



第五章 旅行社法律法规制度（案例）



5-1

中国旅游集团有限公司暨香港中旅(集团)有限公司是中央直接管理的国有重要骨干企业，也是总部在香港的三家中央企业之一。集团的前身是爱国银行家陈光甫先生于 1928 年设立的中国旅行社香港分社。注册资本 1580000 万元，法定代表人为陈寅。经过 90 余年的发展，集团形成了由旅行服务、旅游投资和运营、旅游零售、酒店运营、旅游金融、战略创新孵化六大业务组成的产业布局，网络遍布内地、港澳和海外近 30 个国家和地区。集团旗下汇聚了港中旅、国旅、中旅、中免等众多知名旅游品牌，是目前中国最大的旅游央企。截至 2020 年底，集团员工人数接近 4.3 万人，总资产超过 1500 亿元，全资或控股企业 662 家。每年接待游客超过 6 千万人次。

目前，集团六大二级公司基本情况如下：

中国旅游集团旅行服务有限公司，简称“中旅旅行”。旅行服务业务是集团的基础业务。公司经营入境游、出境游、国内游、定制游、会奖业务、商旅业务、签证及证件业务等，在境内外拥有近 3,000 家经营网点。证件业务在 25 个国家和地区运营中国境外签证中心，市场份额第一；受公安部委托，在香港地区独家办理“港澳居民来往内地通行证”和“台湾居民来往大陆通行证”。

中国旅游集团投资运营有限公司，简称“中旅投资”。旅游投资和运营业务是集团核心业务，目前拥有和运营 30 个景区、度假区；开发运营绿色旅游地产和城市休闲地产，适度发展城市持有型商业地产；从事旅游演艺的天创公司被授予“国家文化出口重点企业”称号；旅游客运业务是粤港澳跨境水陆客运的主力运营商之一，已实现“大湾区”9+2 城市全覆盖。

中国旅游集团中免股份有限公司，简称“中旅免税”。以免税为核心的旅游零售业务是集团拳头业务，拥有免税综合牌照，目前在内地、港澳台和海外开设 200 多家免税店。

中国旅游集团酒店控股有限公司，简称“中旅酒店”。公司拥有“维景”“睿景”“旅居”三个系列特色品牌酒店，在内地、港澳和英国持有和管理酒店近 200 家，客房超过 48,000 间。

中国旅游集团金融投资有限公司，简称“中旅金融”。公司拥有旅游产业基金、旅游特色银行、融资租赁公司以及香港安信信贷公司等。

中国旅游集团投资和资产管理有限公司，简称“中旅资产”。公司业务涉及商业地产、商贸综合体、物业经营与管理、旅游客运、资产经营和处置等领域。此外，集团目前正在孵化邮轮和房车等旅游新业态。

中国旅游集团有限公司以“服务大众，创造快乐”为宗旨，切实履行央企政治责任、经济责任和社会责任，发挥旅游行业排头兵作用，努力成为拥有卓越产品创新能力与资源禀赋，具备全球竞争力的世界一流旅游产业集团。（案例来源：中国旅游集团有限公司官网）



思考：

- 1、什么是旅行社？
- 2、了解旅行社时需要关注哪些信息？



5-2

2023 年 11 月 21 日，哈尔滨市道里区文旅局执法人员根据举报线索开展执法检查，某旅行社分社为某旅行社合法设立的分支机构，该分社与游客刘某等 3 人签订了“雪乡二日游”旅游合同后，在未征得刘某等人同意的情况下即将旅游业务委托给其他旅行社。该分社自主经营，某旅行社不掌握分社的经营状况。

（案例来源：黑龙江省文化和旅游厅）



思考：

1、案例中，旅行社分社未经游客同意擅自将旅游业务委托给其他旅行社，由此造成的责任和后果，应由谁承担？

2、案例中，设立社不掌握分社的经营状况，是否符合法律规定？为什么？



5-3

黎某、杜某等人以北京中天旅行社接待部名义，租用北京崇文门饭店 203 房间作为经营场所，并以北京中天旅行社名义发布广告，在收取游客大量旅游款或购票订金后携款潜逃，此案共涉及游客 355 人，金额 99 万余元。据调查，中天旅行社内部管理极为混乱，对此案有不可推卸的责任。北京市旅游局在认定责任后，依据有关规定对该社进行了停业整顿，并动用了其 10 万元旅游服务质量保证金对游客进行补偿。（案例来源：光明新闻）



思考：

- 1、什么是旅游服务质量保证金？
- 2、案例中旅游主管部门使用该旅行社的旅游服务质量保证金是否符合使用范围？



5-4

2023 年 7 月 30 日，七台河市某公司通过与七台河市某语言能力培训学校合作，组织招徕 5 名老师、85 名学生共计 90 人参加赴北京研学旅行 7 日游，收取团款共计 423,300 元。经群众反映相关线索，2023 年 8 月 14 日，七台河市文化市场综合行政执法支队对此立案调查。经查明，该公司未经许可经营旅行社业务。

（案例来源：黑龙江省文化和旅游厅）



思考：

该公司应受到哪些处罚？



5-5

假期期间，不少旅游消费者通过在线旅游平台下单订酒店，而在到达目的地后，却大失所望，自己所入住的房间与所订的不符合，除此之外，还有消费者表示下单成功中途却被告知房间已满订单被取消，从而陷入“两难境地”。

据电诉宝用户投诉案例库显示，胡女士在“同程艺龙”平台预定名古屋荣多米豪华酒店的皇后大床房，入住当天酒店告知预定的并非是皇后大床房，只能调剂为最普通的大床房。因无法接受此情况，胡女士联系了同程艺龙客服，客服表示他们预定错误，但是因为酒店无房，所以无法修改，因胡女士旅行时携带婴儿，并且在国外，所以没有进行后续沟通。回国后联系相关法务得知此行为涉嫌欺诈。

此外，姜女士也表示自己在“周末酒店”公众号预定了富春山居度假酒店，金额1998元。在购买前特地打电话给周末酒店客服，确定当日房间有才下单，后周末酒店却通知订单取消。由于购买成功，已经安排了相应时间段的行程，却因为订单取消，计划被打乱。姜女士表示，购买当天咨询客服是有房的，房间显示也充足，周末酒店只是没有和商家签署最后一天的销售协议，而且页面也没有显示预定那天不能使用，显然是虚假促销。



思考：

- 1、案例中的在线旅游经营者是否涉及到虚假宣传？
- 2、在线旅游经营服务的原则包含哪些？