面向21世纪旅游高等教育系列教材

旅游法规概论

王莉霞　编著

西北大学出版社

需要全本请访问 www.ertongbook.

前 言

我国旅游业经过 圆圆多年的发展，取得了很大的成就，已成为国民经济新的增长点。当前，我国旅游业面临着新的发展机遇和市场挑战。圆圆贡年 员圆月我国加入 宰耕韵后，根据入世的承诺，对照 宰耕韵规则，我们深感我国旅游业原有的一些法律法规，有的显得过于原则抽象，对一些重要内容没有涉及和规范；有的又显得过于具体细微，管得过细过死，需要按照 宰耕韵的“国民待遇”、“最惠国待遇”、“法规透明度”等原则作相应调整和修改完善。同时，已有的某些政策也不能适应行业发展的需要，旅游业发展中出现的新情况新问题，急需国家通过政策调整加以解决，从而更好地适应 宰耕韵规则，进一步推动旅游业的发展。

《旅游法规概论》是笔者在吸取了本人以往教材、著作的编写经验，总结近年来在本领域研究成果的基础上，结合旅游业发展的新形势和旅游法规建设的新特点重新编写的。该书首先注重对基本知识和基本概念的介绍，具有知识性；其次在联系实际对我国旅游行业政策法规的基本内容进行重点介绍的同时，以国家法律为依据，吸收和借助相近其他行业法规的有关内容，详细分析了旅游法律关系主体及其权利义务，积极探讨依法解决旅游纠纷的基本途径和方法，具有实践性；同时由于我国加入 宰耕韵后旅游法制建设的步伐加快，有许多新的法律、法规出台，因此该书也反映了我国旅游政策与法规建设的最新成果，具有新颖性。

编写该书的主要目的在于使广大读者明确旅游法规的性质和任务，掌握旅游法规的基本理论、基本知识和基本技能，认清旅游法规

对于保护旅游法律关系当事人的合法权益，促进我国旅游业健康发展的重要意义，从而为我国旅游业的发展培养高素质的人才。同时，该书在编写过程中结合了旅游管理专业本、专科旅游教育的特点，深入浅出地向学生介绍最新的旅游政策与法规，引导学生提高接受新知识的能力，同时注重锻炼学生运用所学法律法规解决实际问题的技能。本书可作为高等院校本科教育、高等教育自学考试、高等职业技术教育教材，旅游企业人员的岗位培训教材，也可作为旅游专业研究生的参考教材。

本书在编著的过程中，曾得到国内旅游法规方面的专家、学者和旅行社高级导游人员的大力支持，并参阅了许多专家、学者的著作和教材（参阅书目附后），其中引用的一些案例，主要来自《中国旅游报》等报刊，在此谨表诚挚的谢意。书中难免有不尽人意之处，恳请各位专家、学者及广大读者批评指正。

作 者

圆圆圆年 猿月

目 录

第一章 旅游法规基本理论……（员
第一节 旅游法规概述……（员
一、旅游法规的基本含义 ……（员
二、旅游法规的基本原则和作用 ……（怨
第二节 旅游法律关系 ……（源
一、旅游法律关系的基本含义……（源
二、旅游法律关系的构成……（缘
第三节 旅游法律责任 ……（愿
一、旅游法律责任概述……（愿
二、旅游法律责任的种类……（园
第二章 旅游合同法规 ……（圆
第一节 旅游合同概述 ……（圆
一、旅游合同的概念、特征和作用 ……（圆
二、旅游合同的种类……（圆
第二节 旅游合同的订立和履行 ……（圆
一、旅游合同的订立……（圆
二、旅游合同的履行……（猿
三、旅游合同的法律效力……（源
第三节 旅游合同的变更、解除、转让和终止 ……（源
一、旅游合同的变更和解除……（源
二、旅游合同的转让和终止……（源

第四节 违反旅游合同的责任 ……（源
一、违反旅游合同责任概述……（源
二、违约责任的承担……（源
三、违约责任的免除……（缘
附 :旅游合同范本……（缘
第三章 旅行社管理法规 ……（远
第一节 旅行社管理法规概述 ……（远
一、旅行社的概念与分类……（远
二、旅行社的设立与审批……（远
第二节 旅行社的经营管理与旅游者权益的保护 ……（苑
一、旅行社的经营管理制度……（苑
二、旅游消费者权益的法律保护……（苑
第三节 旅行社质量保证金制度 ……（愿
一、旅行社质量保证金制度概述……（愿
二、旅行社质量保证金赔偿标准……（愿
三、旅行社质量保证金的理赔与旅游投诉的处理……（愿
四、旅行社质量保证金的监督检查、公告和处罚 ……（怨
第四节 旅行社的法律责任 ……（怨
一、旅行社承担法律责任的原则及
法律责任产生的根据……（怨
二、旅行社承担法律责任的形式……（怨
三、旅行社法律责任的减轻和免除……（怨
第四章 导游人员管理法规 ……（怨
第一节 导游人员管理法规概述 ……（怨
一、导游人员的概念与分类……（怨
二、导游人员资格考试与导游证书制度 ……（员
第二节 导游人员的权利和义务……（员
一、导游人员与旅行社、旅游者之间的关系……（员
二、导游人员的权利 ……（员

需要全本请访问 www.ertongbook.

三、导游人员的义务及法律责任 …… (员圆园)
四、导游人员的计分管理与年审制度 …… (员圆猿)
第三节 导游员等级考核制度及标准 …… (员圆缘)
一、导游员等级考核制度 …… (员圆缘)
二、导游员职业等级标准 …… (员圆苑)
第四节 出境旅游领队人员管理法规 …… (员猿园)
一、领队人员的资格要求及业务培训 …… (员猿园)
二、领队证的颁发、使用和管理 …… (员猿员)
三、领队的职责 …… (员猿猿)
四、关于违规处罚的规定 …… (员猿缘)
第五章 旅游饭店与旅游交通管理法规 …… (员猿愿)
第一节 旅游饭店管理法规 …… (员猿愿)
一、旅游饭店星级评定制度 …… (员猿愿)
二、旅游饭店行业规范 …… (员猿怨)
三、旅馆业治安管理制度 …… (员缘缘)
四、旅游饭店食品卫生管理 …… (员缘苑)
五、旅游饭店的权利义务与法律责任 …… (员远员)
第二节 旅游交通运输管理法规 …… (员远苑)
一、旅游交通运输管理法规概述 …… (员远苑)
二、旅游交通运输合同 …… (员愿缘)
第六章 旅游者出入境管理法规 …… (员苑园)
第一节 中国旅游者出入境管理法规 …… (员苑园)
一、中国公民出入境管理法规 …… (员苑园)
二、中国公民出国旅游管理办法 …… (员苑愿)
第二节 外国旅游者入出境管理法规 …… (员怨怨)
一、外国旅游者入出境管理机关及其有效证件 …… (员怨怨)
二、外国旅游者入出境的权利义务及其限制 …… (员怨愿)
第三节 旅游者入出境检查制度 …… (员怨缘)
一、海关检查 …… (员怨缘)

二、边防检查 …… (略)
三、安全检查 …… (略)
四、卫生检疫 …… (略)
五、动植物检疫 …… (略)
第七章　旅游安全与保险法规 …… (略)
第一节　旅游安全管理法规 …… (略)
一、旅游安全管理法规概述 …… (略)
二、旅游安全事故的处理 …… (略)
第二节　旅游保险法规 …… (略)
一、旅游保险法规概述 …… (略)
二、旅游保险合同 …… (略)
三、旅行社责任保险 …… (略)
四、旅游保险的理赔 …… (略)
第八章　旅游资源与环境保护法规 …… (略)
第一节　旅游资源与环境保护法规概述 …… (略)
一、旅游资源与环境保护的一般理论 …… (略)
二、旅游资源开发利用与环境保护中的法律问题 …… (略)
第二节　文物旅游资源管理法规 …… (略)
一、有关文物保护的一般法律规定 …… (略)
二、文物的修缮、保养、使用和销售 …… (略)
三、违反《文物保护法》的法律责任 …… (略)
第三节　风景名胜与自然保护区旅游资源管理法规 …… (略)
一、风景名胜区旅游资源管理法规 …… (略)
二、自然保护区旅游资源管理法规 …… (略)
第四节　旅游环境保护法规 …… (略)
一、旅游环境保护法规概述 …… (略)
二、旅游水环境保护 …… (略)
三、旅游海洋环境保护 …… (略)
四、旅游大气环境保护 …… (略)

五、旅游噪声污染的防治 …… (
第九章 现代旅游企业管理法规 …… (
第一节 公司法概述 …… (
一、有关公司法的一般规定 …… (
二、公司法的原则和作用 …… (
第二节 有限责任公司 …… (
一、有限责任公司的设立 …… (
二、有限责任公司的组织机构 …… (
三、国有独资公司 …… (
第三节 股份有限公司 …… (
一、股份有限公司的设立 …… (
二、股份有限公司的组织机构 …… (
三、股份有限公司的股份发行和转让 …… (
第四节 有关公司的其他法律规定 …… (
一、公司债券 …… (
二、公司的合并与分立 …… (
三、公司的破产、解散和清算 …… (
四、外国公司的分支机构 …… (
第十章 旅游法规实务 …… (
第一节 剖析旅游合同 保护当事人的合法权益 …… (
一、背景材料 …… (
二、案例介绍 …… (
三、相关知识整合 …… (
四、案例分析与策略 …… (
第二节 安全是旅游业发展的生命线 …… (
一、背景材料 …… (
二、案例介绍 …… (
三、相关知识整合 …… (
四、案例分析与策略 …… (

第三节　导游过错造成损失　旅行社应承担
赔偿责任……（猿愿）
一、背景材料 ……（猿愿）
二、案例介绍 ……（猿怨）
三、相关知识整合 ……（源园）
四、案例分析与策略 ……（源猿）
第四节　规范旅行社经营管理　维护旅游市场秩序……（源缘）
一、背景材料 ……（源缘）
二、案例介绍 ……（源远）
三、相关知识整合 ……（源苑）
四、案例分析与策略 ……（源怨）
参考书目……（源愿）

第一章　旅游法规基本理论

第一节　旅游法规概述

一、旅游法规的基本含义

(一)旅游法规的概念和特点

法是一种行为规范或行为规则。按照调整对象的不同,行为规范一般可以分为两大类 :技术规范和社会规范。技术规范是调整人与自然之间的关系,反映自然科学的成就,是人们通常所说的技术标准、操作规程 ;社会规范则调整人与人之间的关系即社会关系。法律规范是社会规范的一种。当某些技术规范在法律上被确认之后,就成为技术法规,这种技术法规在内容上仍是技术性的,但已具有法律上的约束力。

法作为调整人的行为或社会关系的规范,它规定人们可以做(授权)什么,应当做(义务)什么,禁止做(禁止)什么,从而为评价人们行为合法还是不合法提供了标准 ;为指导、指引人们行为或预测未来行为及其后果提供了尺度 ;也为警戒和制裁违法行为提供了根据。法作为一种社会规范,不是只针对个别人、个别场合的命令,而是适用于某一类社会生活主体、某一情况的一般行为规则,不是只适用一次,而是在法律规范所规定的范围内可以反复适用,具有规范性和普遍适用性。

“法规”有广义和狭义之分。广义上的“法规”是指法的整体,泛指国家机关制定的一切规范性文件,包括法律、法令、条例、规定、规

则、决议、决定、命令等。即由国家制定或认可的并以国家强制力保证实施的各种行为规范的总和，通常称之为法。而狭义的“法规”则专指有关国家行政机关按照法定程序制定和颁布的规范性文件，如“行政法规”。

旅游法规，通常被认为是旅游法律和旅游规则的简称，它是指国家机关制定的与旅游有关的规范性文件，包括旅游法律、法令、条例、规定、规则、决议、决定、命令等。我国的旅游立法工作真正开始是在[illegible]年代初期，它和其他部门立法一样都是建立在一定的经济、政策、法律基础之上的。虽然我国的旅游业早在[illegible]年代初就已经产生，但是由于受当时国际国内政治、经济形势影响，我国接待的外国旅游者主要是前苏联和东欧国家的，国内旅游者的人数也很少。其后不久是十年动乱时期，旅游业濒临崩溃边缘。直到[illegible]年党的十一届三中全会制定了对外开放政策，旅游业才得以发展起来，旅游者人数和旅游收入不断增加，旅游经营单位，尤其是旅游饭店、旅行社增长速度很快。这就使我国政府意识到必须从客观上对旅游业加以调控，用法律的手段调整旅游社会关系。同时，在党的十一届三中全会之后，党和国家制定了一系列与旅游有关的政策，如国务院在[illegible]年做出了《关于加强旅游工作的决定》等，都为旅游法的制定提供了依据。与其他部门立法一样，我国旅游立法也必须以《宪法》为基础，与其他部门法之间相互协调，如规范旅游经营中各种合同的条款应与《合同法》的有关规定相适应。在我国的旅游立法中，还要坚持从实际出发，原则性与灵活性相结合的原则，促进旅游业的发展，同时，有利于保障旅游法律关系主体的合法权益。由于客观情况的需要，制定和实施我国的旅游宏观综合性立法的必要性和迫切性非常突出。因此，从[illegible]年开始，我国开始起草《中华人民共和国旅游法》，但是，到目前为止，由于种种原因，旅游业的综合性法律——《旅游法》至今没有出台，这与旅游的发展趋势和日益发挥出的产业作用、地位不相适应，也必将阻碍旅游产业的发展，更无法满足旅游业依法行政的发展需求。尽管如此，我国专门的旅游立法工作仍取得了相当的

需要全本请访问 www.ertongbook.

成就。十几年来,国务院、国家旅游局和其他有关部门颁布了许多行政法规和部门规章,涉及旅游企业及从业人员管理、旅游行业标准、旅游交通、旅游安全、旅游保险、旅游投诉等各个方面。同时,一些地方因地制宜,适时出台了一些地方旅游法规。这些法规与有关法律相配套,对旅游业的发展起到了很大的保护和促进作用。除专门的旅游立法外,我国现行的一些法律如《民法通则》、《消费者权益保护法》、《海关法》、《文物保护法》等等,都在一定程度上对旅游社会关系起到了调整作用。由此可见,旅游法规是调整旅游社会关系的各种法律规范的总和。其调整对象是旅游社会关系。旅游社会关系主要包括:

(员纵向关系。纵向关系主要是指旅游行政管理部门与旅游企事业单位及其工作人员之间、旅游行政管理部门上下级之间以及企事业单位内部决策部门与执行部门之间、各执行部门和员工之间管理与被管理、领导与被领导的关系。这种纵向的旅游社会关系,主要通过制定和执行旅游政策、法规,实现国家对旅游事业的领导,以及旅游行政管理部门对所属各旅游企事业单位的管理和监督。它在法律调整中表现为上下级之间隶属的社会关系。

(圆横向关系。横向关系主要是指平等主体之间即各旅游企业之间,旅游企业与旅游者之间的关系以及我国旅游企业与境外旅游组织之间在业务交往中所发生的各种关系。这种横向的旅游社会关系,主要通过旅游法律关系主体相互之间的协作,实现各自在旅行游览活动中相互间的权利和义务等。它在法律调整中,表现为各个主体之间的平等的社会关系。

综上所述,我国的旅游法规是随着旅游业的发展而新兴的一个法律分支,它在旅游业的发展和整个法律体系中有着重要的地位,它除了与其他法律、法规具有相同的特点外,还具有许多自身的特点,是国家组织、管理和发展旅游业的重要工具。主要表现在:

首先,综合性与专业性相统一。由于旅游业具有综合经济性和涉外性的特点,各方面工作协调难度较大,形势的变化也对其提出越来

越高的要求,这就需要反映旅游业发展的旅游法规也具有综合性的特点。我国旅游法内容十分广泛,它散存于各种法律法规之中,如宪法、合同法、劳动法、金融法等法中都有旅游方面的条款。其中,我国现行宪法规定‘中华人民共和国劳动者有休息的权利。国家发展劳动者休息和休养的设施,规定职工的工作时间和休假制度。’这一规定可以认为是涉及旅游的条文,旅游是劳动者休息和休养的重要形式之一。同时,我国还有许多有关旅游方面的单行法规,如《旅行社管理条例》、《风景名胜区管理暂行条例》、《导游人员管理条例》、《旅游安全管理暂行办法》、《旅行社质量保证金暂行规定》等等。在旅游业日益发展的现在,我国的旅游基本法,应就发展旅游事业中一些带有根本性的问题作比较详尽、具体的规定,以保证我国旅游事业不断发展。同时,旅游业作为‘朝阳产业’,它为旅游者提供旅游资源,旅游交通运输、食宿设施以及旅游服务等。所有这些经营、管理活动,都具有特定的业务内容,因而反映旅游业发展的旅游法规要正确反映旅游经济规律的客观要求,也就必然具有专业性的特点。在我国,旅游法的综合性与专业性是相互统一的,综合性离不开专业性,专业性也离不开综合性,二者相辅相成存在于旅游法律规范之中。

其次,效益性与干预性相一致。旅游业具有换汇成本低、创汇能力强的特殊优势,发展旅游业就是要在国家法律、法规和政策允许的前提下,为国家多创外汇。在我国,旅游业作为非贸易创汇的重要来源,外汇收入在国际上排名从 [illegible] 年的第 [illegible] 位已上升到 [illegible] 年的第 [illegible] 位,旅游外汇收入达 [illegible] 亿美元,为国家积累了更多的建设资金。目前,我国要实行社会主义市场经济,就必须建立统一、开放的旅游市场体系。由于旅游市场本身无力消除垄断和不正当竞争,就需要国家的干预和加强旅游市场管理,制定旅游法规用以鼓励或限制某些旅行游览活动的发展,表现了旅游法规的干预性。以旅游收费标准规定来看,旅游法规明确规定了不同等级的旅游差价,不同季节的旅游差价,用以吸引越来越多的旅游者到旅游地旅游,从而为国家多创外汇,增加盈利。如,由于气候变化,在我国把旅游季节分

为旺季和淡季,旺季时游客大量涌进,造成旅游业接待不暇,到淡季时游客大量减少,造成了旅游资源、旅游设施和服务的大量闲置和浪费。为了吸引旅游者在淡季旅游,我国旅游法规实行旅游价格优惠价,一般是在原价格上给旅游者一定的折扣优惠。采取这样的做法,是灵活经营、薄利多销的一种促销手段,从表面看对营业收入有一定影响,但利用优惠价格,吸引大量游客,相反增加了旅游企业的营业收入。

第三,灵活性。改革开放以来,我国旅游业蓬勃发展,现已成为体现一个国家和地区国际化程度的重要标志,成为吸引社会劳动力选择就业和再就业的重要途径。我国加入 宰耕的对旅游业的发展产生了积极的影响。首先,旅游业所面对的市场是全球性的,能够使我们得到更多的发展机会和更大的市场空间;其次,随着我国加入 宰耕的服务业将成为对外开放的重点,这为吸引外资创造前所未有的机会;再次,可与国际接轨,使我国旅游业的服务、管理更加规范、科学,增强旅游行业参与国际竞争的能力。这就需要从根本上转变观念,改变传统的行业管理方法和手段,完善并落实国家有关旅游产业的政策,用法律法规对旅游业保驾护航。圆员世纪 怨员年代以来,我国旅游业发展日新月异,原有的旅游法规经过几年执法、司法实践,已明显感到了对旅游发展形势的不适应,特别是 圆园园员年我国加入 宰耕的以后,要求旅游政策法规的内容必须与入世承诺和世贸规则相适应。国家旅游局已进行了旅游法规的清理,一些地方旅游法规也正在进行清理。总之,随着旅游业的不断发展,旅游法规也需要及时地加以补充和修改,才能适应旅游经济的发展,这是旅游法规反映旅游经济发展客观要求的结果。

(二)旅游法规与旅游政策、旅游职业道德的关系

员.旅游法规与旅游政策

旅游法规与旅游政策是党和国家在一定时期内制定的调整一定旅游社会关系的行为依据和准则。在我国,旅游法规与旅游政策在本质上是一致的,它们都是建立在社会主义经济基础之上,其内容归

根到底都是由我国经济基础决定的。二者之间的相互关系表现在：

旅游政策是制定旅游法规的依据和“灵魂”，旅游法规要体现党的旅游政策的基本精神，旅游政策对旅游法规起着指导作用。旅游法规是旅游政策的规范化、具体化和定型化，它是实现旅游政策的一种重要形式。旅游法规的实施要以党的旅游政策为指导，因为，旅游法规体现了党的旅游政策精神，只有正确理解党的旅游政策的精神实质，才能正确实施旅游法规。实施了旅游法规就等于实施了旅游政策，用旅游法规去实现旅游政策，使人们能够明确地了解到政策的内容，就能使政策的贯彻落实有国家强制作用。因此，学习旅游法规必须同时注意学习党和国家有关发展旅游业的政策。脱离旅游政策去学习旅游法规，就会失去旅游法规的灵魂，脱离了当时客观的政治、经济形势，在旅游法规实施中就可能产生极大的盲目性 相反，如果只局限于学习党和国家有关旅游的政策，不注意把旅游政策上升为国家意志的旅游法规，又会变成法律虚无主义，在实践中造成有法不依。所以，学习旅游政策与旅游法规，一定要很好地注意旅游政策与旅游法规之间的关系，把旅游政策与旅游法规有机地结合起来。但是旅游法规并不是实现旅游政策的惟一途径，旅游法规作为实现党的旅游政策的重要形式，必须同实现党的旅游政策的其他形式配合使用，才能充分发挥其应有的作用。

旅游法规与旅游政策虽然联系紧密、相辅相成，但是它们毕竟是两种社会规范，各自有自己的特点和作用，二者不能相互代替。这是因为：

（员）体现意志的属性不同。旅游法规是由国家制定或认可的，是国家的主张，具有国家意志的属性。旅游政策是党的组织制定的，是党的主张，不具有国家意志的属性。党的政策要成为国家意志，必须通过国家机关转化为国家的政策，制定为国家的法律、法规。

（圆）实施保证不同。旅游法规是由国家强制力保证实施，并具有普遍的约束力。旅游政策是通过思想工作、党员的模范带头作用以及党的纪律保证来实现，党的某些政策并非对每个公民都具有约束力。

（猿）表现形式不同。旅游法规是由法律、法规等规范性文件形式表现的。旅游政策未被制定或认可为法律规范之前，是由决定、决议、纲领、宣言、通知、纪要等形式表现的。

（源）确定性不同。旅游法规规定的内容比较具体、明确和详尽，它不仅告诉人们可以做什么、应该做什么和禁止做什么，而且还规定了违法所应承担的责任。这就更加便于人们掌握和遵守。旅游政策一般比较原则和概括，这在总政策、基本政策中表现尤为突出。

（缘）稳定性不同。旅游法规的稳定性比较强，一旦确定，就不能随便变动。在客观情况变化时，要通过法定程序来进行修改、废止或创制。党的旅游政策具有相对的灵活性，变化较快，可以随着客观情况的变化比较快地修正，特别是具体政策更是如此。

总之，旅游法规和旅游政策是治理我国旅游业两个不可缺少的工具，既要重视政策的作用，也要重视法规的作用；既要执行政策，也要执行法规。在两者之间不能比高低、分大小，两者各有已具备的、互相不可替代的职能和作用，两者是相互作用、相辅相成的，必须反对把旅游法规和旅游政策对立起来、割裂开来的观点。

圆圆旅游法规与旅游职业道德

道德是由经济基础所决定，以善恶为基本评价标准，依靠社会舆论、传统习惯和内心信念维系的，用以调节人与人之间以及个人和社会之间关系的价值观念和行为规范，它具有历史性、阶级性、继承性等特点。旅游职业道德是旅游从业人员在旅游职业活动中所遵循的，与其特定职业活动相适应的道德规范，以及形成的道德观念、道德情操和道德品质等。旅游职业道德是在特定的职业范围内、特定的人们处理人际关系和利益关系的特殊道德要求，具有形式上的多样性和内容上的稳定性和连续性的特点。旅游职业道德除具有一般职业道德的共性外，还具有进步性、目的性、自觉性和实践性的特点。旅游职业道德要求旅游从业人员要正确认识旅游事业的性质和任务，热爱旅游事业；全心全意为旅游者服务，提高服务质量；发扬爱国主义精神，做坚定的爱国主义者。

根据旅游行业的特点和旅游队伍职业道德素质的现状，社会主义职业道德教育的内容主要包括：马克思主义“三观”教育，即世界观、人生观、价值观教育；社会主义“三德”教育，即社会公德、职业道德、家庭美德教育；旅游行业职业道德“三意识”教育，即政治意识、敬业意识、服务意识教育。在这三方面的教育中，要重点抓好旅游行业职业道德的“三意识”教育。政治意识要求旅游从业人员拥护社会主义制度，热爱祖国，自觉维护祖国利益和民族尊严，顾全大局，遵纪守法；敬业意识要求旅游从业人员热爱旅游业，热爱企业，热爱本职工作，要有职业荣誉感和职业责任感，忠于职守、尽职尽责；服务意识要求旅游从业人员在对客人服务中要热情友好，文明礼貌，真诚公道，恪守信誉，处处为客人着想，真心诚意为客人服务。

旅游职业道德具有以下功能和作用：一是提高旅游从业人员的素质。旅游从业人员的良好素质是德、智、体、美的全面发展的统一，其标准是成为有理想、有道德、有文化、有纪律的社会主义旅游工作者。“德”是素质中的第一位，是最基本要求，它包含政治素质和品德素质，而旅游从业人员的品德素质的提高在于加强旅游职业道德教育。二是改善经营管理，提高经济效益和社会效益。旅游业的经营管理，不仅依靠法律、制度和奖惩条例，还必须结合职业道德教育，使员工有职业责任心和道德责任感。社会主义旅游职业道德对于正确调节企业与旅游者利益关系、旅游企业与其他行业之间的关系、旅游企业内部各种关系时所起的作用，往往比法律手段和行政手段范围更广泛，影响更深刻。三是改善服务态度和提高服务质量。旅游从业人员与旅游者之间的提供服务与享受服务的关系被称作“客我关系”。要使旅游者满意，旅游从业人员必须以良好的服务态度，向旅游者提供优质服务。

旅游法规与旅游职业道德在本质上是一致的，它们都是经济基础的产物，都受生产关系的制约，同时又都反映和作用于社会主义经济基础，它们相互联系、相互渗透、相互补充、相互作用、相辅相成。一方面，旅游法规在培养旅游从业人员的道德中具有重要作用，可以

此为试读，需要完整PDF请访问：www.ertongbook.com