



广西全国导游人员资格考试辅导教材

政策与法规

总主编 陈建军

ZHENGCE YU FAGUI

本书主编◎李 强



GUANGXI NORMAL UNIVERSITY PRESS

广西师范大学出版社



广西全国导游人员资格考试辅导教材

76038.8
32

总主编 陈建军

政策与法规

ZHENGCE YU FAGUI

本书主编◎李 强



图书在版编目 (CIP) 数据

政策与法规 / 李强主编. —5 版. —桂林: 广西师范大学出版社, 2011.9

广西全国导游人员资格考试辅导教材

ISBN 978-7-5495-0781-8

I. 政… II. 李… III. ①旅游业—方针政策—中国—资格考试—自学参考资料②旅游业—法规—中国—资格考试—自学参考资料 IV. ①F592.0②D922.296

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 170784 号

广西师范大学出版社出版发行

(广西桂林市中华路 22 号 邮政编码: 541001)
(网址: <http://www.bbtpress.com>)

出版人: 何林夏

全国新华书店经销

桂林漓江印刷厂印刷

(广西桂林市西清路 9 号 邮政编码: 541001)

开本: 890 mm × 1 240 mm 1/32

印张: 7.625 字数: 228 千字

2011 年 9 月第 5 版 2011 年 9 月第 1 次印刷

印数: 0 001~6 000 册 定价: 30.00 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与印刷厂联系调换。

序

旅游,已成为现代社会的一种生活方式。随着世界各国经济的发展,人民生活水平的提高,越来越多的人加入“大众旅游”的行列。世界旅游组织指出,21世纪是“朝阳产业”旅游业真正走向辉煌的世纪。

改革开放以来,随着我国国民经济的快速发展和社会的不断进步,随着国民收入水平的不断提高,我国旅游业持续迅猛地向前发展,成为我国国民经济新的增长点和支柱产业。旅游,已日益成为我国民众的一种生活方式和大众化的消费活动。正因为有如此坚实的基础,我国旅游业在21世纪的第一个五年进入了世界旅游的前列,已经成为世界旅游大国和亚洲旅游第一大国。

近年来,我区旅游业经受严峻考验和成功应对挑战,在自治区党委、政府的正确领导和国家旅游局的关心支持下,坚定信心、迎难而上,抢抓机遇、开拓创新,推动我区旅游业继续保持平稳较快发展的良好势头。2009年,全区接待入境游客209.85万人次,旅游外汇收入6.43亿美元,同比分别增长4.39%和6.93%;入境游客接待人次排名位居西部第二,在全国位次继续保持在第十位;接待国内游客首次突破1亿人次,达到1.18亿人次,国内旅游收入657亿元,同比分别增长21.9%和33.6%;全年旅游总收入701亿元,同比增长31.3%。2010年我区旅游业总收入力争突破900亿元大关。目前,广西旅游业正处在多重机遇叠加的大好发展期。从国家层面上看,国务院《关于加快发展旅游业的意见》出台,从全局的高度,提出了推动旅游业发展的总体思路、基本原则、主要任务和保障措施等一系列战略举措,这是我国旅游业发展史上具有里程碑意义的纲领性文件。

从自治区层面看,《国务院关于进一步促进广西经济社会发展的若干意见》明确了旅游产业在我区经济社会发展中的战略地位,指明了旅游产业的发展方向。为贯彻落实好国务院 41、42 号两个文件的精神,自治区党委、政府高度重视旅游业发展,要求加快建设旅游强省(区),全区 14 个市均把旅游业作为支柱产业加以培育,相继出台了一系列加快发展旅游业的政策措施。同时,中国—东盟自由贸易区的正式建成、“两区一带”的建设等,也为广西旅游业加快发展提供了强大的推动力。我们正满怀信心、力争广西的旅游业取得更大的发展。

《国务院关于加快发展旅游业的意见》中指出:“加强旅游从业人员素质建设……抓紧改革完善导游等级制度,提高导游人员专业素质和能力。”培养与世界旅游强国建设目标相适应的导游队伍,提升导游人员的综合素质包括道德情操、文化修养和业务水平,是一项摆在我们眼前亟待解决的紧迫任务,也是我区旅游总收入尽快实现建设旅游强省(区)这一宏伟目标的重要保证。旅行社、饭店和交通是现代旅游业的三大支柱,其中旅行社处于核心地位,而导游服务在旅行社诸多服务中居于主导地位。导游服务是一种复杂的高智能、高技能并贯穿于旅游活动全过程的高级服务,同时也是传播文化、推进民间外交的重要渠道。所以,培养和建立一支高素质的导游队伍是我们重中之重的任务。为从根本上扎扎实实抓好旅游人才的培养工作,广西壮族自治区旅游局组织编写了这套《广西全国导游人员资格考试辅导教材》。这套教材也凝结着广西旅游行业行政管理者、企业经营管理者、导游工作者和专家、学者们的智慧和辛劳。我谨向他们表示深深的谢意!

同时,我也衷心期待这套教材能对广大有志从事旅游业者认识旅游业、了解旅游业有所帮助,从而投身到旅游行业中来,去追逐旅游朝阳产业发展的辉煌未来!

广西壮族自治区旅游局局长 陈建军

二〇一〇年八月

目 录

第一章 中国特色社会主义理论体系	1
第一节 中国特色社会主义理论体系概述	2
一、中国特色社会主义理论体系形成和发展的时代背景、理论基础和社会历史条件	2
二、中国特色社会主义理论体系的科学内涵和特点	3
三、中国特色社会主义理论体系的内容	4
四、中国特色社会主义理论体系的精髓、主线、主题、核心和关键问题	8
第二节 邓小平理论	11
一、邓小平理论的科学内涵及形成过程	11
二、邓小平理论的主要内容	11
三、党在社会主义初级阶段的基本路线	13
第三节 “三个代表”重要思想	16
一、“三个代表”重要思想的科学内涵	16
二、“三个代表”重要思想是我们在新世纪全面推进党的建设的指导思想	17
第四节 科学发展观与构建和谐社会	17
一、科学发展观	17
二、构建和谐社会	19

第二章 我国的对外政策与“和平统一，一国两制”	22
第一节 我国的外交政策	22
一、我国外交政策的基本原则、方针和宗旨	22
二、新世纪中国对外战略的三大支柱	23
三、中国参与国际事务的原则与方法	24
第二节 “和平统一，一国两制”	25
一、“和平统一，一国两制”的内涵	25
二、“和平统一，一国两制”的实践	26
三、台湾问题	27
第三章 我国的旅游政策	32
第一节 我国旅游发展政策与战略	32
一、总体要求	33
二、主要任务	33
三、保障措施	37
四、建立海峡两岸旅游合作机制	40
第二节 广西旅游业发展政策	43
一、广西旅游业发展指导思想和发展目标	43
二、广西旅游业发展的总体框架	44
三、广西旅游业发展的主要任务	45
第四章 法的基本理论及宪法法律制度	49
第一节 法的基本理论	49
一、法的概念、本质及特征	49
二、法的作用	51
三、社会主义法治理念及其基本要求	52
第二节 宪法基本理论	53
一、宪法的概念	53
二、宪法的基本特征	54
第三节 我国的基本制度	56
一、政治制度	56

二、经济制度	59
三、文化制度	61
第四节 我国公民的基本权利和基本义务	62
一、我国公民的基本权利	62
二、我国公民的基本义务	66
第五章 旅游合同法律制度	69
第一节 旅游合同与合同法	69
一、合同的概念和特征	69
二、旅游合同的概念与特征	70
三、合同法及其基本原则	72
第二节 旅游合同的订立	73
一、旅游合同订立的程序	73
二、旅游合同的成立	76
三、旅游合同的内容	77
第三节 旅游合同的效力	78
一、旅游合同的生效要件	78
二、无效旅游合同	79
三、可变更、可撤销的旅游合同	80
四、旅游合同无效或被撤销后的法律后果	81
五、效力待定的旅游合同	82
第四节 旅游合同的履行	82
一、合同履行原则	83
二、合同履行规则	83
三、旅游合同履行中的抗辩权	85
第五节 旅游合同的变更、转让和终止	87
一、合同的变更	87
二、合同的转让	87
三、合同终止	89
第六节 旅游合同违约责任	91
一、违约责任的概述	91

二、旅游合同违约的类型	92
三、免责事由	93
四、违约责任的形式	94
五、违约责任的承担主体	97
六、违约责任与侵权责任的竞合	98
第六章 消费者保护法律制度	99
第一节 《消费者权益保护法》概述	99
一、《消费者权益保护法》的立法宗旨	100
二、《消费者权益保护法》的基本原则	101
三、《消费者权益保护法》的适用范围	103
第二节 消费者的权利与经营者的义务	104
一、消费者的权利	104
二、经营者的义务	108
第三节 争议的解决	112
一、承担责任的主体	112
二、争议解决的途径	114
第四节 损害消费者权益的法律责任	114
一、民事责任	115
二、行政责任	116
三、刑事责任	117
第七章 旅行社管理法规制度	118
第一节 《旅行社条例》概述	119
一、《旅行社条例》的立法宗旨	119
二、旅行社的概念	119
三、旅行社的业务范围	120
第二节 旅行社的设立与审批制度	121
一、旅行社的设立条件	121
二、旅行社的审批程序	121
三、申请设立外商投资旅行社的特别规定	122

四、旅行社分支机构的设立和审批程序	123
第三节 旅行社的经营制度	123
一、旅行社的经营原则	123
二、旅行社的业务经营规则及法律责任	124
三、对旅行社经营的监督检查	131
第四节 旅行社质量保证金制度	133
一、旅行社质量保证金的概念	133
二、旅行社质量保证金的存缴规定	133
三、旅行社质量保证金的使用和管理	134
第五节 旅行社责任保险法律制度	135
一、旅行社责任保险的概念及其性质	135
二、旅行社责任保险合同的主体	136
三、旅行社责任保险合同的保险标的	136
四、旅行社责任保险的投保范围	136
五、保险期限与责任限额	136
六、投保与理赔	137
第八章 导游人员管理法规制度	138
第一节 概述	138
一、导游人员管理立法	138
二、导游人员的概念	138
第二节 导游人员资格考试制度	139
一、概述	139
二、导游人员参加资格考试的条件	139
三、导游人员资格考试的管理	140
四、导游证的申领与颁发	140
五、导游人员资格证与导游证	142
第三节 导游人员等级考核制度	143
一、导游人员等级划分与评定办法	143
二、导游人员等级考核评定的组织管理	144

第四节 导游人员的权利义务	145
一、导游人员的权利	145
二、导游人员的义务及法律责任	146
三、其他有关规定	149
第五节 导游人员的计分管理和年审制度	150
一、导游人员的计分管理制度概述	150
二、导游人员违规行为的扣分办法	150
三、导游人员的扣分处理	151
四、导游人员的年审管理制度	152
第九章 旅游相关法律法规制度	153
第一节 旅游突发公共事件应急法律制度	153
一、旅游突发公共事件应急基本原则	153
二、旅游突发公共事件的种类	154
三、旅游突发公共事件等级	154
四、旅游突发公共事件分级响应机制	155
五、旅游突发公共事件救援机制	155
六、旅游突发公共事件新闻发布及信息报告机制	157
第二节 旅游者出入境管理法律制度	157
一、中国旅游者出入境管理法律制度	157
二、中国公民出国旅游管理制度	161
三、外国旅游者入出境管理法律制度	170
四、出入境检查	174
第三节 旅游交通运输法律制度	175
一、旅游交通运输法律法规概述	175
二、旅游交通运输合同的凭证与依据	176
三、旅游交通运输合同当事人的权利义务	176
四、承运人的法律责任	179
第四节 旅游饭店法律制度	183
一、旅游饭店业务中的法律问题	183
二、旅游饭店的管理制度	187

第五节 旅游资源管理法律制度	190
一、旅游资源开发利用保护中的法律问题	190
二、旅游景区质量等级管理制度	191
三、风景名胜区	191
四、自然保护区	193
五、文物保护	195
第十章 旅游投诉法律制度	202
第一节 旅游投诉概述	202
一、旅游投诉的含义	205
二、旅游投诉的条件	203
三、旅游投诉的范围	203
四、委托投诉和共同投诉	204
五、投诉时效	204
第二节 旅游投诉处理机构与管辖	204
一、旅游投诉处理机构	204
二、旅游投诉管辖	205
第三节 旅游投诉的受理与处理	205
一、旅游投诉的受理	205
二、旅游投诉的处理	206
第十一章 广西壮族自治区地方旅游法规	209
第一节 广西旅游条例	209
一、概述	209
二、促进与发展旅游业的政策措施	210
三、旅游资源的保护与开发	211
四、旅游经营与服务	212
五、旅游者的权利与义务	214
六、旅游安全与监督检查	215
七、法律责任	216

第二节 广西风景名胜区管理条例	218
一、概述	218
二、广西风景名胜区的保护与管理	219
三、关于风景名胜区开展旅游活动的规定	220
四、法律责任	221
第三节 文物保护管理条例	221
一、概述	221
二、广西文物资源的保护与管理规定	221
三、奖励与惩罚	225
第四节 广西旅游突发公共事件应急预案	226
一、概述	226
二、组织机构与工作职责	227
三、广西旅游突发公共事件适用范围与救援机制	227
四、广西旅游突发公共事件应急救援处置程序	229
后 记	232

第一章 中国特色社会主义理论体系

党的十七大在总结改革开放近 30 年历史进程和宝贵经验的基础上,首次提出“中国特色社会主义理论体系”概念。中国特色社会主义理论体系是一个内容丰富的开放的理论体系,其内容包括邓小平理论、“三个代表”重要思想和科学发展观等重大战略思想。邓小平理论初步回答了“什么是社会主义、怎样建设社会主义”的问题;“三个代表”重要思想创造性地回答了“建设什么样的党、怎样建设党”的问题;科学发展观则着力解决了“实现什么样的发展、怎样发展”的问题。这一理论体系在中国特色社会主义的本质属性、发展道路、发展阶段、根本任务、发展战略、发展动力、对外开放、经济建设、政治建设、文化建设、社会建设、国防和军队建设、政治保证、祖国统一、外交和国际战略、依靠力量、领导核心、执政党的建设、根本目的等问题上,形成了一系列独创性的重大理论观点,系统回答了在中国这样一个十几亿人口的发展中大国如何摆脱贫困、加快实现现代化、巩固和发展社会主义的一系列重大问题。它既丰富和发展了马克思主义,也为中国特色社会主义事业的进一步发展指明了方向。

第一节 中国特色社会主义理论体系概述

一、中国特色社会主义理论体系形成和发展的时代背景、理论基础和社会历史条件

(一)时代背景

和平与发展成为当今国际局势的主题,这是中国特色社会主义理论体系形成的时代背景。以邓小平为主要代表的中国共产党领导人用敏锐的眼光观察世界变化趋势,把握住了时代主题的转换,并作出了“和平与发展是当今时代主题”的科学论断,中国特色社会主义理论体系就是在这一时代背景下逐渐形成和发展起来的,它科学地回答了我国开放战略、外交战略和国防战略等一系列重大问题,为中国特色社会主义事业的发展指明了方向。

(二)理论基础

马克思列宁主义、毛泽东思想是中国特色社会主义理论体系形成的理论基础。毛泽东思想是马克思列宁主义在中国的运用和发展,是被实践证明了的关于中国革命和建设的正确的理论原则和经验总结。中国特色社会主义理论体系继承和发展了这一思想中所包含的许多关于社会主义建设的思想,把马克思列宁主义与中国实际相结合的历史进程发展到一个崭新的更高阶段。

(三)社会历史条件

中国特色社会主义理论体系形成的社会历史条件包括:一是对我国社会主义建设正反两个方面和世界上其他社会主义国家兴衰成败的历史经验总结;二是对我国改革开放近30年的实践经验总结。在国内,新中国成立以来特别是1956年以后我国在建设社会主义的进程中,既有积极的理论成果和实践经验,也有反面的历史教训;在国外,苏联解体、东欧剧变使世界社会主义运动走入低潮。中国共产党对我国社会主义建设的经验和教训进行科学总结,对世界社会主义国家的兴衰成败进行了正确分析,从中得出规律性的认识并上升为理论。特别是改革开放以

来,中国共产党边建设边总结,从中把握了社会主义现代化的建设规律,不断推进马克思主义中国化,先后形成了邓小平理论、“三个代表”重要思想以及科学发展观等重要思想。这为中国特色社会主义理论体系的形成提供了不可或缺的历史依据和实践基础。

二、中国特色社会主义理论体系的科学内涵和特点

(一)中国特色社会主义理论体系的科学内涵

中国特色社会主义理论体系,系统回答了什么是社会主义、怎样建设社会主义,建设什么样的党、怎样建设党,实现什么样的发展、怎样发展等重大理论和实际问题。作为中国特色社会主义理论体系的重要组成部分,邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观等重大战略思想,既面对着建设和发展中国特色社会主义这一共同主题,又侧重于探索 and 解决不同时期、不同阶段遇到的新矛盾、新问题,是一个相互衔接、相互贯通的统一整体,共同构成一个内涵丰富、思想深刻、逻辑严谨的科学理论体系。

邓小平理论初步回答了“什么是社会主义、怎样建设社会主义”的问题。1978年党的十一届三中全会,开启了我国改革开放和社会主义现代化建设的新时期。以邓小平同志为核心的党的第二代中央领导集体,坚持解放思想、实事求是,科学评价毛泽东同志和毛泽东思想,彻底否定“以阶级斗争为纲”的错误理论和实践,带领全党全国各族人民开启了全面改革开放的伟大历史进程,第一次提出了“建设有中国特色的社会主义”的重大命题,创立了邓小平理论。邓小平理论是中国特色社会主义理论体系的开创之作,是最基础的重要组成部分。什么是社会主义、怎样建设社会主义是邓小平同志在领导改革开放和现代化建设这一新的革命过程中,不断提出和反复思考的首要的基本的理论问题。

“三个代表”重要思想创造性地回答了“建设什么样的党、怎样建设党”的问题。世纪之交,如何把中国特色社会主义事业全面推向21世纪,实现中华民族的伟大复兴,成为摆在全党面前的重大历史性课题。以江泽民同志为核心的党的第三代中央领导集体,高举邓小平理论伟大旗帜,坚持改革开放、与时俱进,带领全党全国各族人民经受住国内外政

治风波和经济风险等种种严峻考验,在深刻认识和准确把握世情、国情、党情发展变化的基础上,创立了“三个代表”重要思想。“三个代表”重要思想是中国特色社会主义理论体系承上启下的极为重要的组成部分。“三个代表”重要思想继承和发展了邓小平理论,在社会主义政治建设、经济建设、文化建设、社会建设等方面提出了一系列重要思想,特别是在党的建设方面形成了富有独创性的理论成果。

科学发展观则着力解决“实现什么样的发展、怎样发展”的问题。新世纪新阶段,以胡锦涛同志为总书记的党中央在实施中国现代化发展战略的“第三步”和全面建设小康社会的进程中,坚持以邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导,准确把握世界发展趋势和时代特点,深入分析我国发展的阶段性特征,立足社会主义初级阶段基本国情,发扬求真务实、开拓进取精神,继续推进理论创新和实践创新,从党和国家事业发展的全局出发,提出了科学发展观等重大战略思想。科学发展观等重大战略思想是中国特色社会主义理论体系的重要创新成果。

(二) 中国特色社会主义理论体系的特点

中国特色社会主义理论体系充分体现了理论创新与实践创新的有机统一,具有很强的科学性和创造性。

中国特色社会主义理论体系充分体现了一脉相承与与时俱进的有机统一,具有很强的继承性和创新性。

中国特色社会主义理论体系充分体现了面向社会主义现代化建设与面向世界、面向未来的有机统一,具有很强的开放性和发展性。

三、中国特色社会主义理论体系的内容

(一) 社会主义初级阶段理论

在中国特色社会主义的发展阶段问题上,强调我国正处于并将长期处于社会主义初级阶段,这是我国最大的实际和最基本的国情。因此,我们必须搞清楚什么是初级阶段的社会主义,在初级阶段怎样建设社会主义。尽管进入 21 世纪以来,我国发展所呈现出的一系列新的阶段性特征,但这是社会主义初级阶段基本国情在新世纪新阶段的具体表现。因此,我们强调要始终认清社会主义初级阶段基本国情,不要妄自菲薄、