

# 文化和旅游部办公厅文件

办国际发〔2019〕85号

---

## 文化和旅游部办公厅关于开展中国旅游团队 赴波黑旅游业务的通知

各省、自治区、直辖市文化和旅游厅（局），新疆生产建设兵团文化体育广电和旅游局：

2010年5月，国务院已批准开放波斯尼亚和黑塞哥维那（以下简称波黑）为中国公民组团出境旅游目的地。2018年5月，《中华人民共和国政府和波黑部长会议关于互免持普通护照人员签证的协定》正式生效。目前，中波双方已签署《中华人民共和国文化和旅游部和波斯尼亚和黑塞哥维那对外贸易和经济关系部关于中国旅游团队赴波斯尼亚和黑塞哥维那旅游实施方案的谅解备忘录》（以下简称《备忘录》），并完成了中国旅游团队赴波黑旅游的

前期准备，已具备开展具体业务的条件。

根据《备忘录》规定，我旅游团队前往波黑旅游实施办法如下：

一、国家旅游主管部门批准的特许经营中国公民组团出境旅游业务的旅行社（以下简称中方组团社）有权经营中国公民组团赴波黑的旅游业务。

二、根据中方要求，波黑推荐了本国资质和信誉良好的旅行社（名单详见文化和旅游部官网 [www.mct.gov.cn](http://www.mct.gov.cn) 出境游专栏）为接待中国旅游团的接待旅行社。中方组团社必须在推荐的接待旅行社中确定合作对象，签订组接团合同，不得与推荐名单外的其他旅行社签订合同。签订的合同中应包括双方享有的权利和所负责安排旅游活动的义务，包括旅行计划、费用、服务及支付方式等，切实保障中国旅游团队的合法权益。

三、中方组团社必须按照《中国公民出国旅游管理办法》和有关法律、法规开展组织中国公民前往波黑的旅游业务，引导我国公民赴波黑旅游时遵守《中国公民出境旅游文明行为指南》，不得以转机名义组团经停或途经尚未成为我公民组团出境旅游目的地国家或地区，不得以出境旅游为名，组织或参与偷渡及非法移民等犯罪活动。凡经查实有中方组团社涉案组织或参与偷渡及非法移民活动，我旅游主管部门将取消该旅行社特许经营中国公民出境旅游业务资格，严惩有关责任人。中方组团社务必采取有效措施，防止类似问题发生。如发生旅游团成员在波黑旅游时

滞留或失踪等重大问题，必须及时做出反应并报告上级旅游主管部门，协助中国和波黑有关部门尽快将滞留者遣返。

四、中方组团社应以诚信待客为原则，以提供优质服务为己任，向参团游客明确所缴费用中包括的服务项目和价格，严禁欺诈游客、强迫购物、随意收费的现象发生。在经营具体组团业务时应做到：

（一）认真执行行前说明会制度。各出境游组团社要认真履行出境旅游团队行前说明会制度，认真介绍境外旅游目的地有关情况和法律规定，说明出境旅游须注意的事项，提示游客自觉遵守《中国公民出境旅游文明指南》。

（二）切实维护旅游者合法权益。各出境游组团社要确保旅游服务质量，切实维护旅游者的合法权益。同时要积极引导旅游者自觉遵守目的地的法律法规，依法维护自身合法权益。

（三）做好出境游团队全程管理。各出境游组团社要抓住关键环节，认真做好出境游团队的全程管理。一是要强化合同管理，出境游组团社必须与境外地接社签订规范、完备的合同，必须与游客签订旅游合同，明确旅行社的权利义务，也要明确游客应承担的责任。二是要加强对出境游领队的管理，要求领队发挥好组织、协调、引导旅游团队的作用，及时处理好遇到的问题。三是要及时跟踪掌握团队行程情况，遇有突发事件及时协调处理。

（四）加强文明旅游宣传引导。各出境游组团社要结合实际，贴近游客，开展文明旅游宣传活动，正确引导游客追求品质旅游，

做出境旅游的文明使者。

五、中方组团社应遵守中国和波黑的法律、法规。如在经营中国公民组团赴波黑旅游过程中违反相关法律、法规，我旅游主管部门和波黑有关部门将采取相应措施予以处罚，包括取消该组团社特许经营中国公民出境旅游业务的资格。

六、中方组团社在与波黑推荐的接待旅行社建立业务合作关系、签订组接团合同后，可自2019年7月31日起，正式开展中国旅游团队赴波黑旅游业务。

各省、自治区、直辖市文化和旅游厅（局），新疆生产建设兵团文化体育广电和旅游局自接到本通知之日起，应将上述实施办法尽快通知所辖地区的各出境游组团社。

特此通知。



---

抄送：外交部、国家移民管理局、中国人民银行。

---

文化和旅游部办公厅

2019年5月29日印发

---

初校：张南菲 终校：何妮