3. 外商投资旅行社

旅行社中文名称为：

英文名称及缩写为：

该旅行社采取

方式设立，主要出资人及其出资额、出资方式为：

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

总出资额为_____万人民币。

特此申请，请予审批。

申请人签章：

____年 ____月 ____日



说明:

1. 抬头请填写接受申请的旅游局名称,其中经营国内旅游业务和入境旅游业务为省旅游局或其委托的地级市旅游局,经营出境旅游业务或外商投资旅行社为国家旅游局或其委托的省旅游局。

2. 开始和结尾的申请人应当一致,多方共同出资的,应当推举一方为申请人。

3. 旅行社名称应当符合旅游和工商部门的有关规定,原则上要有“旅行社”或“旅游公司”字样,应由注册地、旅行社字号和行业名称组成,公司制的还应包括企业组织形式;使用与其他旅行社相同字号的,应附同意其使用的证明材料。

4. 出资人身份证明请附在此页后面。有多位出资人的,不够填写可另加页。

5. 总出资额不包括质量保证金。

6. 申请书所填申请时间应为提交符合规定数量 and 要求的申请材料的时间。

2 - 企业名称预先核准通知书

(说明：将工商行政管理部门出具的《企业名称预先核准通知书》附在此页或后面)



3 - 验 资 证 明

(说明：将依法设立的验资机构出具的验资证明附在此页或后面)

4 - 经营场所情况及证明

营业面积		用户来源		租 期	
地 址				邮 编	

(说明：将经营场所租赁合同、房地产权证明附在此页或后面)

5 - 营业设施设备情况及证明

营业设施设备情况				
名 称	单 位	数 量	价 值（万元）	备 注

注：1. 如以互联网形式经营的，请将网站地址在备注栏注明。
2. 将营业设施设备证明或说明附在此页后面。

6 – 法定代表人履历表

姓名			性别		出生年月		(贴照片)
民族		文化程度			专业		
参加工作时间							
从事的主要工作							
职称			证书名称及号码				
身份证号码					联系电话		
从事旅游及相关工作经历	起止年月		工作单位			职务	

(说明：将法定代表人任职证明和身份证复印件附在后面)

7 - 总经理履历表

姓名		性别		出生年月		(贴照片)
民族		文化程度		专业		
参加工作时间						
从事的主要工作						
职称		证书名称及号码				
身份证号码					联系电话	
从事旅游及相关工作经历	起止年月	工作单位			职务	

(说明：将总经理任职证明和身份证复印件附在后面)

8 - 企 业 章 程

(说明：将旅行社“企业章程”附在此页或后面)

9 – 存储质量保证金证明或银行担保证明

(说明：将存储质量保证金证明或银行担保证明附在此页或后面)

9 – 1 存储质量保证金承诺书

(说明：在尚未办理银行存储保证金前，提供此承诺书)

_____旅游局：

兹有

保证：申请设立的旅行社获得许可后，将按《旅行社条例》等规定，到指定银行存储旅行社质量保证金_____万元人民币。

申请人签章：

年 月 日

10 - 拟设地地级市旅游行政管理部门意见书

说明：

申请经营出国旅游业务和外商投资设立旅行社，由拟设地地级市旅局受理申请，依据《条例》和《细则》规定的设立条件进行资格审查，提出初审意见后报省旅游局审核。

_____旅游局：

关于

拟在我地区（市、县）设立

一事，经初审和现场检查，所报以上材料符合有关规定，反映的情况属实。申请人表示该旅行社设立后服从我局所依法进行的旅游行政管理，因此，我局同意设立该旅行社。现将该旅行社的《设立旅行社申请材料》一式_____份报上，请予以审核并上报国家旅游局批准。

地级市旅游局印章

年 月 日

11 - 审批部门同意设立的审批意见书

说明：

本意见书与审批部门发出的批准文件和《旅行社业务经营许可证》一起生效。

_____：

你单位关于拟在本市（区、县）设立

_____的《设立旅行社申请材料》一式_____份收悉。经审核和现场检查，以上材料符合有关规定，所反映的情况属实。我局同意设立该旅行社，现将有关事项批准如下：

一、旅行社名称：

二、英文名称及缩写：

三、经营范围：☐国内旅游业务和入境旅游业务

☐出国旅游业务

☐香港、澳门旅游业务

四、业务经营许可证编号：_____

审批部门印章

年 月 日