



旅游 政策与法规

四川省旅游局◎编




LÜYOU
ZHENGCE YU FAGUI

中国旅游出版社



旅游 政策与法规



四川省旅游局◎编

LÜYOU
ZHENGCE YU FAGUI

中国旅游出版社

责任编辑：高 瑞 王 婷

责任印制：冯冬青

图书在版编目 (CIP) 数据

旅游政策与法规/四川省旅游局编. -北京: 中国旅游出版社, 2007. 9 (2007. 9 重印)

ISBN 978 - 7 - 5032 - 3237 - 4

I. 旅… II. 四… III. ①旅游业 - 方针政策 - 中国 - 教材
②旅游业 - 法规 - 中国 - 教材 IV. F592.0 D922. 296

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 124261 号

书 名：旅游政策与法规

编 者：四川省旅游局

出版发行：中国旅游出版社

(北京市建国门内大街甲 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：北京中文天地文化艺术有限公司

经 销：全国各地新华书店

印 刷：河北三河市灵山红旗印刷厂

版 次：2007 年 9 月第 1 版 2007 年 9 月第 2 次印刷

开 本：850 毫米 × 1168 毫米 1/32

印 张：13. 5

印 数：12001 - 18000 册

字 数：300 千

定 价：21. 60 元

I S B N 978 - 7 - 5032 - 3237 - 4

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

四川省全国导游人员资格考试教材
编辑委员会

主任：张 谷

副主任：陈加林 陈献春 吴 勉 张令祥
陈立祥 孙 前

委员：(按姓氏笔画为序)

羽 欣 刘 萌 汪 宏 沈皖蜀
苗玉砚 孟 刚 周伦斌 姚界平
柴延祝 徐 森 徐蓓兵 黄 萍
蒋卫平 游 勇 廖再新

《旅游政策与法规》

主 编：李柏槐

编 者：李柏槐

审 定：石应平

第一章 国家的基本政策和旅游政策

第一节 构建社会主义和谐社会	1
一、构建社会主义和谐社会的目标任务	1
二、社会主义和谐社会建设	5
第二节 国家各项重要基本政策	25
一、全面建设小康社会	25
二、外交政策与祖国的完全统一	34
三、国民经济和社会发展“十一五”规划	39
第三节 国家的旅游发展政策	46
一、旅游业发展的成就与经验	46
二、国家旅游业发展的基本政策	48
三、四川省旅游业发展的基本政策	52

第二章 旅游法律关系

第一节 旅游法概述	58
一、旅游法的概念及特征	58

二、旅游法的调整对象	60
三、旅游法的渊源	61
第二节 旅游法律关系与法律责任	63
一、旅游法律关系的概念	63
二、旅游法律关系的构成	64
三、违法行为	67
四、法律责任	68
第三节 旅游行政管理制度	69
一、旅游行政管理机关	69
二、旅游行政行为	73
三、行政复议与行政诉讼	76

第三章 旅游者权益保护法律制度

第一节 消费者权益保护	80
一、消费者权益保护法概述	80
二、消费者的权利	81
三、经营者的义务	85
四、对消费者合法权益的保护	89
第二节 旅行社对旅游者权益的保护	91
一、旅行社对旅游者合法权益的保护	91
二、旅行社质量保证金制度	94

第三节 旅游安全与保险法律制度	98
一、旅游安全管理	98
二、生产安全事故报告和调查处理	101
三、旅游保险	107

第四章 旅游合同法律制度

第一节 旅游合同的订立	117
一、旅游合同的概念及原则	117
二、合同主体的资格	120
三、合同的形式和内容	123
四、合同的订立方式	125
第二节 旅游合同的效力与履行	129
一、合同的效力	129
二、合同的履行	132
三、合同的变更与转让	135
四、合同的解除与终止	137
第三节 旅游合同责任	140
一、缔约过失责任	140
二、违约责任	141
三、违约责任与侵权责任的竞合	144
第四节 劳动合同	147
一、劳动合同的概念和特征	147

二、劳动合同的形式和内容	148
三、劳动合同的效力与履行	151

第五章 旅游企业管理法律制度

第一节 企业管理基本制度	156
一、公司的基本制度	156
二、合伙企业与个人独资企业制度	166
三、外商投资企业制度	171
第二节 旅行社管理制度	174
一、旅行社的设立	174
二、旅行社业务经营规则	178
三、对旅行社的监督管理	180
第三节 公民出国旅游管理制度	186
一、公民出国旅游管理办法	186
二、大陆居民赴台湾地区旅游管理办法	193

第六章 导游人员管理法律制度

第一节 导游人员的从业制度	195
一、导游人员的概念及类别	195

二、导游人员资格证·····	196
三、导游证·····	197
第二节 导游人员的权利和义务·····	200
一、导游人员的权利·····	200
二、导游人员的义务·····	202
第三节 导游人员管理制度·····	208
一、导游人员的计分管理制度·····	208
二、导游人员的年审管理制度·····	210
三、导游人员的等级考核制度·····	211

第七章 旅游业务管理相关法律制度

第一节 出入境及交通管理制度·····	216
一、中国公民出境入境管理·····	216
二、外国人入境出境管理·····	218
三、民用航空运输管理·····	220
四、铁路运输管理·····	225
五、公路运输管理·····	227
第二节 旅游食宿及娱乐管理制度·····	232
一、食品卫生管理·····	232
二、旅游住宿业管理·····	235

三、娱乐场所管理	240
第三节 旅游资源管理制度	242
一、风景名胜区管理	242
二、人文旅游资源管理	247
三、旅游景区质量等级评定	252
四、自然保护区的管理	256
五、环境保护管理	258

第八章 四川省地方旅游法规

第一节 四川省旅游条例	262
一、政府对旅游产业的主导	262
二、旅游经营活动的管理	266
三、旅游者的管理	272
第二节 四川省世界遗产保护条例	272
一、世界遗产管理机构及其职责	273
二、世界遗产保护区的规划与建设	274
三、世界遗产的保护规定	274

第九章 旅游纠纷处理法律制度

第一节 旅游纠纷的解决途径	276
一、旅游纠纷的概念和特征	276

二、旅游纠纷的解决途径	277
第二节 旅游投诉	280
一、旅游投诉的概念及管理机关	280
二、旅游投诉的受理与处理	282
第三节 旅游纠纷的民事诉讼	286
一、民事诉讼的概念及特征	286
二、民事诉讼的基本制度	286
三、民事诉讼的普通程序	288

第十章 旅游职业道德规范

第一节 世界观和人生观	292
一、树立正确的世界观	292
二、树立正确的人生观	300
三、树立正确的价值观	306
第二节 公民道德建设	322
一、道德的概念及特征	322
二、公民道德建设	327
三、社会主义荣辱观	341
第三节 旅游职业道德	348
一、旅游职业道德的概念及作用	348
二、旅游职业道德规范	353

三、公民旅游文明行为规范	358
附录一：旅游合同示范文本	360
附录二：旅游典型案例分析	384
附录三：主要参考文献	409

第一章 国家的基本政策和 旅游政策

第一节 构建社会主义和谐社会

一、构建社会主义和谐社会的目标任务

1. 和谐社会的概念

2006年10月,中国共产党第十六届中央委员会第六次全体会议,全面分析了形势和任务,审议通过了《中共中央关于构建社会主义和谐社会若干重大问题的决定》。

所谓和谐社会,就是按照民主法治、公平正义、诚信友爱、充满活力、安定有序、人与自然和谐相处的总要求,以解决人民群众最关心、最直接、最现实的利益问题为重点,着力发展社会事业、促进社会公平正义、建设和谐文化、完善社会管理、增强社会创造活力,走共同富裕道路,推动社会建设与经济建设、政治建设、文化建设协调发展。

2. 构建社会主义和谐社会的重要性和紧迫性

社会和谐是中国特色社会主义的本质属性,是国家富强、民族振兴、人民幸福的重要保证。构建社会主义和谐社会,是中国共产党以马克思列宁主义、毛泽东思想、邓小平理论和

“三个代表”重要思想为指导，全面贯彻落实科学发展观，从中国特色社会主义事业总体布局和全面建设小康社会全局出发提出的重大战略任务，反映了建设富强民主文明和谐的社会主义现代化国家的内在要求，体现了全党全国各族人民的共同愿望。

社会和谐是中国共产党不懈奋斗的目标。新中国成立后，我们党为促进社会和谐进行了艰辛探索，积累了正反两方面经验，取得了重要进展。党的十一届三中全会以后，我们党坚定不移地推进改革开放和现代化建设，积极推动经济发展和社会全面进步，为促进社会和谐进行了不懈努力。党的“十六大”以来，我们党对和谐的认识不断深化，明确了构建社会主义和谐社会在中国特色社会主义事业总体布局中的地位，作出了一系列决策部署，推动和谐社会建设取得新的成效。经过长期努力，我们拥有了构建社会主义和谐社会的各种有利条件。

新世纪新阶段，我们面临前所未有的发展机遇，面对的挑战也前所未有。“和平、发展、合作”成为时代潮流，世界多极化和经济全球化的趋势深入发展，科技进步日新月异。同时，国际环境复杂多变，综合国力竞争日趋激烈，影响和平与发展的不稳定不确定因素增多，我们仍将长期面对发达国家在经济科技等方面占优势的压力。我国社会主义市场经济体制日趋完善，社会主义物质文明、政治文明、精神文明建设和党的建设不断加强，综合国力大幅度提高，人民生活显著改善，社会政治长期保持稳定。同时，我国正处于并将长期处于社会主义初级阶段，人民日益增长的物质文化需求与落后的社会生产之间的矛盾仍然是我国社会的主要矛盾，统筹兼顾各方面利益任务艰巨而繁重。特别要看到，我国已进入改革发展的关键时期，经济体制深刻变革，社会结构深刻变动，利益格局深刻调

整，思想观念深刻变化。这种空前的社会变革，给我国发展进步带来了巨大活力，也必然带来这样那样的矛盾和问题。我们党要带领人民抓住机遇、应对挑战，把中国特色社会主义伟大事业推向前进，必须坚持以经济建设为中心，把构建社会主义和谐社会摆在更加突出的地位。

目前，我国社会总体上是和谐的。但是，也存在不少影响社会和谐的矛盾和问题，主要是：城乡、区域、经济社会发展很不平衡，人口、资源、环境压力加大；就业、社会保障、收入分配、教育、医疗、住房、安全生产、社会治安等方面关系群众切身利益的问题比较突出；体制机制尚不完善，民主法制还不健全；一些社会成员诚信缺失、道德失范，一些领导干部的素质、能力和作风与新形势新任务的要求还不适应；一些领域的腐败现象仍然比较严重；敌对势力的渗透破坏活动危及国家和社会稳定。

任何社会都不可能没有矛盾，人类社会总是在矛盾运动中发展进步的。构建社会主义和谐社会是一个不断化解社会矛盾的持续过程。我们要始终保持清醒的头脑，居安思危，深刻认识我国发展的阶段性特征，科学分析影响社会和谐的矛盾和问题及其产生的原因，更加积极主动地正视矛盾、化解矛盾，最大限度地增加和谐因素，最大限度地减少不和谐因素，不断促进社会和谐。全党同志要坚持解放思想、实事求是、与时俱进，一切从实际出发，自觉按规律办事，立足当前、着眼长远，量力而行、尽力而为，有重点分步骤地持续推进，切实把构建社会主义和谐社会作为贯穿中国特色社会主义事业全过程的长期历史任务和全面建设小康社会的重大现实课题抓紧抓好。

3. 构建社会主义和谐社会的指导思想、目标任务和原则

我们要构建的社会主义和谐社会，是在中国特色社会主义

道路上，中国共产党领导全国人民共同建设、共同享有的和谐社会。必须坚持以马克思列宁主义、毛泽东思想、邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导，坚持党的基本路线、基本纲领、基本经验，坚持以科学发展观统领经济社会发展全局。

到2020年，构建社会主义和谐社会的目标和主要任务是：社会主义民主法制更加完善，依法治国基本方略得到全面落实，人民的权益得到切实尊重和保障；城乡、区域发展差距扩大的趋势逐步扭转，合理有序的收入分配格局基本形成，家庭财产普遍增加，人民过上更加富足的生活；社会就业比较充分，覆盖城乡居民的社会保障体系基本建立；基本公共服务体系更加完备，政府管理和服务水平有较大提高；全民族的思想道德素质、科学文化素质和健康素质明显提高，良好道德风尚、和谐人际关系进一步形成；全社会创造活力显著增强，创新型国家基本建成；社会管理体系更加完善，社会秩序良好；资源利用效率显著提高，生态环境明显好转；实现全面建设惠及十几亿人口的更高水平的小康社会的目标，努力形成全体人民各尽其能、各得其所而又和谐相处的局面。

构建社会主义和谐社会，要遵循以下原则：

——必须坚持以人为本。始终把最广大人民的根本利益作为党和国家一切工作的出发点和落脚点，实现好、维护好、发展好最广大人民的根本利益，不断满足人民日益增长的物质文化需要，做到发展为了人民、发展依靠人民、发展成果由人民共享，促进人的全面发展。

——必须坚持科学发展。切实抓好发展这个党执政兴国的第一要务，统筹城乡发展，统筹区域发展，统筹经济社会发展，统筹人与自然和谐发展，统筹国内发展和对外开放，转变增长方式，提高发展质量，推进节约发展、清洁发展、安全发

展，实现经济社会全面协调可持续发展。

——必须坚持改革开放。坚持社会主义市场经济的改革方向，适应社会发展要求，推进经济体制、政治体制、文化体制、社会体制改革和创新，进一步扩大对外开放，提高改革决策的科学性、改革措施的协调性，建立健全充满活力、富有效率、更加开放的体制机制。

——必须坚持民主法治。加强社会主义民主政治建设，发展社会主义民主，实施依法治国基本方略，建设社会主义法治国家，树立社会主义法治理念，增强全社会法律意识，推进国家经济、政治、文化、社会生活法制化、规范化，逐步形成社会公平保障体系，促进社会公平正义。

——必须坚持正确处理改革发展稳定的关系。把改革的力度、发展的速度和社会可承受的程度统一起来，维护社会安定团结，以改革促进和谐、以发展巩固和谐、以稳定保障和谐，确保人民安居乐业、社会安定有序、国家长治久安。

——必须坚持在党的领导下全社会共同建设。坚持科学执政、民主执政、依法执政，发挥党的领导核心作用，维护人民群众的主体地位，团结一切可以团结的力量，调动一切积极因素，形成促进和谐人人有责、和谐社会人人共享的生动局面。

二、社会主义和谐社会建设

1. 坚持协调发展，加强社会事业建设

社会要和谐，首先要发展。社会和谐在很大程度上取决于社会生产力的发展水平，取决于发展的协调性。必须坚持用发展的办法解决前进中的问题，大力发展社会生产力，不断为社会和谐创造雄厚的物质基础。同时，更加注重解决发展不平衡问题，更加注重发展社会事业，推动经济社会协调发展。