

北京市旅游发展委员会关于加强本市出境 旅游市场监管规范出境旅游市场秩序的通 知

(2015 年 1 月 21 日 京旅发 16 号发布，发布之日起实施)

各出境游旅行社：

近期市旅行社质量监督管理所接到多批次旅游者投诉，反映本市某旅行社一门市部收取游客出境游巨额押金逾期不予退还问题。接到投诉后，我委高度重视，立即成立调查组对事件进行调查，同时启动调解程序责成旅行社筹措资金返还旅游者，并引导旅游者理智追款、依法维权。

为有效维护旅游者和旅行社的合法权益，进一步加强出境旅游市场监管，规范出境旅游市场秩序，现就有关事项通知如下：

一、旅行社要切实加强对分支机构的管理，及时办理分支机构备案手续，督促分支机构在营业场所显著位置悬挂证照，依法在许可范围内开展经营活动，分社不得超出备案经营范围，服务网点应接受旅行社的统一管理，不得从事招徕、咨询以外的活动。

二、旅行社应依法发布旅游广告，广告内容应准确、真实，并正确显示本社名称及旅行社业务经营许可证编号。

三、我国部分出境游旅行社出现向旅游者收取出境游押金的行为，在国家有关部门尚未出台明确规定之前，本市出境游旅行社（包括外地出境游旅行社在本市设立的经营出境旅游业务的分社）如果要求出境旅游者提供出境旅游担保时，采用非现金形式提供，并应与旅游者充分协商并说明相关情况。采用现金进行担保的，应依法采用银行参与、三方共管等形式，不得将“出境旅游押金”转入个人或企业账号。同时，出境游旅行社应与旅游者签订书面协议，明确出境旅游的担保形式、金额、用途、返还方式和时间等事项，明确双方的权利和义务。

四、各出境游旅行社要加强出境旅游业务管理，尤其要管好分社、门市部等分支机构以及合同、发票、账款、公章，规范本社“出境旅游押金”管理制度，防范挪用押金。

五、如发生出境旅游押金被挪用、侵占，有关旅行社和旅游者应及时向公安机关报案，维护自身的合法权益。市旅行社质监所将进一步加强投诉信息的归类整理，及时调解处理旅游投诉。

六、旅游等部门将根据《旅游法》、《旅行社条例》及其实施细则的有关规定，对未取得旅行社业务经营许可证经营旅行社业务、旅行社出租出借旅行社业务经营许可证或者以其他

方式非法转让旅行社业务经营许可、服务网点从事招徕咨询以外的活动等行为，坚决依法查处，切实维护旅行社和旅游者的合法权益。

北京市旅游发展委员会

2015 年 1 月 21 日