

ICS 03.200  
A 12  
备案号: 21256-2007

# DB46

## 海南省地方标准

DB46/T 111—2007

---

### 海南团队旅游服务规范

Specifications for Group Inclusive Tour Serve in Hainan

2007-10-11 发布

2007-10-11 实施

---

海南省质量技术监督局 发布



## 前 言

为规范海南省旅游市场秩序，保障和维护旅游者和旅游企业的合法权益，促进旅游业的健康持续发展，根据有关法律、法规，结合海南省实际，制定本标准。

本标准的附录A、B、C为规范性附录。

本标准由海南省质量技术监督局提出。

本标准起草单位：海南省质量技术监督标准与信息所、海南省旅游局、海南省标准化协会。

本标准起草人：周耀柒、张华云、陈惠惠、刘金林、白智基、许皓、谢秋雄、林燕、杜磊。



# 海南团队旅游服务规范

## 1 范围

本标准规定了海南团队旅游服务规范的术语和定义、总则、团队旅游服务类型及划分条件。  
本标准适用于在海南省行政区域内的团队旅游。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过本标准的引用而成为本标准的条款。凡是注日期的引用文件，其随后所有的修改单（不包括勘误的内容）或修订版均不适用于本标准，然而，鼓励根据本标准达成协议的各方研究是否可使用这些文件的最新版本。凡是不注日期的引用文件，其最新版本适用于本标准。

- GB/T 14308 旅游饭店星级的划分与评定
- GB/T 15971 导游服务质量
- GB/T 16766 旅游服务基础术语
- GB/T 17775 旅游区（点）质量等级的划分与评定
- JT/T 325-2006 营运客车类型划分及等级评定
- LB/T 002-1995 旅游汽车服务质量
- LB/T 004 旅行社国内旅游服务质量要求
- DB46/T 64 旅游购物点质量等级的划分与评定

## 3 术语和定义

GB/T 15971、GB/T 16766、DB46/T 64确立的以及下列术语和定义适用于本标准。

- 3.1 团队旅游：由旅行社或旅游服务中介机构，采取支付综合包价的方式，按合同约定的行程组织旅游者群体进行的消费活动。
- 3.2 娱乐自费项目：旅游者在旅游过程中自费参与的各类娱乐活动。

## 4 总则

- 4.1 本标准按照行业自律和行业监督的原则实施。
- 4.2 团队旅游服务工作人员（包括导游、司机）应具备合法的资质条件，并应持证上岗。导游人员应符合 GB/T 15971 的要求；司机应符合 LB/T 002-1995 第 7 章的要求。
- 4.3 旅行社或旅游服务中介机构应具备合法的资质条件，并符合 LB/T 004 的要求。
- 4.4 本标准中旅游区（点）是指根据 GB/T 17775 评定出的等级旅游区（点）。旅游区（点）游览时间不得低于（不包括路途等任何其他时间）：AAAAA 级 2.0 个小时、AAAA 级 1.5 个小时、AAA 级 1.0 个小时、AA 级和 A 级 0.5 个小时。
- 4.5 本标准中一星级至五星级饭店是指根据 GB/T 14308 评定出的挂牌星级饭店。
- 4.6 团队旅游使用的交通工具应符合 LB/T 002 和 JT/T 325-2006 的要求。
- 4.7 旅游购物点应符合 DB46/T 64 的要求。旅游购物点的购物时间不得超过 1.0 小时。
- 4.8 旅行社或旅游服务中介机构向旅游者提供的旅游产品应当有安全保障，并购买有相关旅游保险；应建立和健全应急处理系统和预案。

4.9 团队旅游应当签订《海南省团队旅游示范文本合同》（见附录 A），确定《海南省团队旅游行程表》的具体内容（见附录 B），行程结束时，旅游者应填写《海南省团队旅游旅游者满意度调查表》（见附录 C）。

## 5 团队旅游服务类型

按照团队旅游服务特点分为四种类型：经济型、常规型、豪华型、特殊型。

## 6 团队旅游服务类型划分条件

旅游时间在保证每日旅游行程的情况下可灵活掌握，每日不应早于6:00起床，晚于20:00结束一天的行程，早、中、晚餐在上述时间内安排；如时间有变应征得旅游者同意。

### 6.1 经济型

6.1.1 旅游区(点)：不得少于平均3个/日，其中至少平均1个/日AAAA级或AAAA级以上旅游区(点)。线路途经的其它主要旅游区(点)，应给予介绍。

6.1.2 住宿：一星级至三星级饭店。

6.1.3 导游：应实行全行程随团陪同服务，保证旅游团队的各项旅游活动按计划实施，行程顺畅、安全。导游作为旅行社的代表，负责旅游团队行程中各环节的衔接，监督接待计划的实施，协调领队（全陪）司机等旅游接待人员的协作关系，严格按照服务规范提供服务。

6.1.4 用餐：按海南省物价局制定的《海南旅行社团队游客用餐及综合服务费标准》中一星至二星要求或按合同约定执行，各定点用餐点应公布用餐标准包括价格、质量、数量等。

6.1.5 交通工具：应符合JT/T 325-2006中普通级或普通级以上级别的要求或合同承诺的交通工具。

6.1.6 购物点：不得多于2个/日，行程超过3天的从第4天开始不得多于1个/日。旅游者购物遵循自愿原则，途中安排在购物点休息或其他任何活动视为已安排购物点。

6.1.7 娱乐自费项目：按照合同约定或征得旅游者同意后方可安排，不得强迫消费。

### 6.2 常规型

6.2.1 旅游区(点)：不得少于平均3个/日，其中至少平均1个/日AAAA级或AAAA以上级旅游区(点)、1个/日AAA级或AAA以上级旅游区(点)、1个/日AA级或AA以上级旅游区(点)。线路途经的其它主要旅游区(点)，应给予介绍。

6.2.2 住宿：三星级或三星级以上星级饭店。

6.2.3 导游：按6.1.3执行。

6.2.4 用餐：按海南省物价局制定的《海南旅行社团队游客用餐及综合服务费标准》中二星至四星要求或按合同约定执行，各定点用餐点应公布用餐标准包括价格、质量、数量等。

6.2.5 交通工具：应符合JT/T 325-2006中中级或中级以上级别的要求或合同承诺的交通工具。

6.2.6 购物点：按6.1.6执行。

6.2.7 娱乐自费项目：按6.1.7执行。

### 6.3 豪华型

6.3.1 旅游区(点)：不得少于平均3个/日，其中至少平均1个/日AAAA级或AAAA以上级旅游区(点)和1个/日AAA级或AAA以上级旅游区(点)。线路途经的其它主要旅游区(点)，应给予介绍。

6.3.2 住宿：四星级或四星级以上星级饭店。

6.3.3 导游：按6.1.3执行。

6.3.4 用餐：按海南省物价局制定的《海南旅行社团队游客用餐及综合服务费标准》中四星至五星要求或按合同约定执行，各定点用餐点应公布用餐标准包括价格、质量、数量等。。

6.3.5 交通工具：应符合JT/T 325-2006中高级或高级以上级别的要求或合同承诺的交通工具。

**6.3.6 购物点：**不得多于1个/日。旅游者购物遵循自愿原则，途中安排在购物点休息或其他任何活动视为已安排购物点。

**6.3.7 娱乐自费项目：**按6.1.7执行。

#### **6.4 特殊型**

特殊型是指旅行社根据旅游者的消费需求，以休闲度假、高尔夫运动、自驾车旅游、民俗风情、温泉疗养、热带雨林考察、潜水、漂流、登山、探险和海上运动等项目为主的专项团队旅游线路，旅行社应当报旅游行政管理部门备案，旅游具体要求按合同约定执行。

附 录 A  
(规范性附录)

海南省团队旅游示范文本合同

海南省团队旅游示范文本合同按组团地点不同分为：海南省国内旅游接待合同（旅行社与旅行社）和海南省国内旅游组团合同（旅行社与旅游者）两种。

合同文本内容如下：



# 海南省国内旅游接待合同

(旅行社与旅行社)

合同编号：

## 海南省国内旅游接待合同

甲方（接待旅行社名称）：\_\_\_\_\_

住所地：\_\_\_\_\_

许可证号：\_\_\_\_\_ 营业执照号：\_\_\_\_\_

法定代表人：\_\_\_\_\_ 电话：\_\_\_\_\_ 传真：\_\_\_\_\_

乙方（组团旅行社名称）：\_\_\_\_\_

住所地：\_\_\_\_\_

许可证号：\_\_\_\_\_ 营业执照号：\_\_\_\_\_

法定代表人：\_\_\_\_\_ 电话：\_\_\_\_\_ 传真：\_\_\_\_\_

### 合同双方资格：

甲乙双方是依法在工商行政管理部门注册登记取得《营业执照》和旅游行政管理部门许可取得《旅行社业务经营许可证》的具有独立法人资格的旅行社。

根据《中华人民共和国合同法》以及有关旅游的法律、法规、规章，本着平等、自愿原则，甲、乙双方达成如下协议：

**第一条** 甲方为乙方组织的旅游者提供接待服务，乙方应当协助甲方做好接待服务工作。

**第二条** 甲方的接待服务应由《旅游接待确认书》予以约定。《旅游接待确认书》是本合同的组成部分，与本合同具有同等法律效力。

### **第三条** 团队接待确认程序

- 1、乙方将其所组织的团队旅游人数、出团时间、旅游标准、行程等内容通知甲方。
- 2、甲方按照乙方的上述要求将拟定的《旅游接待确认书》以传真等方式送达乙方。
- 3、双方就团队旅游事宜协商一致后，在《旅游接待确认书》上签字并盖章确认。
- 4、双方就同一旅游团队接待有多份《旅游接待确认书》，不同日期的，以最后一天双方签字并盖章的《旅游接待确认书》为准；同一天的，以最后时间双方签字盖章的《旅游接待确认书》为准；不能确定时间的，按《合同法》第六十二条的规定执行。

### **第四条** 旅游团费的构成及付款方式

海南旅游地接费是指：海南旅游目的地交通工具、住宿、用餐、景点门票（各景点第一道门票）、接送机（火车、客船）、综合服务费用。

海南旅游地接实行“先付款、后接待”，乙方应于团队确认后、抵达海南前，向甲方支付地接费用。

甲方代订飞机（火车、船）票的费用，在甲方交付飞机（火车、船）票给乙方或旅游者时，乙方或旅游者应全额支付给甲方。

## 第五条 旅游接待服务

甲方应当按照双方约定的《旅游接待确认书》所确认的接待服务内容和标准提供服务，并按以下约定提供接待服务：

- 1、安排合法的导游人员提供导游服务。
- 2、安排符合条件的旅游汽车和驾驶人员提供服务。
- 3、安排符合合同约定的星级饭店标准住宿。
- 4、安排符合安全标准的旅游项目。
- 5、不得安排合同约定以外的旅游区（点）、购物点。
- 6、不得以任何理由和方式向旅游者收取或者变相收取合同约定的旅游费用以外的其它费用。

## 第六条 旅游安全

甲方必须为旅游者购买相关旅游保险，保证所提供的旅游产品符合国家旅游安全标准要求，符合人身安全保障的需要。

乙方应当提醒旅游者购买旅游人身意外伤害保险，旅游者在旅游期间因自身身体状况或者乘坐交通工具、住宿、饮食、游览发生人身意外伤害事故的，按照人身意外伤害保险条款处理。

相关单位在提供服务中，造成旅游者人身意外伤害或者财产损失的，由责任方承担赔偿责任，甲方应积极协助受害人与相关单位协调解决。

**第七条** 在旅游期间，旅游者擅自离团，甲方与其的旅游服务关系自动终止，甲方应当及时通知乙方，未发生的费用不予退还。旅行中应全体旅游者要求需要增加服务项目的，必须由全体旅游者签字，甲方与乙方签订补充协议，方可执行。

## 第八条 违约责任及责任免除

1、旅游者提出甲方的接待服务内容和标准违反乙方与旅游者签订的合同约定的，甲方应当立即采取补救措施；造成损失的，甲方应当向乙方赔偿损失，赔偿标准按国家旅游局的有关规定执行，另有约定的按约定执行。

2、旅游期间，因不可抗力导致旅游行程变更、延误、滞留或者提前结束的，所增加的费用由旅游者承担，未发生的费用退还给乙方。

甲方应确保旅游者按乙方与旅游者合同约定的返程时间按期返程，旅游者以质量纠纷等原因拒绝登机（车、船）的，由此造成的损失和发生的费用，由旅游者先行垫付，经旅游主管部门调解或法院、仲裁委员会裁定后由责任方承担。

3、《旅游接待确认书》经双方确认后即生效，任何一方不得擅自解除。甲方根据生效的合同，代订（购买）飞机、火车、船客票后，乙方应当全额支付该费用；乙方未全额支付票款前，甲方有权拒绝交付乙方飞机、火车、船客票，由此产生的直接和间接损失以及旅游者的损失由乙方承担。根据承运人的规定，不能退票的全部损失（如飞机票），或者其他退票损失由违约方承担。

4、甲方在接待过程中擅自终止合同，应当承担旅游者在此期间产生的食宿、交通、景点门票等合理费用，并支付地接费总额的50%违约金给乙方；乙方擅自终止合同的，应支付地接费总额的50%违约金给甲方，给甲方造成损失的，还应赔偿甲方损失。

5、甲方擅自增加《旅游接待确认书》以外的旅游区（点）、购物点，向旅游者收取合同以外的其它费用的，应当退还该费用给旅游者，并向乙方支付地接费总额20%的违约金、向旅游者支付全部旅游费用20%的违约金。

6、乙方未按约定履行其付款义务的，甲方有权暂时中止履行相应的合同义务，经催告，乙方仍拒绝履行其义务的，甲方有权单方解除合同，乙方应按应付款总额的20%向甲方支付违约金，给甲方造成损失的，还应赔偿甲方损失。

7、乙方逾期支付团费的，每逾期一天按照未付团费\_\_\_\_\_%向甲方支付违约金。

## 第九条 争议解决

在本合同履行中，如双方发生争议，双方协商解决；或者向当地旅游、工商、质监等行政管理部门投诉、申请调解。不愿调解、协商或者调解、协商不能达成一致时，任何一方可以按以下第\_\_\_项解决：

- 1、向仲裁委员会申请仲裁；
- 2、依法向人民法院提起诉讼。

**第十条 旅游咨询与投诉**

- 1、国家旅游局质量监督管理所：

地址：北京建国门内大街甲九号，邮编：100740，电话：010-65201540。

- 2、海南省旅游质量监督管理所：

地址：海口市海府路6号海旅大厦五楼，邮编：570203，电话：0898-65358451。

**第十一条** 本合同签订后，未尽事宜，双方可以签订补充协议，补充协议与本合同具有同等法律效力。

**第十二条** 本合同自双方签字盖章之日起生效。本合同壹式贰份，双方各执壹份，具有同等法律效力。

**第十三条** 本合同由海南省旅游局负责解释。

甲方（盖章）

乙方签字（盖章）

法定代表人（签章）

法定代表人（签章）

委托代理人（签章）

委托代理人（签章）

签订日期：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

签订日期：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

# 旅游接待确认书

编号: \_\_\_\_\_

接待社: \_\_\_\_\_

组团社: \_\_\_\_\_

联系人: \_\_\_\_\_

联系人: \_\_\_\_\_

电 话: \_\_\_\_\_

电 话: \_\_\_\_\_

旅行团号		旅游人数		线路服务等级		
旅行日期	年 月 日至 年 月 日			共计: 天		
日期	行程		用餐地点			住宿饭店 (星级)
	景(区)点	购物点	早餐	午餐	晚餐	

续上表

标准及费用	住宿	每晚住宿费用(元): 费用总额: 元/人
	餐饮	早餐标准: 元/人; 正餐标准: 元/人; 餐费总额: 元/人
	交通	空调旅游车, 元/人(不含接送交通费); 总费用: 元 用车时间: 月 日至 月 日
		代订飞机(火车、轮船)票时间: 月 日; 目的地: 共 张, 元/张。
		共计: 元; 预付: 元, 余款支付时间: 年 月 日
	景点	景点名称及门票价格: 总额: 元
	综合服务	元/人天 总额: 元
	其他	
总团费	元; 预付: 元; 余款支付时间: 年 月 日	
补充约定		

接机(火车、船)时间: 年 月 日, 接机(火车、船)地点:

送机(火车、船)时间: 年 月 日, 送机(火车、船)地点:

甲方(盖章)

乙方(盖章)

法定代表人(签章)

法定代表人(签章)

委托代理人(签章)

委托代理人(签章)

联系电话:

联系电话:

日期: \_\_\_\_年\_\_月\_\_日

日期: \_\_\_\_年\_\_月\_\_日

# 海南省国内旅游组团合同

(旅行社与旅游者)

合同编号：

凡不在旅行社营业场所签订的旅游合同，旅游者应确认旅行社业务代表的真实身份，查看业务代表的授权委托书及经旅行社盖章的营业执照副本和旅游经营许可证副本复印件，或拨打旅行社电话 查询。

# 海南省国内旅游组团合同

甲方（参加团队旅游的每一位旅游者或旅游者代表或单位）：\_\_\_\_\_

住所地：\_\_\_\_\_ 电话：\_\_\_\_\_

乙方（接待旅行社名称）：\_\_\_\_\_

住所地：\_\_\_\_\_

许可证号：\_\_\_\_\_ 营业执照号：\_\_\_\_\_

法定代表人：\_\_\_\_\_ 电话：\_\_\_\_\_ 传真：\_\_\_\_\_

## 乙方资格：

乙方是依法在工商行政管理部门注册登记取得《营业执照》和旅游行政管理部门许可取得《旅行社业务经营许可证》的有独立法人资格的旅行社。

根据《中华人民共和国合同法》、《海南省旅游条例》以及有关旅游的法律、法规、规章，本着平等、自愿原则，甲、乙双方达成如下协议：

## 一、内容与标准

### 第一条 主要约定事项

乙方的接待服务应由《旅游服务确认书》予以约定，并制定《海南省团队旅游行程表》。《旅游服务确认书》和《海南省团队旅游行程表》都是本合同的组成部分，与本合同具有同等法律效力。

### 第二条 旅游费用说明

1、项目费用：甲方依照本合同第一条约定支付的旅游费用，包含以下项目：

- 1) 代办证件的手续费：乙方代甲方办理所需旅行证件的手续费。
- 2) 交通客票费：乙方代甲方向民航、铁路、公路、水运等公共交通部门购买交通客票的费用。
- 3) 餐饮住宿费：《海南省团队旅游行程表》内所列应由乙方安排的餐饮、住宿费用。
- 4) 游览费：《海南省团队旅游行程表》内所列应由乙方安排的游览费用，旅游区（点）第一道门票费。
- 5) 接送费：旅游期间从机场、港口、车站等至住宿饭店、住宿地至游览地的接送费用。
- 6) 旅游服务费：乙方提供各项旅游服务收取的费用。
- 7) 甲、乙双方约定的其他费用：\_\_\_\_\_。

前项所列的交通费如遇政府调整票价，该费用的退、补依照《合同法》第六十三条办理；餐饮住宿费，如甲方要求提高标准，经乙方同意安排的，甲方应补交所需差额。

2、非项目费用：甲方依照本合同第一条约定支付的旅游费用，不包括以下项目：

- 1) 航空保险费。



2) 旅游中发生的甲方个人费用,如交通工具上的个人餐饮费、个人伤病医疗费、超重行李托运费,旅游住宿期间的洗衣、电话、电报、饮料及酒类费、私人交通费、自由活动费用、行李保管费、寻回个人遗失物品的费用与报酬,以及旅程中因个人行为造成的赔偿费用等。

3) 甲方自行投保的旅游人身意外保险费用。

4) 双方约定的由甲方自行选择的由其另行付费的其他项目费用。

5) 其他非前述项目的费用。

## 二、双方义务

### 第三条 甲方义务

甲方应当履行下列义务:

- 1、甲方所提供的证件及相关资料必须真实有效。
- 2、甲方应确保自身身体条件适合参加团队旅游。
- 3、甲方应妥善保管随身携带的行李物品,未委托乙方代管而损坏或丢失的,责任自负。
- 4、甲方在旅游活动中应遵守团队纪律,妥善监护随行小孩,配合导游完成本次旅游行程。
- 5、甲方应尊重目的地的宗教信仰、民族习俗和风土人情。

### 第四条 乙方义务

乙方应当履行下列义务:

- 1、乙方应当提醒甲方注意免除或限制其责任的条款,按照甲方的要求,对有关条款予以说明。
- 2、乙方代理甲方办理旅游所需的手续,应妥善保管甲方提交的各项证件,如有遗失或毁损,应立即主动补办,承担补办手续费,并赔偿因此给甲方造成的直接损失。
- 3、如合同约定无全程陪同导游或无领队的团队旅游,乙方应告知甲方旅游目的地的具体接洽办法。
- 4、非因乙方原因,导致甲方在旅游期间搭乘飞机、轮船、火车、长途汽车、索道、缆车等公共交通工具时受到人身伤害或财产损失的,乙方应协助甲方向上列经营者索赔。
- 5、乙方应当协助甲方处理在旅游期间甲方与相关单位和个人发生的纠纷。
- 6、乙方应当按照本合同约定安排甲方购物和娱乐自费项目,不得强制甲方购物和娱乐,不得安排合同未约定的购物和娱乐自费项目,不得与经营者串通欺诈甲方。
- 7、乙方应当提醒甲方自行投保旅游人身意外保险。
- 8、乙方应当提醒甲方出游时携带\_\_\_\_\_等证件。

## 三、甲方违约责任

### 第五条 甲方退团

甲方可以在旅游活动开始前通知乙方解除合同,但应按如下标准支付违约金:

- 1、在约定旅游开始前第5日(不含第5日)以前通知乙方的,支付全部旅游费用的10%。
- 2、在约定旅游开始前第5日至第4日以前通知乙方的,支付全部旅游费用的20%。
- 3、在约定旅游开始前第3日至第2日以前通知乙方的,支付全部旅游费用的30%。
- 4、在约定旅游开始前1日通知乙方的,支付全部旅游费用的50%。
- 5、在约定旅游开始日通知乙方的,支付全部旅游费用的60%。
- 6、在约定旅游开始后无论是否通知,支付全部旅游费用的100%。

### 第六条 延误出行

甲方未准时到达约定地点集合出发也未能中途加入旅游团的,视为甲方违约。乙方可以按照本合同第五条第6项的约定处理。

### 第七条 中途退团

甲方在旅程中未经乙方同意擅自离团不归的,不得要求乙方退还旅游费用。如给乙方造成损失,甲方应承担赔偿责任。

## 第八条 拒绝登机

乙方应确保甲方按合同约定的返程时间按期返程，甲方以质量纠纷等原因拒绝登机（车、船）的，由此造成的损失和发生的费用，由甲方先行垫付，经旅游主管部门调解或法院、仲裁委员会裁定后由责任方承担。

## 四、乙方违约责任

### 第九条 乙方取消旅游行程

除本合同第七条约定的情形外，如因乙方原因，致使甲方的旅游活动不能成行而取消的，乙方应当立即通知甲方，退还甲方已交旅游费用，并按如下标准支付违约金：

- 1、在旅游开始前第5日(不含第5日)以前通知甲方的，支付全部旅游费用的10%。
- 2、在旅游开始前第5日至第4日通知甲方的，支付全部旅游费用的20%。
- 3、在旅游开始前第3日至第2日以前通知甲方的，支付全部旅游费用的30%。
- 4、在旅游开始前1日通知甲方的，支付全部旅游费用的50%。
- 5、在旅游开始日通知甲方的，支付全部旅游费用的60%。
- 6、在旅游开始日过后无论是否通知，支付全部旅游费用的100%。

### 第十条 旅游行程延误

因乙方原因(不可抗力造成旅游行程延误除外)造成约定出发时间被延误3小时以上，甲方要求解除合同终止旅游的，乙方应退还未完成的旅程费用并向甲方支付全部旅游费用15%的违约金。双方愿意继续履行合同的，乙方应承担甲方因延误旅游行程额外增加的交通、食宿和产生的其他必要费用，并支付全部旅游费用5%的违约金。

### 第十一条 弃团

乙方在旅程中弃置甲方的，应当承担弃置期间甲方支出的食宿和其他必要费用，退还全部旅游费用并向甲方支付给甲方旅游费用100%的违约金。

### 第十二条 擅自转、并团

乙方未经甲方书面同意，擅自将甲方转给其他旅行社出团的，如甲方同意继续执行本合同，乙方应支付全部旅游费用的50%的违约金给甲方；如甲方不同意继续执行本合同，按本合同第十条弃团执行。

### 第十三条 旅游行程未按合同执行

乙方未经甲方同意擅自改变本合同约定的内容，乙方承担改变合同约定内容的一切费用，同时双倍返还甲方被取消行程内容所需的费用。

## 五、其他约定

### 第十四条 合同转让

经乙方同意，甲方可以将其在本旅游合同上的权利义务转让给具有参加本次旅游条件的第三人，但应当在约定的出发日前3日通知乙方。

### 第十五条 合同变更

经甲、乙双方协商一致，可以书面形式变更本合同旅游内容。

### 第十六条 不可抗力

甲、乙双方因不可抗力不能履行合同的，部分或者全部免除责任，但法律另有规定的除外。如因不可抗力造成旅游费用增加，由双方协商解决。

### 第十七条 损失扩大

甲、乙一方违约后，双方都应当采取适当措施防止损失扩大，没有采取适当措施致使损失扩大的，自行承担损失。

**第十八条 争议解决**

在履行合同期间，双方发生争议，可协商解决，或向有管辖权的旅游质量监督管理部门投诉，或向工商行政管理部门以及消费者协会投诉、申请调解。不愿协商或协商不能达成一致以及调解不成的，任何一方可按以下\_\_\_\_\_方式解决。

- 1、向仲裁委员会申请仲裁；
- 2、向人民法院提起诉讼。

**第十九条 旅游咨询与投诉**

- 1、国家旅游局质量监督管理所：  
地址：北京建国门内大街甲九号，邮编：100740，电话：010-65201540。
- 2、海南省旅游质量监督管理所：  
地址：海口市海府路6号海旅大厦五楼，邮编：570203，电话：0898-65358451。

**第二十条** 本合同签订后，双方未尽事宜，可以签订补充协议，补充协议与本合同具有同等法律效力。

**第二十一条** 补充约定事项：

---

---

---

**第二十二条 合同效力**

本合同壹式贰份，双方各执壹份，具有同等法律效力。

**第二十三条 合同生效、终止**

本合同从签订之日起生效，至本次行程结束终止。

**第二十四条** 本合同由海南省旅游局负责解释。

甲方（代表）：

乙方（盖章）：

身份证号码：

法定代表人（签章）：

联系电话（传真）：

委托代理人（签章）：

联系通讯地址：

联系电话（传真）：

甲方同行人员名单、身份证号附后。

联系通讯地址：

年 月 日

年 月 日

## 旅游服务确认书

编号:

接待旅行社: \_\_\_\_\_

旅游者: \_\_\_\_\_

联系人: \_\_\_\_\_

联系人: \_\_\_\_\_

电 话: \_\_\_\_\_

电 话: \_\_\_\_\_

旅游团团号		旅游人数		线路服务等级	
旅行日期	年 月 日至 年 月 日		共计: 天		
出发及散团 时间地点	年 月 日 时 分在 集合出发:				
	年 月 日在 散团, 共计		天 夜		
景点及游览时间 (行程安排天数 多于6晚, 可在 本条备注栏内增 列或使用加页纸 约定)		景点名称及门票价格(元)	游览日期	游览时间 (小时)	
	第一天		年 月 日		
			年 月 日		
	第二天		年 月 日		
			年 月 日		
	第三天		年 月 日		
			年 月 日		
	第四天		年 月 日		
			年 月 日		
	第五天		年 月 日		
			年 月 日		
	第六天		年 月 日		
			年 月 日		
	交通工具及标准 (不含景区观光 车)	飞机: _____ 火车: _____ 轮船: _____			
	汽车司机姓名: _____ 车牌号: _____ 联系电话: _____				
用餐次数及标准	早餐 次, 标准为 元/餐; 正餐 次, 标准为 元/餐(含 荤菜 素菜 汤)				

继上表

住宿及标准 (住宿天数多于 6晚,可在本条 备注栏内增列或 使用加页纸约 定)		宾馆名称	星级	房型	费用 (元/人)
	第一晚				
	第二晚				
	第三晚				
	第四晚				
	第五晚				
	第六晚				
购物点名称及购 物时间		购物点名称			停留时间 (小时)
	第一天				
	第二天				
	第三天				
	第四天				
	第五天				
	第六天				
娱乐自费项目名 称、费用、时间		娱乐自费项目	费用 (元)	时间 (小时)	
	1				
	2				
	3				
	4				
导游安排及费用	导游姓名: _____ 导游证号: _____ 所属旅行社: _____ 费用标准为 _____ 元/人·天 联系电话: _____				
费用及支付办法	旅游费用: 不满2周岁的, 收_____元/人, 共 _____ 人; 2周岁以上、不满12岁儿童收_____元/人, 共 _____ 人; 12岁(含12岁)以上按成人收费, 成人收_____元/人, 共 _____ 人; 总合计 _____ 元				
如因人数不足无法单独成团, 将转			旅行社出团		
补充约定					

**附 录 B**  
(规范性附录)  
**海南省团队旅游行程表 (正面)**

旅行社 (行程专用章):

旅行社团队旅游服务电话:

行程审核人:

团 号:

人数:

国 别 (地 区):

行程单编号:

日期	行 程			用 餐 地 点			住宿饭店(星级)
	景 点 (等级)	购 物 点		早 餐	午 餐	晚 餐	
抵琼时间		航班		导游姓名及证号		电话	
离琼时间		航班		司机姓名及车号		电话	
组 团 社		电话		全陪导游姓名及证号		电话	
说明	1、本表一式五联，第一联旅行社（公司）、第二联旅客、第三联导游、第四联汽车公司、第五联旅游局；2、本行程表不得与合同相抵触，并作为合同的一附件，行程表加盖旅行社行程专用章有效；3、行程中安排的旅游区（点）、购物点、住宿饭店和用餐地点必须注明全称，旅游区（点）须注明等级，饭店须注明星级：（等级旅游区（点）和星级饭店名录可登陆www.hainantour.com查询），旅游区（点）、购物点应在第二联签印栏（背面）盖章确认；4、旅行社团队服务电话必须 24 小时有人接听，负责处理旅游者意见；5、此表必须打印，手写无效；6、投诉电话：海南省旅游质量监督管理局电话：0898-65358451						
备注							

第 X 联  
  
  
  
  
  
  
X  
X  
X

## 第二联 导游（反面）

年 月 日	年 月 日	年 月 日	年 月 日	年 月 日
年 月 日	年 月 日	年 月 日	年 月 日	年 月 日
年 月 日	年 月 日	年 月 日	年 月 日	年 月 日
年 月 日	年 月 日	年 月 日	年 月 日	年 月 日





附 录 C  
(规范性附录)  
海南省团队旅游旅游者满意度调查表

旅行社名称				团号	
导游姓名		联系电话		导游证号	
司机姓名		联系电话		车牌号	
旅游日期	年 月 日至			年 月 日	
以上项目由旅行社填写，以下项目由旅游者填写					
调查项目	满意度				
	很满意	满意	一般满意	不满意	
旅游区(点)					
住宿					
导游					
用餐					
交通	车辆				
	司机				
购物点					
娱乐自费项目					
具体意见:					

旅游者(单位)姓名:

联系电话:

旅游者(单位)联系地址:

监督(投诉)单位名称: 海南省旅游质量监督管理局; 监督(投诉)电话: 0898-65358451

监督(投诉)地址: 海口市海府路6号海旅大厦五楼, 邮编: 570203

注: 本表发至团队旅游的每个旅游者, 至少要回收五份有效表格。