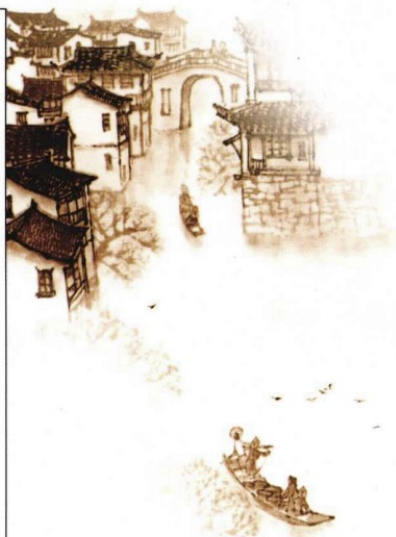


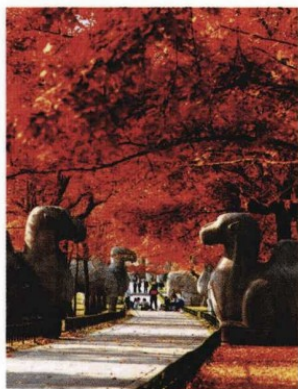
导游系列教材



◎ 本书编写组

DAOYOU FAGUI ZHISHI

导游法规知识



中国旅游出版社

导游法规知识
PDG

导 游 系 列 教 材

导游法规知识

DAOYOU FAGUI ZHISHI



ISBN 978-7-5032-2631-1



9 787503 226311 >

定价：20.00元

导游系列丛书

导游法规知识

本书编写组

中国旅游出版社

责任编辑：殷钰

责任印制：闫立中

图书在版编目(CIP)数据

导游法规知识/本书编写组. - 北京: 中国旅游出版社, (2008.8重印)

ISBN 978-7-5032-2631-1

I. 导… II. 本… III. 旅游业-法规-中国
IV. D922.296

中国版本图书馆CIP数据核字(2005)第059743号

书 名: 导游法规知识

作 者: 本书编写组

出版发行: 中国旅游出版社

(北京建国门内大街甲9号 邮编: 100005)

http: //www. cttp. net. cn E-mail: cttp@cnta. gov. cn

发行部电话: 010-85166507 85166517

排 版: 北京浩德博文信息科技有限公司

经 销: 全国各地新华书店

印 刷: 北京新魏印刷厂

版 次: 2008年5月第2版 2008年8月第3次印刷

开 本: 850毫米×1168毫米 1/32

印 张: 8.875

印 数: 14001~16000册

字 数: 207千

定 价: 20.00元

I S B N 978-7-5032-2631-1

版权所有 翻印必究

如发现质量问题, 请直接与发行部联系调换

出版说明

全国导游资格考试教材《导游基础》、《导游服务技能》和《政策法规与职业道德》自2001年6月发行至今已经4年，受到了业界广泛认可，许多高校和旅游职业院校将此套教材作为旅游专业学生必读书目。随着旅游业发展，我国出台了一些新的旅游及旅游业相关法规，各地也新增或修建了许多代表性景点景区，为了使导游资格考试内容适应旅游业快速发展的需要，2005年年初，我们在完成《导游服务技能》修订的基础上，又对《政策法规与职业道德》、《导游基础》两书的部分章节和内容进行了修订。其中《政策法规与职业道德》更名为《导游法规知识》，《导游基础》更名为《导游基础知识》以更加符合导游考试的特点。此次修订得到了江苏省旅游局的大力支持，沙润、储九志对全书的修订作了大量的工作，各地旅游行政管理部门对教材修订提出了许多很好的建议，在此谨向关心和支持导游考试教材编写工作的单位和个人表示衷心感谢。

随着社会发展,对导游员要求的不断提高,导游资格考试的内容和方式也将不断面临新的改革。今后,我们将进一步征询各方意见,对教材不断做出修订,力求日臻完善,以培养发现更多的优秀导游人才,适应旅游业发展的需要。

编者

2005年4月

目 录

第一章 法规常识	1
第一节 法规基础知识	2
一、法律的本质和基本特征	2
二、法律的职能和作用	4
三、法律的分类	5
第二节 法律与政策、道德	6
一、法律与政策	7
二、法律与道德	8
第三节 旅游法律行为	10
一、旅游法律行为的概念	10
二、旅游法律行为分类	12
三、旅游法律行为的要件	14
四、旅游代理行为	15
第四节 旅游法律责任	18
一、旅游法律责任的主体和特征	18
二、承担旅游法律责任的条件	20
三、旅游法律责任分类	21
第二章 旅行社管理法律制度	23
第一节 旅行社开办和审批的法律规定	24
一、旅行社的分类及其经营范围	25
二、中资旅行社的设立条件及申报	26

三、外商投资旅行社的设立与审批	30
四、旅行社的变更	33
五、外国旅行社常驻机构的管理	33
第二节 旅行社经营规则及基本职责的法律规定	34
一、旅行社的经营原则及旅游业务经营规则	34
二、旅行社的基本职责	36
三、旅行社的经营管理	37
四、违反《旅行社管理条例》的处罚规定	38
第三节 旅行社管理的相关法律规定	40
一、旅行社业务经营许可证制度	40
二、旅行社质量保证金制度	41
三、旅行社责任保险的法律规定	44
四、旅行社业务年检制度	48
第三章 导游人员管理法律制度	50
第一节 导游证的发放与管理	50
一、导游人员资格考试	51
二、导游证的领取	52
三、导游证和领队证	54
四、不得颁发导游证的情形	55
五、导游人员资格证与导游证的区别	57
第二节 导游人员的权利和义务	58
一、导游人员的权利	58
二、导游人员的义务	62
三、其他有关规定	68
第三节 导游人员管理的法律规定	69
一、导游人员等级考试	69
二、导游人员的计分管理	71

三、导游人员的年审管理	73
第四章 旅游合同法律制度	74
第一节 旅游合同概述	74
一、旅游合同的概念	74
二、旅游合同的形式	75
三、旅游合同的内容	76
四、要约、要约邀请和承诺	77
五、合同的格式条款	78
第二节 旅游合同的订立	79
一、旅游合同订立的基本原则	79
二、合同主体的资格	81
三、代订合同	82
第三节 旅游合同的履行	82
一、合同履行的原则	82
二、旅游合同履行的规则	83
三、合同的担保	85
第四节 合同的变更与解除	87
一、合同的变更与转让	87
二、合同的解除	88
三、无效合同与可撤销合同	89
第五节 违反《合同法》的法律责任	90
一、违约责任的严格责任原则	90
二、违约责任的承担和承担方式	91
三、违约金	92
四、不可抗力	92

第五章 旅游出入境管理法律制度	94
第一节 中国公民出境旅游的法律规定	95
一、出境旅游的相关规定	95
二、中国公民出入境管理的相关规定	97
第二节 外国人出入境管理的法律规定	100
一、外国旅游者入境的有效证件	100
二、外国人在中国居留与住宿所需证件	103
三、外国人出入境检查制度	104
四、外国旅游者入出境的权利义务及其限制	106
第六章 旅游资源管理法律制度	108
第一节 旅游环境保护的法律规定	108
一、旅游环境的概念	109
二、旅游环境监督管理与环境监测制度	109
三、对旅游环境进行保护的法律规定	111
第二节 风景名胜资源管理的法律规定	114
一、风景名胜区的概念及划分	114
二、风景名胜区的开发和保护	116
三、违反《风景名胜区条例》 的法律责任	118
第三节 文物资源管理的法律规定	118
一、人文旅游资源概念及文物的类型	119
二、人文旅游资源的保护	119
三、人文旅游资源的考古发掘	122
四、对馆藏文物和民间收藏文物的管理	123
五、违反《文物保护法》的法律责任	126
第四节 旅游景区质量等级评定制度	126
一、旅游景区等级划分依据和评定范围	127

二、旅游景区质量等级的评定机构和分工	127
三、旅游景区量等级评定的方法和程序	128
四、旅游景区质量等级的检查、复核和处理	130
 第七章 旅游交通管理法律制度	131
第一节 旅游交通概述	131
一、旅游交通的概念	131
二、旅游交通运输的种类	132
三、旅游交通运输原则	133
第二节 航空运输的法律规定	133
一、经营准则	134
二、禁运规定	134
三、旅客乘坐凭证	135
四、行李运输凭证	136
五、承运人对旅客的责任	137
六、承运人对行李的责任	137
七、承运人责任的免除或者减轻规定	138
八、国内航空运输承运人的赔偿责任	138
九、国际航空运输承运人的赔偿责任	139
第三节 铁路运输的法律规定	140
一、铁路运输企业在旅客运输方面的规定	140
二、旅客乘车条件的规定	141
三、铁路旅客运输损害赔偿的规定	142
 第八章 旅游安全管理法律制度	145
第一节 旅游安全管理概述	145
一、旅游安全管理的方针	145
二、旅游安全管理的要求	146

第二节 旅游安全管理的法律规定	147
一、旅游安全管理原则	147
二、旅游安全管理机构职责	148
三、旅游安全管理奖惩	148
第三节 旅游安全事故处理的法律规定	149
一、旅游安全事故的等级界定	149
二、旅游安全事故处理的一般步骤	149
三、重大旅游安全事故处理的步骤	150
四、特大旅游安全事故处理的步骤	151
 第九章 旅游饭店星级评定制度	154
第一节 旅游饭店星级评定的标准	154
一、星级划分及评定依据	154
二、评定星级旅游饭店的范围	155
三、评定星级饭店的机构及其分工	155
第二节 旅游饭店星级评定办法和复核制度	156
一、旅游饭店星级评定的办法	156
二、旅游饭店星级检查	157
三、旅游饭店星级复核及处理制度	157
 第十章 消费者权益保护法律制度	160
第一节 消费者的权利和经营者的义务	160
一、消费者的权利	160
二、经营者的义务	165
三、经营者与消费者交易的基本原则	168
第二节 消费者权益的保护	168
一、国家对消费者合法权益的保护	169
二、消费者组织对消费者权益的保护	170

三、消费者权益争议的解决	171
第三节 违反《消费者权益保护法》的法律责任	172
一、经营者的法律责任	172
二、阻碍行政执法人员依法执行任务的法律责任	175
三、国家机关工作人员的法律責任	175
第十一章 旅游投诉法律制度	176
第一节 旅游投诉概述	176
一、旅游投诉的概念及特点	176
二、旅游投诉者与被投诉者	177
三、旅游投诉与民事诉讼、行政复议及行政诉讼	178
第二节 旅游投诉管辖	179
一、旅游投诉管理机关的职责	180
二、旅游投诉管辖	181
第三节 旅游投诉处理的规定	185
一、旅游投诉受理的概念与特征	185
二、旅游投诉处理程序	187
第十二章 旅游纠纷处理的法律规定	192
第一节 旅游纠纷概述	192
一、旅游纠纷的特征	193
二、旅游纠纷的种类	194
第二节 旅游纠纷的协商与调解处理	195
一、旅游纠纷协商的原则与要求	195
二、旅游纠纷的调解处理	196
第三节 旅游纠纷的仲裁处理	197
一、国内旅游纠纷仲裁	197
二、涉外旅游纠纷仲裁的原则	201

第四节 旅游纠纷的诉讼处理	201
一、诉讼的原则	201
二、诉讼的权利	202
三、诉讼的义务	203
四、诉讼中必须注意的几个问题	203
第十三章 新时期指导思想和相关政策	206
第一节 新时期的指导思想	206
一、邓小平理论的主要内容	206
二、“三个代表”的核心内容	210
第二节 坚持科学发展观和构建和谐社会	211
一、科学发展观的主要内容	211
二、全面构建和谐社会	214
第三节 十七大后的新政策、新任务	218
一、坚定不移发展社会主义民主政治	218
二、推动社会主义文化大发展	220
三、推进以改善民生为重点的社会建设	222
四、走和平发展道路	224
五、完善社会主义市场经济体制	227
六、实现全面建设小康社会奋斗目标的新要求	230
第四节 我国的基本国策和发展战略	231
一、环境保护是我国的一项基本国策	232
二、计划生育是我国的一项基本国策	236
三、实施“科教兴国”战略	238
四、实施可持续发展战略	241
五、实施西部大开发战略	242
第五节 我国的民族政策和宗教政策	243
一、我国的民族政策	244

二、我国的宗教政策	245
第十四章 旅游职业道德规范	248
第一节 旅游职业道德	248
一、旅游职业道德的基本要求	249
二、旅游职业道德的内容	250
第二节 导游人员职责和行为规范	253
一、导游人员的基本职责	253
二、导游人员的行为规范	255

第一章 法规常识

一般意义上，我们称法规是法律、法规、规章的总和。严格意义上的法规专指国务院公布的行政法规和地方人大公布的地方法规。本章和书名中的法规是指一般意义上的。全国人大和全国人大常委会公布并实施的法律，一般称为法律或法（狭义上的），国务院各部委公布的条例、规定、实施细则、办法等，称为规章，因此法律、法规、规章都是法规的组成部分。

“法律”一词，有广义和狭义之分。广义的法律，指法的整体，通常称之为法；狭义的法律，则专指拥有立法权的国家机关依照立法程序制定和颁布的规范性文件。

法，是标准，是社会规范。它要求人们以法要求自己，约束自己。作为一种社会规范，法是适用于某一类社会生活主体、某一类情况的一般行为规则，在法律规范所规定的范围内可以反复运用，具有规范性和普遍适用性。人们在法律允许范围内进行各种活动。法律规定人们可以做什么、应该做什么、禁止做什么，从而为评价人们行为的合法性提供标准；为指导、指引人们行为，或预测未来行为及其后果提供尺度；为警戒和制裁违法行为提供依据。

中国，正成为一个法治国家，国家的各项事务都要依法治理，公民的一切活动都要遵照法律的规定。作为导游员，必须了解法规知识，运用法规知识，依法办事，依法律己，依法维护旅游者 and 自身的合法权益。

本章将从法律的本质、职能、分类以及法律的责任承担、法律行为等方面来介绍有关法规的基本知识。

第一节 法规基础知识

法律的产生是有其阶级根源和经济原因的。法律，是和国家一道产生的，是阶级矛盾不可调和的产物和表现；法律产生的最终目的是为了维护统治阶级的经济利益和政治利益。

一、法律的本质和基本特征

(一) 法律的本质

根据马列主义经典著作的论述，可以把法律的本质概括如下：

1. 法，是统治阶级意志的体现。法只反映在政治上、经济上占统治地位的那个阶级的意志。法所反映的不是个别成员、团体的个别意志，而是反映统治阶级的共同意志。

2. 法，是被“奉为法律的”统治阶级的意志。因为掌握国家政权的阶级的意志不仅表现为法律，还表现为这个阶级的政策、道德、政党的纲领和章程等。统治阶级意志通过立法程序上升为国家意志才是法。

3. 法律的内容，是由一定社会的物质生活条件决定的。法律属于社会的上层建筑，它的内容就是由掌握国家政权的阶级赖以存在的经济基础即生产关系的性质所决定的。它也受其他因素如地理环境、人口状况以及生产力发展水平等的影响。

(二) 法律的基本特征

法律，是一种社会规范。一个社会除了法律规范外，还有道德规范、宗教规范、礼仪规范、社会组织的规范等其他社会规