

◎ 全国导游人员资格考试（上海）系列教材

导游法律知识 与道德修养

上海市旅游事业管理委员会 编



中国出版集团
东方出版中心



全国导游人员资格考试（上海）系列教材

- 导游基础知识 上册
- 导游基础知识 下册
- 现场导游
- 导游服务规范与技能
- 导游法律知识与道德修养

ISBN 978-7-80627-888-8



01 >



9 787806 278888

全套定价：85.00元（共5册）

◎ 全国导游人员资格考试（上海）系列教材

导游法律知识 与道德修养

上海市旅游事业管理委员会 编



中国出版集团

东方出版中心

图书在版编目(CIP)数据

导游法律知识与道德修养 / 上海市旅游事业管理委员会编. —2版. —上海: 东方出版中心, 2007.3
(全国导游人员资格考试(上海)系列教材)
ISBN 978-7-80627-888-8

I. 导... II. 上... III. ①旅游业-法规-中国-资格考核-教材②旅游业-职业道德-资格考核-教材 IV.
D922.296 F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 028491 号

导游法律知识与道德修养

出版发行: 东方出版中心

地 址: 上海市仙霞路 345 号

电 话: 62417400

邮政编码: 200336

经 销: 新华书店上海发行所

印 刷: 昆山市亭林印刷有限责任公司

开 本: 890×1240 毫米 1/32

字 数: 200 千字

印 张: 8.5 插页: 2

版 次: 2002 年 5 月第 1 版 2007 年 3 月第 2 版第 1 次印刷

ISBN 978-7-80627-888-8

全套定价: 85.00 元(共 5 册)

版权所有, 侵权必究

全国导游人员资格考试(上海) 系列教材编写委员会

主 任：道书明

副 主 任：金 放

编 委：(按姓氏笔画为序)

王红平 王玉松 刘泽勋 任丽娟

李志军 张 昕 陈永发 范能船

系列教材主编：王红平

主 编：王玉松

编 者：王玉松 富丹江 斯春满 隆 玲

顾 问：刘泽勋

序

上海市旅游事业管理委员会主任 道书明

近年来,充满勃勃生机和活力的中国旅游业迫切需要培养合格的高素质的导游员。中国旅游业发展的实践证明,导游员不仅是旅游业发展的推进者,更是社会主义现代化事业的建设者、先进文化的传播者、中外交流的友好使者,并为构建和谐社会和和谐世界发挥着重要的作用。

导游是一门艺术,更是一门科学。导游人员要有广博的知识、精湛的服务技艺,要掌握党的方针政策和法律法规,要具备高尚的职业道德和良好的文化修养,也要有不辞辛劳、甘于奉献、真诚细致的服务精神。导游人员在为不同国家、不同种族、不同职业、不同人群的游客提供服务的过程中,传递和展示的是一个企业、一个城市、一个民族乃至一个国家的美好形象。

上海是中国现代旅游业的发祥地,中国最早的职业导游员出现在上海。在近一个世纪中,一代代导游员为上海旅游业发展留下了辉煌的足迹。目前,上海已拥有一支近万人的导游队伍,这支队伍为数以亿计的国内外旅游者提供良好的服务,出色地完成了许多为重要贵宾和重大国际会议提供导游服务的任务,创造了光辉的业绩。

但形势在发展,社会在进步,尽快建设一支与时代发展相适应的导游员队伍,依然是我们面临的严峻挑战。培养合格的高素质的导游员,需要具有科学性、时代性、应用性的教材。根据国家旅游局导游资格考试改革和导游队伍管理的有关精神,针对上海国际化大都市旅游业的特点,上海市旅游事业管理委员会在 2002 年

5月组织了本市部分旅游业专家和旅游院校教授,编写了全国导游人员资格考试(上海)系列教材。奉献在读者面前的这套2007年版的教材,已对原先的内容进行了补充和修订。该教材在导游基础知识、导游服务规范与技能、导游法律知识与道德修养和现场导游等方面,对导游从业人员必须具备的专业常识、技能和职业道德规范等进行了较系统的介绍和论述,既自成体系,又可独立成篇;既是导游资格准入考试参考教材,又可作为在职导游人员培训用书。

我衷心地祝贺本套改版教材的成功出版和发行,衷心地感谢有关专家和教授以及全体相关工作人员在编写教材中所付出的辛勤劳动,更衷心地希望本套教材能为培养出更多更好的导游员、服务于全国和上海的旅游业发挥积极作用。

前 言

本套教材是导游人员资格考试(上海)的系列教材。它由《导游基础知识》(上册、下册)、《现场导游》、《导游服务规范与技能》、《导游法律知识与道德修养》五本书组成,由上海市旅游事业管理委员会组织编写。本套教材注重党和国家的有关方针和政策的贯彻;注重导游职业道德和规范服务能力的培养;注重基础知识和基本理论的掌握和运用。体现改革发展要求及上海特色,着眼于资格准入的基本要求,强调基础,突出重点,将实用性、系统性和前瞻性有机统一起来。本套教材主要作为导游人员资格考试考前培训参考和使用,也可作为有关旅游院校相关专业教学用书或教学参考资料。作为导游人员资格考试前培训教材使用时,要依据当年上海市导游人员资格考试的“考试大纲”规定执行。

本套教材是在2002年版的基础上进行修订的。修订后的《政策法规与职业道德》改名为《导游法律知识与道德修养》,共分三个部分十六章。第一部分“方针政策”共三章,由王玉松负责编写;第二部分“旅游相关法律法规”共十一章,其中第四、五章以及第十四章的第一节由王玉松编写,第六、七、八、十三章由富丹江编写,第九、十、十一、十二章以及第十四章第二、三节由斯春满编写;第三部分“导游人员职业道德”共两章,由隆玲编写。前辈刘泽勋先生为本书的顺利完成给予了大力的支持和指导,起着非常关键的作用。他认真严谨的治学态度、不求回报的奉献精神值得我们

后辈一生学习。

在此次修订过程中,参阅了同类教材及大量的书籍和诸多报纸杂志。在此对专家、学者们深表由衷感谢。同时,东方出版中心的领导和编辑在本套教材的出版过程中给予了很大的帮助和支持。付坤等同志,作为本套教材编委会工作人员,承担了大量的文秘处理和日常事务工作,在此表示感谢。由于时间所限,本教材难免有不足之处,诚恳希望广大读者给予指正,以便今后继续不断完善。

编 者

2007 年 2 月

目 录

方 针 政 策

第一章 新时期新阶段党和国家的指导思想	3
第一节 邓小平理论	3
一、邓小平理论是马克思主义在中国发展的新阶段	3
二、邓小平理论的主要内容	3
三、邓小平理论的精髓是解放思想、实事求是	4
第二节 “三个代表”重要思想	4
一、“三个代表”重要思想的科学内涵	4
二、贯彻“三个代表”重要思想的根本要求	5
第三节 科学发展观	5
一、科学发展观是推进社会主义现代化必须长期坚持的 重要指导方针	5
二、科学发展观的科学内涵和基本要求	6
第二章 新时期新阶段全国人民的奋斗目标	8
第一节 我国目前正处于并将长期处于社会主义初级阶段	8
一、社会主义的本质	8
二、社会主义初级阶段	8
三、党在社会主义初级阶段的基本路线和基本纲领	9
第二节 建设中国特色社会主义经济、政治、文化、社会	11
一、中国特色社会主义经济建设	11

二、中国特色社会主义政治建设	15
三、中国特色社会主义文化建设	19
四、中国特色社会主义社会建设	21
第三节 全面建设小康社会	23
一、“三步走”的经济发展战略	23
二、全面建设小康社会的奋斗目标	24
三、努力实现“十一五”规划	25
第三章 新时期新阶段重大战略、方针、政策	27
第一节 重大战略	27
一、依法治国	27
二、以德治国	28
三、科教兴国	28
四、人才强国	29
第二节 基本国策	30
一、环境保护	30
二、计划生育	32
三、对外开放	33
第三节 重大方针政策	34
一、民族政策	34
二、宗教政策	35
三、侨务政策	36
四、祖国统一	37
五、外交政策	39
旅游相关法律法规	
第四章 法和宪法基础常识	45
第一节 法律基础常识	45

一、法、法律和法规的概念	45
二、法律与政策、法律与道德	45
第二节 宪法基础常识	46
一、宪法的指导思想和主要内容	46
二、我国的国家制度	47
三、公民的基本权利和义务	48
四、国家机构	48
五、国旗、国徽、国歌和首都	49
第三节 旅游立法概述	49
一、我国的旅游立法	49
二、提高导游员的法律素质,依法治旅	50
第五章 民事法律规定	52
第一节 民法通则	52
一、民法的概念和基本原则	52
二、民事主体	53
三、民事法律行为和代理	54
四、民事权利	55
五、民事责任和诉讼时效	56
第二节 合同法	58
一、合同法概述	58
二、合同的订立	58
三、合同的履行	64
四、合同的变更、转让和解除	65
五、违约责任和合同纠纷的解决	67
第六章 旅行社管理法律规定	71
第一节 旅行社概述	71

一、旅行社的概念及法律特征	71
二、旅行社的分类和经营范围	72
三、旅行社的设立和审批	74
第二节 旅行社的经营与管理	77
一、旅行社的经营	77
二、旅行社的管理	79
三、旅行社对旅游者合法权益的保护	81
 第七章 导游人员管理法律规定	83
第一节 导游人员概述	83
一、导游人员概念	83
二、导游人员资格考试和等级考核制度	84
三、导游人员证书	85
第二节 导游人员的权利、义务和违法处罚	88
一、导游人员的权利	88
二、导游人员的法定义务及违法处罚	89
第三节 导游人员的计分管理和年审管理	92
一、导游人员的计分管理制度	92
二、导游人员的年审管理制度	94
 第八章 旅游安全与保险法律规定	95
第一节 旅游安全管理	95
一、旅游安全管理工作的方针及原则	95
二、旅游安全管理机构和旅游企事业单位的安全职责	96
三、旅游安全事故的处理	98
四、奖励与惩罚	99
五、漂流旅游安全管理	100
第二节 旅游保险	102

一、旅游保险概述	102
二、《关于进一步做好旅游保险工作的意见》	103
三、旅行社责任保险规定	105
第九章 出入境管理与出境旅游管理法律规定	111
第一节 出入境管理法律规定	111
一、中国公民出境入境管理规定	111
二、外国人入境出境管理规定	116
第二节 中国公民出境旅游管理	122
一、出国旅游管理	122
二、边境旅游管理	127
三、大陆居民赴台湾地区旅游管理	129
第十章 旅游交通管理法律规定	132
第一节 民用航空运输管理	132
一、民用航空运输的界定及法律适用	132
二、民用航空运输企业的责任	133
三、旅客乘机的安全规范	134
四、运输凭证管理	135
五、有关赔偿责任的规定	137
六、国际航空运输规定	138
第二节 铁路运输管理	139
一、铁路运输的界定及法律适用	139
二、旅客(或托运人)和承运人的基本权利和义务	139
三、运输凭证管理	141
四、有关赔偿责任的规定	142
第三节 旅游汽车客运管理	145
一、旅游汽车客运资质管理	145

二、旅游汽车客运营运管理	146
三、监督检查与处罚	147
四、旅游汽车服务质量标准	147
第十一章 食品卫生、住宿与娱乐管理法律规定	150
第一节 食品卫生安全管理	150
一、食品卫生的基本要求	150
二、食品卫生安全管理的主要内容	151
三、食物中毒事故的处理	152
第二节 旅馆饭店业管理	154
一、旅馆业治安管理	154
二、旅游饭店星级评定	156
三、绿色旅游饭店	158
第三节 娱乐场所管理	158
一、娱乐场所的设立	159
二、娱乐场所的经营	159
第十二章 旅游资源保护法律规定	161
第一节 自然保护区法律规定	161
一、自然保护区的定义和分类	161
二、自然保护区的管理机构和保护措施	162
三、违法责任	164
第二节 风景名胜区法律规定	165
一、风景名胜区的定义和等级	165
二、风景名胜区的管理机构和保护规定	166
三、违法责任	168
第三节 文物保护法律规定	168

一、文物保护工作方针和基本要求	168
二、文物保护的范围	169
三、文物资源的分类及管理	169
四、文物的权属、收藏、出境和考古发掘	170
五、奖励与处罚规定	173
第四节 旅游景区质量等级评定	174
一、评定依据和原则	174
二、旅游景区质量等级及标志	175
三、旅游景区质量等级的划分依据与方法	175
四、旅游景区质量等级的监督检查和复核	175
 第十三章 上海市旅游法规	 177
第一节 上海市旅游条例	177
一、《上海市旅游条例》简介	177
二、旅游经营者的权利和义务	178
三、旅游者的权利和义务	180
四、争议解决的途径	181
第二节 上海市旅行社管理办法	181
一、《上海市旅行社管理办法》简介	181
二、旅行社的设立与审批	182
三、旅行社的经营与管理	183
四、法律责任	187
第三节 上海市导游人员管理办法	188
一、《上海市导游人员管理办法》简介	188
二、导游人员的资质管理	189
三、导游人员的权利和义务	192
四、其他有关规定	193

第十四章 旅游消费维权与纠纷处理	194
第一节 消费者权益保护法	194
一、消费者权益保护法概述	194
二、消费者的权利	195
三、经营者的义务	198
四、争议的解决和法律责任	201
第二节 旅行社质量保证金制度	205
一、质量保证金的概念和适用范围	205
二、赔偿标准和赔偿时效	206
第三节 旅游投诉法律规定	208
一、旅游投诉概述	209
二、旅游投诉的受理与处理	211

导游人员职业道德

第十五章 旅游职业道德建设	217
第一节 职业道德概述	217
一、职业和职业心态	217
二、职业道德的含义、特征和作用	218
三、旅游行业职业道德建设的重要性和紧迫性	220
第二节 旅游职业道德建设的主要内容	223
一、马克思主义的世界观、人生观、价值观	223
二、社会主义荣辱观	225
三、社会主义的社会公德、家庭美德、职业道德	228
四、旅游行业政治意识、敬业意识和服务意识	230
第十六章 上海市导游人员职业道德建设	235
第一节 上海市导游人员职业道德规范	235
一、上海市导游人员职业道德规范	235