



# 国家旅游局文件

旅发〔2017〕130号

## 国家旅游局关于规范旅行社经营行为 维护游客合法权益的通知

各省、自治区、直辖市旅游发展委员会、旅游局：

近期，部分地区接连发生“旅行社收取游客出境游保证金不能按约退还、售卖旅游套餐不能履约、发行旅游单用途预付卡不能履约”等情况引发的旅游投诉和群体性事件，严重侵害游客合法权益，扰乱旅游市场秩序。为维护广大游客合法利益，防范市场风险，现就有关事项通知如下：

### 一、严控经营旅游套餐产品带来的市场风险

《旅游法》《旅行社条例》设立旅游服务质量保证金制度，明确旅行社缴纳一定数额质量保证金，用于旅行社造成游客预交旅游费用损失等情况下的赔偿。当前，部分旅行社捆绑销售两条线路（含）以上旅游套餐产品的行为，存在履约期限过长、游客预交费用

数额过大等问题,极易产生资金风险,旅行社所缴纳的旅游服务质量保证金不足以赔偿可能造成的游客损失。为防范旅行社经营旅游套餐产品带来的市场风险,禁止旅行社一次性收取两条及两条以上旅游线路(即两个及以上包价旅游产品)的旅游费用。各地旅游主管部门要全面排查旅行社捆绑销售两条线路(含)以上的旅游套餐产品问题,防范旅行社资金链断裂、游客预付旅游费用损失等引发群体性事件。

## 二、严查收取出境游保证金中的违规行为

按照《国家旅游局关于规范出境游保证金有关事宜的通知》(旅发〔2015〕281号)要求,出境社收取出境游保证金,必须采取银行参与的资金托管方式,不得以现金或现金转账方式直接收取保证金,不得要求游客将出境游保证金直接存入旅行社的企业账户或其工作人员的个人账户,更不得将收取的出境游保证金挪作他用。各地旅游主管部门要对出境社收取出境游保证金的情况进行监督检查,规范出境游保证金的收取、托管行为。

## 三、严厉打击预付卡违规经营行为

各地旅游主管部门要按照中国人民银行等9部委联合印发的《关于开展联合整治预付卡违规经营专项行动的通知》(银发〔2017〕189号)要求,配合相关部门加强行业内单用途预付卡业务监管工作,采取有效措施,排查旅行社单用途预付卡发行及履约情况,严禁擅自将单用途预付卡转为多用途预付卡。

各地旅游主管部门发现旅行社存在上述三项违法违规行为

的,应当责令其限期整改;发现旅行社存在非法集资、合同诈骗等违法行为的,要及时将相关情况和线索通报、移送金融主管部门及公安机关。

#### 四、引导游客理性消费,共同防范市场风险

各地旅游主管部门要从践行“游客为本、服务至诚”的行业核心价值观出发,积极维护游客的合法权益,适时发布消费警示,提醒广大游客防范消费风险。加强对游客宣传引导,大力倡导理性消费,审慎选择旅游促销产品,抵制虚假游说诱惑,共同防范市场风险。



(联系人:孙杨,联系电话:010—65201339)

---

抄送：新疆生产建设兵团旅游局。

---

国家旅游局办公室

2017年9月5日印发

