

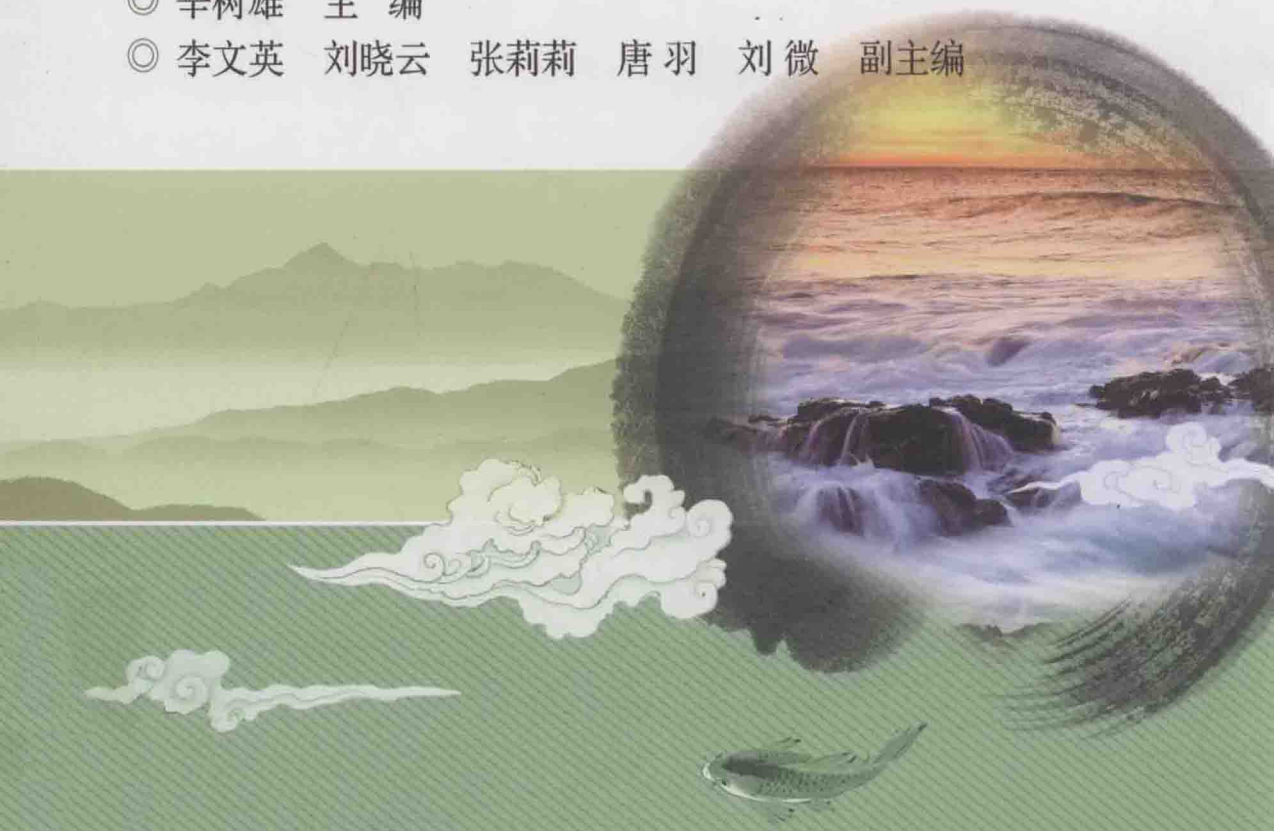
高等教育“十二五”规划教材·旅游酒店系列

旅游法教程

LUYOUFA JIAOCHENG

◎ 辛树雄 主 编

◎ 李文英 刘晓云 张莉莉 唐羽 刘微 副主编



北京交通大学出版社
<http://www.bjtu.cn>

高等教育“十二五”规划教材·旅游酒店系列

旅游法教程

◎ 辛树雄 主 编

◎ 李文英 刘晓云 张莉莉 唐羽 刘微 副主编

北京交通大学出版社

· 北京

内 容 简 介

本书主要包括旅游法及其内容；合同法律制度与旅游合同的法律调整；消费者权益保护与反不正当竞争法律制度；旅行社管理法规制度；导游人员管理法规制度；旅游食宿管理法规制度；旅游交通管理法律制度；旅游资源保护法律制度；出入境旅游与出入境管理法律制度；安全生产管理法律制度与旅游安全，保险及旅游保险法律制度；旅游纠纷及旅游投诉管理法规制度。

本书在解读《中华人民共和国旅游法》的基础上，按照基本法律、专业法规收编了相应的现行法律、法规，体例新颖，内容新鲜；知识全面，结构完整；层次清晰，逻辑严谨；注重实用，便于理解。

本书可作为高等职业教育旅游管理和酒店管理专业教材，也可作为旅游业岗位培训和导游人员资格、等级考试培训用书，还可作为旅游从业人员及其他人员的参考书，亦是旅游普法和旅游者维权的指南。

版权所有，侵权必究。

图书在版编目（CIP）数据

旅游法教程 / 辛树雄主编. —北京：北京交通大学出版社，2014.8

ISBN 978 - 7 - 5121 - 2045 - 7

I. ①旅… II. ①辛… III. ①旅游业 - 法规 - 中国 - 教材 IV. ①D922.296

中国版本图书馆 CIP 数据核字（2014）第 189200 号

策划编辑：吴嫦娥

责任编辑：刘 辉

出版发行：北京交通大学出版社

电话：010 - 51686414

北京市海淀区高粱桥斜街 44 号

邮编：100044

印刷者：北京交大印刷厂

经 销：全国新华书店

开 本：185 × 260

印张：17.75

字数：443 千字

版 次：2014 年 7 月第 1 版

2014 年 7 月第 1 次印刷

书 号：ISBN 978 - 7 - 5121 - 2045 - 7/D · 169

印 数：1 ~ 2000 册

定价：36.00 元

本书如有质量问题，请向北京交通大学出版社质监组反映。对您的意见和批评，我们表示欢迎和感谢。

投诉电话：010 - 51686043，51686008；传真：010 - 62225406；E-mail：press@bjtu.edu.cn。

前 言

2014年6月下旬全国职业教育工作会议在京召开,中共中央总书记、国家主席、中央军委主席习近平就加快发展职业教育作出了重要指示,要求更好支持和帮助职业教育发展,为实现“两个一百年”奋斗目标提供人才保障,国务院总理李克强会见全国职业教育工作会议代表并发表讲话,为职业教育注入了新的活力。

2013年8月1日,全国旅游职业教育教学指导委员会工作会在北京召开,会议就如何以《旅游法》为依据、全面提升我国旅游职业教育的途径、手段、保障措施,如何培养合格的旅游人才等议题进行了深入讨论,并形成了共识。

《旅游法》是高等职业教育旅游管理专业的必修课程之一,在高职教育旅游专业中加强《旅游法》的教学是旅游法治建设的基础,是促进旅游业健康发展的保证。《国家中长期教育改革和发展规划纲要(2010—2020年)》出台后,深化教育改革,加强教材建设,全面推进素质教育是摆在我国高等职业教育面前的当务之急。基于《旅游法》颁布以来,社会对旅游法教材的迫切需要,我们及时编写了《旅游法教程》一书,以较全面、较新颖的体例结构,尽可能全面地阐述我国的旅游立法精神和原则及规范,以期使学生尽量掌握最新的知识。本书主要特点如下:

1. 以《旅游法》为指导,收编相关法律、法规;
2. 注重内容的实用性、新颖性、完整性、准确性和权威性;
3. 对我国的现行法律在规范旅游活动上灵活运用,不照搬硬套。尽量使学生从原理上理解现行法律、法规对旅游法律关系的规范作用。

本书由教育部国培“首旅集团基地”2014年旅游管理专业中职骨干教师第一期培训班《旅游法》课题组编著。陕西省旅游学校辛树雄副教授任主编;青海省玉树州八一职业技术学校李文英、黑龙江佳木斯市旅游职业学校刘晓云、辽宁丹东市、中等职业技术专业学校张莉莉、沈阳工学院唐羽、辽宁现代服务职业技术学院刘微任副主编,在编写过程中参阅了许多文献资料,在此一并致谢。

由于作者编写水平有限,加之教学之余时间仓促,不足之处在所难免,恳请读者和专家指正。

编 者
2014.7. 于西安

目 录

第1章 旅游法及其内容	1
1.1 旅游法概述	1
1.1.1 旅游法与我国旅游立法概况	1
1.1.2 《旅游法》的立法宗旨适用范围及保护对象	3
1.1.3 旅游规划和促进	4
1.2 旅游者及旅游经营	4
1.2.1 旅游者	4
1.2.2 旅游经营	5
1.3 旅游服务合同及旅游监督管理	8
1.3.1 旅游服务合同	8
1.3.2 旅游监督管理	12
1.4 旅游安全、旅游纠纷及法律责任	13
1.4.1 旅游安全	13
1.4.2 旅游纠纷处理	14
1.4.3 《旅游法》规定的法律责任	15
第2章 合同法律制度及旅游合同的法律调整	19
2.1 合同及合同法概述	19
2.1.1 合同的概念、分类和特征	20
2.1.2 合同法概述	22
2.2 合同的订立、效力及履行	24
2.2.1 合同的订立	24
2.2.2 合同的效力	31
2.2.3 合同的履行	34
2.3 合同的变更、转让、解除和终止	38
2.3.1 合同的变更及转让	38
2.3.2 合同的解除和终止	40

2.4 违约责任	42
2.4.1 违约责任概述	42
2.4.2 违约责任的归责原则	43
2.4.3 承担违约责任的方式	44
2.4.4 违约责任与侵权责任的竞合	46
2.5 旅游合同的法律调整	47
2.5.1 旅游合同的概念	47
2.5.2 旅游合同的法律特征	48
2.5.3 旅游合同的内容	49
2.5.4 旅游合同的法律调整问题	49
第3章 消费者权益保护及反不正当竞争法律制度	54
3.1 消费与消费者权益的法律保护	54
3.1.1 消费及消费者概念	54
3.1.2 消费者权益保护法的概述	56
3.2 消费者的权利和经营者的义务	57
3.2.1 消费者的权利	57
3.2.2 经营者的义务	59
3.3 消费者权益的保护	62
3.3.1 国家与社会对消费者权益的保护	62
3.3.2 消费者权益争议的解决	64
3.3.3 经营者损害消费者合法权益的法律责任的确定	65
3.4 反不正当竞争法概述	67
3.4.1 竞争的概念与特征	67
3.4.2 反不正当竞争法的概述	69
3.4.3 不正当竞争的概念和特征	69
3.4.4 不正当竞争行为的种类	70
3.4.5 对不正当竞争行为的监督检查	73
3.4.6 不正当竞争行为的法律责任	73
第4章 旅行社管理法规制度	77
4.1 旅行社管理法规制度概述	78
4.1.1 旅行社的概念	78
4.1.2 旅行社的法律特征	78
4.1.3 旅行社的业务范围	79
4.1.4 旅行社的设立	80
4.2 旅行社经营与管理	84

4.2.1 旅行社经营许可制度	84
4.2.2 旅行社的经营规范	84
4.2.3 旅行社的权利和义务	87
4.2.4 对旅行社经营行为的监督管理	89
4.3 旅行社的法律责任	91
4.3.1 旅行社违反行政管理规定的法律责任	91
4.3.2 旅行社违反合同管理和约定的法律责任	92
4.3.3 旅行社违反导游、领队聘用规定的法律责任	93
4.3.4 旅行社及其导游、领队违反经营义务的法律责任	93
4.3.5 其他法律责任	94
4.4 旅行社质量保证金制度	94
4.4.1 旅行社质量保证金的概念	94
4.4.2 旅行社质量保证金的数目、使用和管理	95
4.4.3 质量保证金的适用范围与例外情形	96
4.4.4 质量保证金的赔偿标准	97
第5章 导游人员管理法规制度	102
5.1 导游人员管理概述	102
5.1.1 导游人员概述	103
5.1.2 导游人员资格证书与导游证	105
5.2 导游人员的权利和义务	108
5.2.1 导游人员的权利	108
5.2.2 导游人员的义务	110
5.3 导游人员的等级管理和考核标准	114
5.3.1 导游人员等级考核制度	114
5.3.2 导游人员的计分管理	117
5.3.3 导游人员年审管理制度	119
5.3.4 导游人员队伍建设存在的问题探索	120
第6章 旅游食宿管理法规制度	124
6.1 旅游饭店的概念及星级评定制度	124
6.1.1 我国旅游饭店的概念及发展简况	124
6.1.2 旅游饭店星级评定制度概述	126
6.1.3 旅游饭店星级评定制度的主要内容	127
6.1.4 旅游涉外饭店星级评定检查员制度	131
6.2 旅游饭店安全管理	136
6.2.1 旅游饭店开业管理	136

6.2.2	旅游饭店经营中的安全管理要求	137
6.2.3	旅游饭店的法律责任	138
6.3	旅游饭店食品卫生管理	139
6.3.1	我国食品卫生立法概况	139
6.3.2	我国《食品卫生法》的基本内容及适用范围	140
6.3.3	对旅游饭店食品的基本要求	141
6.3.4	食品卫生监督	142
6.3.5	法律责任	143
第7章	旅游交通管理法律制度	147
7.1	旅游交通概述	147
7.1.1	旅游交通的概念	147
7.1.2	旅游交通的特性	148
7.1.3	旅游交通法规概述	149
7.2	旅客航空运输管理	151
7.2.1	旅客航空运输的概念和特点	151
7.2.2	旅客航空运输管理	153
7.3	旅客铁路运输管理	158
7.3.1	概述	158
7.3.2	旅客铁路运输法律规定的有关内容	159
第8章	旅游资源保护法律制度	165
8.1	文物旅游资源保护	166
8.1.1	文物保护法概述	166
8.1.2	文物的修缮、保养、使用和销售	169
8.1.3	违反《文物保护法》的法律责任	170
8.2	风景名胜区管理	172
8.2.1	风景名胜区旅游资源管理法规概述	172
8.2.2	风景名胜区旅游资源的管理	173
8.2.3	违反《风景名胜区条例》的法律责任	175
8.3	国家重点风景名胜区审查办法	177
8.4	自然保护区管理	179
8.4.1	自然保护区旅游资源管理法规概述	179
8.4.2	自然保护区开展旅游活动的规定	182
8.4.3	违反《自然保护区条例》的法律责任	183
第9章	出国旅游与出入境管理法律制度	188
9.1	中国公民出入境管理	189

9.1.1	中国公民出入境管理法	189
9.1.2	中国公民出国旅游管理办法	192
9.1.3	中国边境旅游管理办法	194
9.1.4	出境旅游组团社及领队的义务	195
9.2	外籍公民人出境管理法律制度	197
9.2.1	外国人入境出境管理制度概述	197
9.2.2	关于外国人入境的规定	198
9.2.3	外国人在中国居留、旅行和住宿的规定	201
9.2.4	外国旅游者入出境的权利义务及法律限制	202
9.2.5	外国人入出境的法律责任	203
9.3	边境检查制度	204
9.3.1	对出入境人员的检查和管理	204
9.3.2	交通运输工具的检查	205
9.3.3	行李物品、货物的检查	206
9.3.4	违反条例的法律责任	207
第10章	安全生产及旅游安全法规制度	211
10.1	旅游安全管理概述	212
10.1.1	旅游者安全危机与旅游者安全保障	212
10.1.2	旅游安全与管理法规概述	213
10.1.3	旅游安全管理工作的方针	215
10.2	旅游安全管理规定及旅游者安全保障	215
10.2.1	旅游安全管理的原则	215
10.2.2	旅游安全事故的概念及其分类	217
10.2.3	旅游者安全保障	217
10.3	旅游安全事故的处理	224
10.3.1	旅游安全事故的一般处理程序	224
10.3.2	重大旅游安全事故的处理程序	224
10.3.3	特大旅游安全事故的处理程序	227
10.3.4	外国旅游者在华旅游期间伤亡的处理	228
第11章	保险及旅游保险法律制度	234
11.1	保险法概述	234
11.1.1	保险的概念及种类	234
11.1.2	保险法概述	238
11.1.3	保险合同	239
11.2	旅游保险概述	240

11.2.1	旅游保险的概念	240
11.2.2	旅游保险的种类	241
11.3	旅行社责任保险	243
11.3.1	旅行社责任保险概述	243
11.3.2	旅行社投保旅行社责任保险基本规定	243
第12章	旅游纠纷及旅游投诉管理法规制度	249
12.1	旅游纠纷概述	249
12.1.1	旅游纠纷的概念	249
12.1.2	旅游纠纷的种类	250
12.1.3	旅游纠纷的法律适用	250
12.2	旅游纠纷的产生、影响和预防	251
12.2.1	旅游纠纷产生的原因	251
12.2.2	旅游纠纷的解决途径	253
12.2.3	旅游者请求赔偿的条件及程序	253
12.2.4	旅游纠纷的预防	254
12.3	旅游投诉处理办法	256
12.3.1	旅游投诉的概念及特征	257
12.3.2	旅游投诉的管辖、受理和处理	257
12.4	旅游投诉法律文书及制作	260
12.4.1	法律文书概述	260
12.4.2	旅游投诉法律文书格式与实例	263
参考文献		272

第1章 旅游法及其内容

学习目的

本章阐述《中华人民共和国旅游法》（简称《旅游法》）的立法过程、背景及内容。通过学习，使学生了解《旅游法》的地位、效力及配套法规，理解《旅游法》的内容及其影响作用，掌握、使用《旅游法》解决旅游活动中的实际问题。

学习目标

- 了解我国《旅游法》立法过程、颁布时间、背景及内容
- 了解旅游法的地位、效力及配套法规
- 理解旅游法的内容及其影响作用
- 掌握旅游法的实施与操作

1.1 旅游法概述

1.1.1 旅游法与我国旅游立法概况

1. 旅游法概述

旅游法这一概念大约是在20世纪50年代末至60年代初提出来的。一些旅游业发展较早、较快、法制比较健全的国家，由于认识到旅游立法的迫切性和重要性，制定了专门的旅游基本法以促进旅游业的健康发展。

旅游法有广义和狭义之分。广义的旅游法是指调整旅游活动领域中各种社会关系

的各种法律规范的总称,在我国把广义的旅游法称为“旅游法规”在旅游领域已经沿用了许多年。狭义的旅游法是指以旅游法或旅游基本法命名的由各国立法机关制定发布的法律。《中华人民共和国旅游》(简称《旅游法》)经2013年4月25日第十二届全国人民代表大会常务委员会第二次会议通过,于2013年10月1日起施行。

旅游立法是旅游活动开展的自然产物,在开展旅游活动和发展旅游业的过程中,会遇到各种利益关系、矛盾和纠纷,以及化解途径。寻求上述问题的解决途径,便成了各种旅游法律规范产生的社会基础。就我国而言,旅游法应当包括《中华人民共和国旅游法》以及其他相关法律、法规,也包括国务院和旅游主管部门制定发布的单行旅游行政法规和部门规章,还包括一些有关旅游的地方性法规和其他规范性文件。

2. 我国的旅游立法概况

早些年,针对旅游业存在的一些问题和旅游立法的呼声,特别是在旅游法规教学中,很难对旅游法作出有效的界定。有关学者就用我国旅游立法仍然任重而道远来形容。自2009年以来,我国的旅游立法进程加快:

2009年12月《旅游法》起草工作全面启动。

2010年1月31日至2月2日在京召开了国家旅游局配合起草《旅游法》工作组第一次全体会议。

2010年5月18日,国家旅游局召开配合全国人大财经委起草《旅游法》专家论证会,通报全国人大财经委调研组的调研情况。

2011年2月15日《旅游法》立法专家座谈会在京召开。

2011年5月26日至27日,《旅游法》起草组在北京召开旅游法立法研讨会,称旅游法已列入2011年全国人大常委会立法工作计划。

2012年8月27日十一届全国人大常委会第二十八次会议初次审议了《中华人民共和国旅游法(草案)》面向社会公开征集意见。

2013年4月25日第十二届全国人民代表大会常务委员会第二次会议通过了《旅游法》,并于当年10月1日起生效。终结了我国没有《旅游法》的时代。

《中华人民共和国旅游法》共分10章112条包括总则、旅游者、旅游规划和促进、旅游经营、旅游服务合同、旅游安全、旅游监督管理、旅游纠纷处理、法律责任及附则等。

旅游法的意义在于《旅游法》的颁布恰逢中国已成为世界第三大入境旅游接待国和出境旅游客源国,并正在形成全球最大的国内旅游市场,成为世界旅游经济增长的火车头之际。这将进一步确立旅游业成为中国经济发展的重要支柱之一。

1.1.2 《旅游法》的立法宗旨适用范围及保护对象

《旅游法》在总则中对立法宗旨、适用范围、保护对象及旅游业的发展原则均作了明确规定，为旅游法实施指明了方向。

1. 立法宗旨

旅游法的立法宗旨是为保障旅游者和旅游经营者的合法权益，规范旅游市场秩序，保护和合理利用旅游资源，促进旅游业持续健康发展。这一宗旨为旅游业的深化改革和可持续发展起到了有法可依的法律保障。

2. 适用范围

《旅游法》适用于在中华人民共和国境内的和在中华人民共和国境内组织到境外的游览、度假、休闲等形式的旅游活动以及为旅游活动提供相关服务的经营活动。这一规定明确了旅游法只适用于我国法人和为旅游者提供服务的所有经营者。

3. 保护对象

《旅游法》依法保护旅游者在旅游活动中的权利。这与我国的消费者权益保护法相一致，保护旅游消费者在旅游活动中的弱势地位。

4. 旅游业的发展原则

《旅游法》规定，我国旅游业发展应当遵循社会效益、经济效益和生态效益相统一的原则。国家鼓励各类市场主体在有效保护旅游资源的前提下，依法合理利用旅游资源。利用公共资源建设的游览场所应当体现公益性质。这一规定体现出国家旅游业发展走可持续发展道路的决心以及保护资源的重视。

5. 旅游道德要求

《旅游法》规定，国家倡导健康、文明、环保的旅游方式，支持和鼓励各类社会机构开展旅游公益宣传，对促进旅游业发展作出突出贡献的单位和个人给予奖励。旅游法首次把旅游道德要求写进了法律，这是我国倡导文明旅游的一大进步。

6. 旅游竞争及规则

《旅游法》规定，国家建立、健全旅游服务标准和市场规则，禁止行业垄断和地区垄断。这一规定是对反不正当竞争的又一重视，也是对民法精神的强化。

旅游经营者应当诚信经营，公平竞争，承担社会责任，为旅游者提供安全、健康、

卫生、方便的旅游服务。这也是我国民法精神的精髓，必须进一步加强。

1.1.3 旅游规划和促进

1. 旅游业的地位

《旅游法》规定，应当将旅游业发展纳入国民经济和社会发展规划。这一规定从法律的角度将旅游业的发展纳入了国民经济和社会发展的高度，以高度的国家意识给全社会以提示，旅游业兴衰不再是行业的事情，而是与国民经济的发展相一致。

2. 对旅游规划的要求

旅游规划应当按照国民经济和社会发展规划的要求组织编制。旅游发展规划应当包括旅游业发展的总体要求和发展目标，旅游资源保护和利用的要求和措施，以及旅游产品开发、旅游服务质量提升、旅游文化建设、旅游形象推广、旅游基础设施和公共服务设施建设的要求和促进措施等内容。

3. 旅游资源开发保护

对自然资源和文物等人文资源进行旅游利用，必须严格遵守有关法律、法规的规定，符合资源、生态保护和文物安全的要求，尊重和维护当地传统文化和习俗，维护资源的区域整体性、文化代表性和地域特殊性，并考虑军事设施保护的需要。有关主管部门应当加强对资源保护和旅游利用状况的监督检查。在这一规定中，明确了旅游法应当包括中华人民共和国已经生效的诸如文物保护法、风景名胜区条例、自然保护区条例、水资源法，环境保护法、矿产资源法等诸多法律、法规。

4. 旅游从业人员要求

国家鼓励和支持发展旅游职业教育和培训，提高旅游从业人员素质。这一规定确认了导游人员管理条例的效力，以及旅行社条例对导游、领队的规定。

1.2 旅游者及旅游经营

1.2.1 旅游者

旅游者就是暂时离开常住地，通过游览、消遣等活动，以获得精神上的愉快感受

为主要目的的人。包括国内旅游、出境旅游、远途旅游和短途旅游。

1. 旅游者的权利

《旅游法》规定,旅游者享有如下权利:

- (1) 旅游者有权自主选择旅游产品和服务,有权拒绝旅游经营者的强制交易行为。
 - (2) 旅游者有权知悉其购买的旅游产品和服务的真实情况。
 - (3) 旅游者有权要求旅游经营者按照约定提供产品和服务。
- 这和民法、消法、合同法中规定的知悉权、自由选择权、请求权是一致的。
- (4) 旅游者的人格尊严、民族风俗习惯和宗教信仰应当得到尊重。
- 这与我国宪法、民法、消法规定的公民的受尊重权相一致。
- (5) 残疾人、老年人、未成年人等旅游者在旅游活动中依照法律、法规和有关规定享受便利和优惠。这是对特殊人群权益的依法保护,也体现在我国的相关法律中。
 - (6) 旅游者在人身、财产安全遇有危险时,有请求救助和保护的权利。
 - (7) 旅游者人身、财产受到侵害的,有依法获得赔偿的权利。这在我国民法、侵权责任法、消法中也有赔偿权的规定。

2. 旅游者的义务

- (1) 旅游者在旅游活动中应当遵守社会公共秩序和社会公德,尊重当地的风俗习惯、文化传统和宗教信仰,爱护旅游资源,保护生态环境,遵守旅游文明行为规范。
- (2) 旅游者在旅游活动中或者在解决纠纷时,不得损害当地居民的合法权益,不得干扰他人的旅游活动,不得损害旅游经营者和旅游从业人员的合法权益。
- (3) 旅游者购买、接受旅游服务时,应当向旅游经营者如实告知与旅游活动相关的个人健康信息,遵守旅游活动中的安全警示规定。
- (4) 旅游者对国家应对重大突发事件暂时限制旅游活动的措施以及有关部门、机构或者旅游经营者采取的安全防范和应急处置措施,应当予以配合。
- (5) 旅游者违反安全警示规定,或者对国家应对重大突发事件暂时限制旅游活动的措施、安全防范和应急处置措施不予配合的,依法承担相应责任。
- (6) 出境旅游者不得在境外非法滞留,随团出境的旅游者不得擅自分团、脱团;入境旅游者不得在境内非法滞留,随团入境的旅游者不得擅自分团、脱团。

1.2.2 旅游经营

旅游经营者是指旅行社、景区以及为旅游者提供交通、住宿、餐饮、购物、娱乐等服务的经营者。

1. 旅行社经营要求

《旅游法》在附则术语含义中,没有对旅行社的含义给出界定,根据《旅行社条例》第2条规定,旅行社是指从事招徕、组织、接待旅游者等活动,为旅游者提供相关旅游服务,开展国内旅游业务、入境旅游业务或者出境旅游业务的企业法人。但对组团社、地接社作了界定。组团社是指与旅游者订立包价旅游合同的旅行社。地接社是指接受组团社委托,在目的地接待旅游者的旅行社。

旅游法对旅行社的经营及导游、领队的管理要求基本重申了旅行社条例及导游人员管理条例的规定。

(1) 设立条件。

设立旅行社,招徕、组织、接待旅游者,为其提供旅游服务,应当取得旅游主管部门的许可,依法办理工商登记,并具备固定的经营场所;有必要的营业设施;有符合规定的注册资本;有必要的经营管理人员和导游;以及法律、行政法规规定的其他条件。

(2) 旅行社的业务范围。

依法设立的旅行社在经营范围内可以经营境内旅游业务;出境旅游;边境旅游;入境旅游和其他旅游业务。

(3) 旅行社的经营规范。

根据法律、法规的规定,旅行社不得出租、出借旅行社业务经营许可证,或者以其他形式非法转让旅行社业务经营许可。

旅行社应当按照规定交纳旅游服务质量保证金,用于旅游者权益损害赔偿和垫付旅游者人身安全遇有危险时紧急救助的费用。

旅行社为招徕、组织旅游者发布信息,必须真实、准确,不得进行虚假宣传,误导旅游者;旅行社及其从业人员组织、接待旅游者,不得安排参观或者参与违反我国法律、法规和社会公德的项目或者活动。

旅行社组织旅游活动应当向合格的供应商订购产品和服务;旅行社不得以不合理的低价组织旅游活动,诱骗旅游者,并通过安排购物或者另行付费旅游项目获取回扣等不正当利益。

旅行社组织、接待旅游者,不得指定具体购物场所,不得安排另行付费旅游项目。但是,经双方协商一致或者旅游者要求,且不影响其他旅游者行程安排的除外。

发生违反前两款规定情形的,旅游者有权在旅游行程结束后三十日内,要求旅行社为其办理退货并先行垫付退货货款,或者退还另行付费旅游项目的费用。

(4) 对旅行社导游、领队的规定。

旅行社组织团队出境旅游或者组织、接待团队入境旅游,应当按照规定安排领队

或者导游全程陪同；参加导游资格考试成绩合格，与旅行社订立劳动合同或者在相关旅游行业组织注册的人员，可以申请取得导游证；

旅行社应当与其聘用的导游依法订立劳动合同，支付劳动报酬，缴纳社会保险费用；

旅行社临时聘用导游为旅游者提供服务的，应当全额向导游支付规定的导游服务费用；旅行社安排导游为团队旅游提供服务的，不得要求导游垫付或者向导游收取任何费用；

取得导游证，具有相应的学历、语言能力和旅游从业经历，并与旅行社订立劳动合同的人员，可以申请取得领队证；

导游和领队为旅游者提供服务必须接受旅行社委派，不得私自承揽导游和领队业务；

导游和领队从事业务活动，应当佩戴导游证、领队证，遵守职业道德，尊重旅游者的风俗习惯和宗教信仰，应当向旅游者告知和解释旅游文明行为规范，引导旅游者健康、文明旅游，劝阻旅游者违反社会公德的行为；

导游和领队应当严格执行旅游行程安排，不得擅自变更旅游行程或者中止服务活动，不得向旅游者索取小费，不得诱导、欺骗、强迫或者变相强迫旅游者购物或者参加另行付费旅游项目。

2. 景区管理规定

景区是指为旅游者提供游览服务、有明确的管理界限的场所或者区域。

(1) 景区开放应当具备下列条件，并听取旅游主管部门的意见。

- ① 有必要的旅游配套服务和辅助设施。
- ② 有必要的安全设施及制度，经过安全风险评估，满足安全条件。
- ③ 有必要的环境保护设施和生态保护措施。
- ④ 法律、行政法规规定的其他条件。

(2) 景区门票规定。

① 利用公共资源建设的景区的门票以及景区内的游览场所、交通工具等另行收费项目，实行政府定价或者政府指导价，严格控制价格上涨。

拟收费或者提高价格的，应当举行听证会，征求旅游者、经营者和有关方面的意见，论证其必要性、可行性。

利用公共资源建设的景区，不得通过增加另行收费项目等方式变相涨价；另行收费项目已收回投资成本的，应当相应降低价格或者取消收费。

② 公益性的城市公园、博物馆、纪念馆等，除重点文物保护单位和珍贵文物收藏单位外，应当逐步免费开放。