



当前位置: 首页>借鉴世界>旅行社经营管理>正文

## 特别推荐: 中外旅行社制度的环境比较研究

文章来源: 论文网 文章作者: 发布时间: 2006-10-27 字体: [大 中 小]

旅行社运行的制度环境是指制约旅行社生长与发展的外部非市场环境。如果说市场环境是旅游市场机制内生的话,那么制度环境则是一个国家的社会、政治、经济、文化特征所决定的政府行为在旅行社业领域中的现实反映。各个国家的市场环境在旅游业发展的不同历史阶段体现出较大的共性,而制度环境由于易受社会与政府行为的干预而呈现出较大的差异。本文旨在通过对中外旅行社制度环境的比较研究,为中国旅行社制度环境的建设提供有益的借鉴和建议。

### 一、政府对旅行社业的宏观干预

政府对于旅行社业的宏观干预主要体现在相关的法律与法规体系方面。一般说来,一国内与旅行社经营管理有直接关系的法律法规体系如下页图1所示。图1所示,箭头方向越往上,法律、法规对旅行社的强制程度越大,反之则越小。上一层的法律法规对下一层的法律法规有制约作用,多数时候,下一层次的法律法规是根据上一层的法律法规制订的。比如日本管理旅行社的主要法律依据分为法令、政令和省令。法令需经国会批准,是管理旅行社的基本法律依据。政令需经内阁政府批准,多根据国会通过的法令制定实施细则。省令为运输大臣颁布的具体规定。日本与旅行社管理有关的法律主要是《旅行业法》(注:日本人称旅行社为旅行业。(下同)——作者),该法的立法宗旨是使旅行社依法经营,维护旅游者的利益。为了和《旅行业法》相配套,日本还相继颁布了旅行业法施行令、旅行业法施行规则、一般旅行业标准旅行合同条款和代理店旅行合同条款。一般旅行业合同条款规定了合同的签订、变更、解除以及违约的责任、处理原则等;代理店旅行合同条款则对经营旅行社代理业务的合同签订、变更、解除及违约责任等作了详细的规定;翻译导游法明确规定了翻译导游必须接受国家的考试和应具备的条件;商法则明确规定了旅行业的交易规则、反对垄断,要实行公平竞争,并由国家的公正交易委员会负责监督旅游市场的交易行为。

各国经营国际旅游的旅行社的行为还可能会受到一些相关的国际公约的制约与调整,如1974年4月23日订于布鲁塞尔的《关于旅行契约的国际公约》、国际饭店协会与国际旅行社协会联合会《关于饭店与旅行社合同的协议》(1979年协议)、关于统一国际航空运输的“华沙公约”、“芝加哥条约”、1974年签订的《国际海上人命安全公约》(伦敦公约)等。只要某一旅行社所在国家或地区的政府成为某一项国际条约的签字国,那么这一国家或地区的所有旅行社都有义务在经营国际旅游产品时遵守该条约所规定的条款。

另外,一些旅游业和旅行社经营管理过程中的国际惯例有时也会构成旅行社制度环境的组成部分。由于旅游业、特别是国际旅游业是一个高度开放的领域,其经营成功与否在一定程度上还取决于交易主体之间的沟通程度,而行业内的国际惯例可以指导促进沟通、降低交易费用。虽然不遵守这些国际惯例不会受到法律的惩罚,但仍然可能会不利于该旅行社今后的交易——除非其交易是一次性的。正是在这一意义上,我们把国际惯例也视为旅行社、特别是国际旅行社的制度环境因素之一。

中国旅行社业管理的“旅游法”和专门的“旅行社法”、“导游法”等正式法律文件还处于缺位状态,有关的民法、商法由于实施机制方面的原因也还存在不配套、针对性弱、执行力度小等方面的问题。目前的管理体系主要是国务院条例(政令)、旅游局令、行业标准、以及一些相关的行政法规为主。

(1) 民法与商法。与旅行社业有关的主要有《中华人民共和国公司法》、《中华人民共和国合资企业法》、《消费者权益保护法》、《反不正当竞争法》等。但是由于旅游业的特殊性和我国法律执行过程的一些问题,这些法律对旅行社的经营管理过程、旅行社与相关企业之间的关系、以及对旅游者的权益保护等方面还存在着许多不配套或力不能及之处,导致大量旅游者对旅行社的投诉和旅行社与相关企业之间的纠纷处理缺乏有针对性的法律条款。

(2) 政令与条例。在《旅游法》和《旅行社法》缺位的情况下,中国对旅行社业实行行业管理的国家一级的法律法规依据来自于国务院的政令。1996年10月25日,李鹏总理签发第205号国务院令《旅行社管理条例》。该条例对旅行社的设立、经营、监督检查、罚则做了具体规定。1999年5月14日,朱 r ó n g @ ①基总理签发第263号国务院令《导游人员管理条例》,对导游人员的管理做了具体规定。

(3) 旅游局长令与相关行政法规。以国家旅游局局长令形式发布的行政法规也是中国旅行社行业管理的法律依据之一,这方面的局长令主要有:1995年1月1日,国家旅游局发布第1、第2号局长令《旅行社质量保证金暂行规定》、《旅行社质量保证金暂行规定实施细则》;1996年11月28日,第5号局长令《旅行社管理条例实施细则》,主要是对第205号国务院令的操作性规定;1997年3月26日,第7号局长令《旅行社质量保证金赔偿暂行办法》;1997年5月8日,第8号局长令《旅行社经理资格认证管理规定》。

此外,国家旅游局还以文件形式发布了一些行政法规,如1994年发布的《关于改革和完善全国导游人员资格考试工作的意见》等,也构成了旅行社制度环境的重要组成部分。

(4) 行业标准。根据国家技术监督局技监局标函(1993)529号“关于对旅游行业标准归口管理范围的批复”,综合类、旅游设施类、旅游服务类三大类行业旅游行业标准归口由国家旅游局管理,到1998年,中国已经发布了五项旅游业国家标准和四项旅游行业标准,其中与旅行社业管理直接有关的行业标准主要有:GB/T

♂ 推荐文章

♂ 热点文章

- 旅行社品牌建设的整合营销
- 特别推荐:网络时代我国旅
- 从高端旅游产品特征及本质
- 怎样才能做好高端旅游产品
- 山东省韩语导游现状调研及
- 旅游文明与导游使命
- 山东省韩语导游现状调研及
- 旅行社重新洗牌和新游戏规

♂ 相关文章

- 怎样才能做好高端旅游产品
- 特别推荐:我国旅行社集团
- 从高端旅游产品特征及本质
- 特别推荐:网络时代我国旅
- 大连市委市政府规定:公务
- 各地旅行社积极参加政府公
- 国家旅游局DMS将旅游信息
- 旅游企业应借助旅游搜索引擎

### 吸收研究员公告

到邮局订阅  
《中国旅游报》  
邮发代号: 1-40 全年228元

### 中国旅游报

### 海南旅游金牌榜

TOHainan.com  
海南度假网

会长、副会长、秘书长

- 毕 华 (会长)
- 杨哲昆 (副会长)
- 蒙乐生 (副会长)
- 李澄怡 (副会长)
- 张 晖 (副会长)
- 代国夫 (副会长)
- 张会发 (副会长)
- 房新海 (副会长)
- 杨文博 (副会长)
- 王健生 (副会长兼秘书长)
- 苏 群 (副秘书长)

专题回顾

15731—1995《导游服务质量》、GB/T 16766—1997《旅游服务基本术语》、LB/T 004—1997《旅行社国内旅游服务质量》。

(5) 其它。与旅行社服务与交易有关的一些合同范本实际起到国内行业惯例的作用，构成中国旅行社业制度环境的组成要素。另外，各地方立法机关、政府、行业主管部门所发布的政令、条例、规定、文件等构成区域性或地方性的旅行社业制度环境的组成部分。

共4页: 上一页 1 [2] [3] [4] 下一页

[↑返回顶部](#) [打印本页](#) [关闭窗口↓](#)

用户名:  ([新注册](#)) 密码:  [匿名评论](#) [[所有评论](#)] [发表评论](#)

评论内容: (不能超过250字, 需审核后才会公布, 请自觉遵守互联网相关政策法规。)

§ 最新评论:

海南省旅游发展研究会 秘书处 [位置示意图](#)

地址: 海口市南海大道28号四季华庭5栋 B座首层 中国旅游报社海南记传真: 31653050

网址: [www.hi898.com](http://www.hi898.com) 邮箱: [66800778@163.com](mailto:66800778@163.com) 邮编: 570216