



浙江省全国导游人员资格考试教材



LUYOU ZHENGCE YU FAGUI

旅游政策与法规

浙江省旅游局◎编

中国旅游出版社



浙江省全国导游人员资格考试教材



LUYOU ZHENGCE YU FAGUI

旅游政策与法规

浙江省旅游局◎编

中国旅游出版社

责任编辑：付 蓉
装帧设计：缪 惟 鲁 筱
责任印制：李崇宝

图书在版编目 (CIP) 数据

旅游政策与法规/浙江省旅游局编. - 北京: 中国旅游出版社,
2004.6 (2007.4 重印)

ISBN 978 - 7 - 5032 - 2373 - 0

I. 旅… II. 浙… III. ①旅游业 - 方针政策 - 中国 - 资格考
核 - 教材②旅游业 - 法规 - 中国 - 资格考核 - 教材
IV. F592.0 D922.296

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 010138 号

书 名：旅游政策与法规

作 者：浙江省旅游局

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@cna.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：河北省三河市灵山红旗印刷厂

版 次：2007 年 4 月第 2 版 2007 年 4 月第 1 次印刷

开 本：880 毫米 × 1230 毫米 1/32

印 张：10.375

字 数：290 千

定 价：22.00 元

I S B N 978 - 7 - 5032 - 2373 - 0

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

序 言

“诗画江南，山水浙江”。地处经济发达、交通便捷的长江三角洲经济圈南翼的浙江，自古以来就因历史悠久、文化灿烂、山川秀美、物产丰富而获得“鱼米之乡、丝茶之府、文物之邦、旅游胜地”的美誉。近几年来，在浙江省委、省政府的正确领导和全省旅游业同仁的共同努力下，浙江省的旅游业一路高歌猛进，呈现出持续、快速、全面发展的良好态势。2006年全省实现接待入境旅游者426.82万人次，旅游外汇收入21.33亿美元，分别比上年增长22.65%和24.3%，其中入境旅游人次位居全国第四；接待国内旅游者16149.07万人次，国内旅游收入1519.56亿元，分别比上年增长26.58%和22.58%，其中国内旅游收入位居全国第三；2006年全省实现国内旅游总收入1690.12亿元，同比增长22.58%；全省旅游总收入相当于国内生产总值的比重达到10.8%，比2005年的10.3%高出0.5个百分点；旅游经济综合实力位列江苏、广东、北京、上海之后，排在第五位。事实证明，旅游业已令人信服地成为浙江省国民经济的支柱产业之一。

就业乃民生之本。随着浙江省社会经济的持续、快速、全面发展，旅游业对国计民生的贡献也愈益彰显，旅游行业特别是旅游企业已成为人们择业的新途径、就业的新渠道、创业的新天地。浙江省从事旅游业的队伍也随之不断壮大。据有关方面统计，浙江省目前旅游业直接从业人员为70万左右，而据《浙江省旅游业“十一五”发展规划》，“十一五”期间，浙江省平均每年新增旅游就业岗位10万个，到2010年旅游业直接从业人数将超过100万人，间接从业人员将达到400万人，可见浙江省旅游业从业人员特别是中、

高级旅游人才的缺口还是比较大的。

旅游业要发展，人才是关键。随着信息化和世界经济一体化进程的加快，浙江省旅游业将迎来快速发展的大好机遇和竞争更为激烈的挑战。因此，实施人才兴旅战略、大力开发旅游人才资源、全面提升旅游队伍的综合素质，对于促进浙江省旅游业的持续、健康发展，推动其积极参与国内、国际竞争，实现浙江省成为旅游经济强省的目标，具有十分重要的现实意义和深远的历史意义。

导游人员工作在旅游行业的第一线，肩负着浙江省旅游的宣传员、旅游产品的营销员和旅游形象大使等诸多职责。导游人员素质的高低直接关系到浙江省整体旅游形象的塑造，关系到旅游可持续发展战略的实施。因此，建设一支高素质的导游精英队伍已成为当前和今后一项不可忽视的重要任务。基于此，浙江省旅游局组织有关专家教授，根据国家旅游局公布的相关新规定和新标准，重新修订了浙江省全国导游人员资格考试教材。这套教材知识点多、信息量大、实用性强，融理论性、专业性、指导性和操作性于一体，是导游人员升级考试的必备工具书，也是旅游院校学生和旅游从业者的良师益友。

物竞天择，人尽其才。我衷心希望这套教材通过这次认真、全面、细致的修订，使之更科学、更实用，更符合浙江省导游考试的实际，为浙江省导游人才的教育培训做出新的贡献。最后，我热切期待着在浙江省涌现出更多受广大海内外游客欢迎的一流导游人才，我坚信这一天一定会到来！

是为序。



2004年6月原序

2007年3月改定

目 录

序 言	纪根立 (1)
第一章 当代中国的马克思主义	(1)
第一节 邓小平理论是马克思主义在中国发展的 新阶段	(1)
第二节 邓小平理论的科学体系	(4)
第三节 “三个代表”重要思想	(6)
第四节 坚持以人为本,全面、协调、可持续的发展观 构建社会主义和谐社会	(11)
第二章 社会主义初级阶段	(20)
第一节 社会主义初级阶段的内涵及意义	(20)
第二节 社会主义初级阶段党的基本路线和基本纲领	(23)
第三章 社会主义市场经济	(27)
第一节 建立社会主义市场经济体制	(27)
第二节 社会主义市场经济体制的基本框架	(30)
第四章 社会主义民主与依法治国	(34)
第一节 建设中国特色社会主义民主政治	(34)
第二节 依法治国,建设社会主义法治国家	(38)
第五章 社会主义国家的对外关系	(41)
第一节 坚持独立自主的和平外交政策	(41)
第二节 对外开放是我国长期的基本国策	(44)

第三节	全方位对外开放的格局·····	(47)
第六章	“一国两制”与祖国统一·····	(53)
第一节	“一国两制”构想的形成与发展·····	(53)
第二节	坚持“一国两制”，推进祖国和平统一·····	(56)
第七章	树立社会主义的荣辱观与旅游文明公约·····	(60)
第一节	树立社会主义的荣辱观·····	(60)
第二节	旅游文明公约·····	(64)
第八章	法学基础理论·····	(68)
第一节	法的起源和本质·····	(68)
第二节	法的创制·····	(71)
第三节	法的实施·····	(76)
第九章	宪法法律制度·····	(79)
第一节	《宪法》概述·····	(79)
第二节	我国的基本制度·····	(83)
第三节	我国公民的基本权利和义务·····	(89)
第十章	民事法律制度·····	(94)
第一节	民法概述·····	(94)
第二节	民事权利·····	(102)
第三节	合同法·····	(107)
第十一章	消费者权益保护法律制度·····	(119)
第一节	《消费者权益保护法》概述·····	(119)
第二节	消费者的权利·····	(121)
第三节	经营者的义务·····	(125)
第四节	消费者合法权益保护的途径·····	(127)

第五节	消费者权益争议的解决	(129)
第六节	法律责任	(131)
第十二章	旅行社管理法规制度	(135)
第一节	旅行社管理法规概述	(135)
第二节	《旅行社管理条例》及其实施细则	(136)
第三节	中国公民出国旅游管理办法	(163)
第四节	旅行社质量保证金制度	(173)
第五节	旅行社责任保险制度	(182)
第十三章	导游人员管理法规制度	(188)
第一节	导游人员管理法规概述	(188)
第二节	《导游人员管理条例》	(188)
第三节	《导游人员管理实施办法》	(201)
第四节	导游员等级评定制度	(205)
第十四章	旅游饭店管理法规制度	(212)
第一节	旅游饭店管理法规概述	(212)
第二节	旅游饭店的星级划分和评定	(213)
第三节	旅游饭店的治安、消防管理规定	(220)
第十五章	旅游安全管理法规制度	(226)
第一节	旅游安全管理法规概述	(226)
第二节	旅游安全管理职责	(226)
第三节	漂流旅游安全管理暂行办法	(229)
第四节	旅游安全事故的处理	(232)
第五节	奖励与惩罚	(236)
第十六章	旅游投诉管理法规制度	(239)
第一节	旅游投诉概述	(239)

第二节	旅游投诉管理机构	(241)
第三节	旅游投诉的受理与处理	(243)
第十七章	旅游者出入境管理法律、法规制度	(248)
第一节	旅游者出入境管理法律、法规概述	(248)
第二节	外国人入境、出境的法律规定	(248)
第三节	中国公民出境、入境的法律规定	(251)
第四节	边防检查的法律规定	(255)
第五节	卫生检疫的法律规定	(258)
第十八章	旅游资源管理法律、法规制度	(261)
第一节	旅游资源管理法律、法规概述	(261)
第二节	人文资源管理法	(261)
第三节	自然资源管理法规	(269)
第四节	旅游区(点)质量等级的划分	(277)
第十九章	旅游交通管理法律制度	(280)
第一节	旅游交通管理法律概述	(280)
第二节	合同法、运输合同	(281)
第三节	民用航空法	(283)
第四节	铁路法	(289)
第二十章	浙江省旅游管理法规制度	(295)
第一节	浙江省旅游管理法规概述	(295)
第二节	《浙江省旅游管理条例》	(296)
第三节	《浙江省旅行社管理办法》	(307)
第四节	《浙江省导游人员管理办法》	(315)
后 记	(323)

第一章 当代中国的马克思主义

第一节 邓小平理论是马克思主义在中国发展的新阶段

一、邓小平理论的历史地位

邓小平理论，是马克思主义同当代中国实践和时代特征相结合的产物，是毛泽东思想的继承和发展，是当代中国的马克思主义，是马克思主义在中国发展的新阶段。这些科学概括，清楚地指明了邓小平理论在马克思主义发展史、中国社会主义发展史和中国共产党奋斗史上的地位，全面阐明了邓小平理论同马克思列宁主义、毛泽东思想的关系。

马克思列宁主义同中国实践相结合有两次历史性飞跃，产生了两大理论成果。第一次飞跃的理论成果是被实践证明了的关于中国革命和建设的正确的理论原则和经验总结，它的主要创立者是毛泽东，我们党把它称为毛泽东思想；第二次飞跃的理论成果是建设中国特色社会主义的理论，它的主要创立者是邓小平，我们党把它称为邓小平理论。这两大理论成果，都是党和人民实践经验和集体智慧的结晶。

邓小平理论是马克思主义在中国发展的新阶段。之所以这样说，是因为：

1. 邓小平理论坚持解放思想、实事求是，在新的实践基础上继承前人又突破陈规，开拓了马克思主义的新境界。实事求是，是马克思

主义、毛泽东思想的精髓，也是邓小平理论的精髓。邓小平理论要求我们面对新的艰巨课题，增强和提高解放思想、实事求是的坚定性和自觉性，以“三个有利于”为根本判断标准，不断开拓我们事业的新局面。

2. 邓小平理论坚持科学社会主义和实践的基本成果，抓住“什么是社会主义，怎样建设社会主义”这个根本问题，深刻地揭示了社会主义的本质。

3. 邓小平理论坚持用马克思主义的宽广眼界观察世界，对当今时代特征和总体国际形势，对世界上其他社会主义国家的成败，发展中国家谋求发展的得失、发达国家发展的态势和矛盾，进行正确分析，做出了新的科学判断。日新月异的科学技术进步，深刻地改变了并将继续改变当代经济社会生活和世界面貌，邓小平理论根据这种形势，确定我们党的路线和国际战略，要求我们用新的观点来认识、继承和发展马克思主义，强调只有这样才是真正的马克思主义，墨守成规只能导致落后甚至失败。这是邓小平理论的鲜明的时代精神。

4. 邓小平理论形成了新的建设中国特色社会主义理论的科学体系。这一科学理论，贯彻解放思想、实事求是的思想路线，围绕“什么是社会主义，怎样建设社会主义”这个根本问题，第一次比较系统地回答了中国社会主义的发展道路、发展阶段、根本任务、发展动力、外部条件、政治保证、战略步骤、党的领导力量和依靠力量以及祖国统一等一系列基本问题，指导我们党制定了在社会主义初级阶段的基本路线。它既是贯通哲学、政治经济学、科学社会主义等领域，涵盖经济、政治、科技、教育、文化、民族、军事、外交、统一战线、党的建设等方面比较完备的科学体系，又是需要在新的实践中从各方面继续丰富和发展的科学体系。

邓小平理论与马克思列宁主义、毛泽东思想，是一脉相承的统一科学体系。

第一，从哲学基础看，作为邓小平理论精髓的解放思想、实事求是，坚持和体现了马克思列宁主义的辩证唯物主义和历史唯物主义基本原理。

第二，从理论主题看，作为邓小平理论首要的基本理论问题，即对“什么是社会主义，怎样建设社会主义”所做出的科学回答，既坚持和体现了马克思主义关于生产力在社会发展中起决定作用的原理，又抛弃了对马克思主义的某些观点的教条式理解，纠正了对社会主义不科学的认识，摆脱了超越社会主义初级阶段的不正确的思想，提出了新思想，做出了新概括。

第三，从社会主义的发展动力看，作为邓小平理论重要组成部分的社会主义改革理论，坚持和体现了马克思列宁主义、毛泽东思想关于社会主义社会基本矛盾的理论。

第四，从社会主义建设的政治保证看，作为邓小平理论重要内容的四项基本原则，坚持和体现了马克思列宁主义、毛泽东思想一以贯之的基本思想。

邓小平正是在我国社会主义现代化建设新的历史条件下，把继承、坚持同发展、创新辩证地统一起来，使马克思主义在当代中国达到了新高度，进入了新阶段。正因为这样，我们强调高举邓小平理论的伟大旗帜，绝不是意味着放弃马克思列宁主义、毛泽东思想，而是强调马克思列宁主义、毛泽东思想必须随着时代、实践和科学的发展而不断发展。也正是因为这样，在当代中国，坚持邓小平理论，就是真正坚持马克思列宁主义、毛泽东思想；高举邓小平理论的旗帜，就是真正高举马克思列宁主义、毛泽东思想的旗帜。

二、高举邓小平理论的伟大旗帜

在社会主义改革开放和现代化建设的新时期，我们一定要高举邓小平理论的伟大旗帜，用邓小平理论来指导我们整个事业和各项工作。这是党从历史和现实中得出的不能动摇的结论。

旗帜就是方向，旗帜就是形象。坚持党的十一届三中全会以来的路线不动摇，就是高举邓小平理论旗帜不动摇，坚持邓小平领导我们开辟的建设有中国特色社会主义道路不动摇。现在，在党的十一届三中全会和十二大、十三大，特别是十四大的基础上。党的十五大把邓小平理论写在党的旗帜上，在党章中确立邓小平理论为党的指导思

想，明确规定：中国共产党以马克思列宁主义、毛泽东思想、邓小平理论作为自己的行动指南。这是我们党经过 20 多年改革开放和社会主义现代化成功实践做出的历史性决策。

第二节 邓小平理论的科学体系

一、邓小平理论的形成和发展

邓小平理论是在和平与发展成为当今时代主题的历史条件下，在我国改革开放和社会主义现代化建设的实践过程中，在总结我国社会主义胜利和挫折的历史经验，并借鉴其他社会主义国家兴衰成败历史经验的基础上，逐步形成和发展起来的。

早在 1979 年 3 月，邓小平就告诫全党，要走一条中国式的现代化道路。党的十一届三中全会以后，他领导全党研究总结新中国成立以来的历史经验教训，1981 年，党的十一届六中全会通过的《关于建国以来党的若干历史问题的决议》澄清了历史是非，总结了经验，提出了建设社会主义强国的奋斗目标。

1982 年 9 月，在党的十二大开幕词中，邓小平提出了“建设中国特色社会主义”这一科学命题。1987 年，党的十三大报告提出了 12 个观点，勾画和构成了建设中国特色社会主义理论的轮廓，初步回答了我国社会主义建设的基本问题。1990 年，党的十三届七中全会对建设中国特色社会主义基本理论和基本实践又进一步归纳出 12 条原则。1991 年，江泽民在庆祝中国共产党成立七十周年大会上的讲话，对走建设中国特色社会主义道路，概括提出中国特色社会主义经济、政治、文化的基本要求，表明我们党已经找到了实现中国社会主义现代化的正确道路。1992 年，党的十四大报告进一步系统地阐述了建设中国特色社会主义理论的主要内容，标志着我们党对社会主义的认识提高到了一个新水平。1997 年党的十五大最终确立了邓小平理论的科学

概念，更加系统、全面、集中地总结概括了邓小平理论，提出邓小平理论是马克思主义在中国发展的新阶段，并郑重地把邓小平理论确立为我们党的指导思想。

二、邓小平理论科学体系的主要内容

邓小平理论第一次比较系统地回答了我国如何建设社会主义，如何巩固和发展社会主义的一系列基本问题。其主要内容有：

1. 在社会主义发展道路问题上，强调走自己的路，不把书本当教条，不照搬外国模式，以马克思主义为指导，以实践作为检验真理的唯一标准，解放思想，实事求是，尊重群众的创造精神，建设中国特色的社会主义。

2. 在社会主义发展阶段问题上，做出了我国还处在社会主义初级阶段的科学论断，强调这是一个至少上百年的很长历史阶段，制定一切方针政策都必须以这个基本国情为依据，不能脱离实际，超越阶段。

3. 在社会主义根本任务问题上，阐明社会主义的本质是解放生产力，发展生产力，消灭剥削，消除两极分化，最终达到共同富裕。

4. 在社会主义发展动力问题上，强调改革也是一场革命，解放生产力是中国现代化的必由之路，僵化停滞是没有出路的。

5. 在社会主义建设外部条件问题上，提出和平与发展是当代世界的两大主题，必须坚持独立自主的和平外交政策，为我国现代化建设争取有利的国际环境。强调实行对外开放是改革和建设不可缺少的项基本国策，应当吸收和利用世界各国包括发达资本主义国家所创造的一切先进文明成果来发展社会主义。

6. 在社会主义建设政治保证问题上，强调坚持社会主义道路、坚持人民民主专政、坚持中国共产党的领导、坚持马列主义毛泽东思想。这四项基本原则是立国之本，是改革开放和现代化建设健康发展的保证。

7. 在社会主义建设步骤问题上，提出基本实现现代化分三步走，在现代化建设的长期过程中要抓住机遇，争取若干个发展速度比较

快、效益又比较好的阶段，每隔几年上一个台阶。必须允许和鼓励一部分地区和一部分人先富起来，以带动越来越多的地区和人民逐步达到共同富裕。

8. 在社会主义领导力量和依靠问题上，强调作为工人阶级先锋队的共产党是社会主义事业的领导核心，党必须适应改革开放和现代化建设的需要，不断改善和加强对各方面的工作的领导，改善和加强自身建设。必须依靠广大工人、农民、知识分子，必须依靠各族人民的团结，必须依靠全体社会主义劳动者、拥护社会主义的爱国者和拥护祖国统一的爱国者的最广泛的统一战线。党领导的人民军队是社会主义祖国的保卫者和建设社会主义的重要力量。

9. 在祖国统一问题上，提出“一个国家、两种制度”的创造性构想。在一个中国的前提下，国家的主体坚持社会主义，香港、澳门、台湾保持原有的资本主义制度长期不变，按照这个原则来推进祖国和平统一大业的完成。

第三节 “三个代表”重要思想

江泽民在党的十六大报告中明确指出，十六大的主题，就是高举邓小平理论伟大旗帜，全面贯彻“三个代表”重要思想，继往开来，与时俱进，全面建设小康社会，加快推进社会主义现代化，为开创中国特色社会主义事业新局面而奋斗。

十六大报告鲜明地回答了在新世纪新阶段我们党举什么旗帜、走什么道路、实现什么目标的重大问题；通篇贯穿“三个代表”重要思想，充分体现了理论创新对实践创新的指导作用；反映了改革开放以来特别是十三届四中全会以来的不平凡历程，是全党和全国各族人民共同奋斗的实践经验的总结；提出了中国共产党在新世纪、新阶段的政治宣言，是全面建设小康社会、加快推进社会主义现代化的行动纲

领；吹响了发展社会主义市场经济、社会主义民主政治和社会主义先进文化，不断促进社会主义物质文明、政治文明和精神文明的协调发展，推进中华民族的伟大复兴的号角。

十六届三中全会通过了《中共中央关于完善社会主义市场经济体制若干问题的决定》（以下简称《决定》），明确提出了完善社会主义市场经济体制的目标和任务就是必须做到“五个统筹”，即统筹城乡发展、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，更大程度地发挥市场在资源配置中的基础性作用；要坚持社会主义市场经济的改革方向，注重制度建设和体制创新；坚持尊重群众的首创精神，充分发挥中央和地方两个积极性；坚持正确处理改革、发展、稳定的关系，有重点、有步骤地推进改革；坚持统筹兼顾，协调好改革进程中的各种利益关系；坚持以人为本，树立全面、协调、可持续的发展观，促进经济社会和人的全面发展（即“五个坚持”）。

按照“五个统筹”的要求提出改革目标，体现了经济、社会和人的全面发展，体现了改革、发展、稳定三者的紧密结合、相互统一的战略思想，反映了我们党对社会主义市场经济规律的认识不断深化。“五个坚持”体现了“三个代表”重要思想的要求，体现了以往改革的成功经验，对确保改革顺利进行具有重大意义。遵循这些基本要求和原则，《决定》对完善社会主义市场经济体制的各个方面做出了全面的规划和工作部署，必将为全面建设小康社会提供体制保证。

在新的世纪，继续推进现代化建设，完成祖国统一大业，维护世界和平与促进共同发展，是我们党肩负的重大历史任务。面对国内外形势的深刻变化，我们党要紧跟世界进步的潮流，团结和带领全国各族人民抓住机遇，迎接挑战，胜利完成这三大历史任务，必须坚定不移地贯彻落实“三个代表”重要思想。“三个代表”重要思想，是我们党的立党之本、执政之基、力量之源，也是我们在新世纪全面推进党的建设，不断推进理论创新、制度创新和科技创新，不断夺取建设中国特色社会主义事业新胜利的根本要求。

一、中国共产党要始终代表中国先进生产力的发展要求

江泽民同志在庆祝中国共产党成立八十周年大会上的讲话指出：“我们党要始终代表中国先进生产力的发展要求，就是党的理论、路线、纲领、方针、政策和各项工作，必须努力符合生产力发展的规律，体现不断推动社会生产力解放和发展的要求，尤其要体现推动先进生产力发展的要求，通过发展生产力不断提高人民群众的生活水平。”

在新的历史条件下，我们党要始终代表先进生产力的发展要求，必须遵循和把握客观规律，在理论和实践上解决好若干重大问题：

1. 必须坚持以经济建设为中心，始终把发展社会生产力放在首要地位，人类社会的发展，就是先进生产力不断取代落后生产力的历史过程。我们为实现现代化而奋斗，最根本的就是要通过改革和发展，使我国形成发达的生产力。

2. 必须坚持社会主义的改革开放，为发展社会生产力不断注入新的动力。在社会主义社会的各个历史阶段上，都需要根据经济社会发展的要求，适时地通过社会主义制度进行自我完善和发展，这样才能使社会主义制度充满生机和活力，为发展生产力提供强大动力。

3. 必须正确处理改革、发展、稳定三者的关系，为生产力的发展创造良好的社会政治环境。发展生产力，必须保持安定团结的社会政治环境。

4. 必须坚持全心全意依靠工人阶级和广大人民群众。人是生产力中最具有决定性的力量。包括知识分子在内的我国工人阶级，是推动我国先进生产力发展的基本力量。我国农民阶级和其他劳动群众，同工人阶级紧密团结，是推动我国社会生产力发展的重要力量。不断提高工人、农民、知识分子和其他劳动群众以及全体人民的思想道德和科学文化素质，不断提高他们的劳动技能和创造才能，充分发挥他们的积极性、主动性、创造性，始终是我们党代表中国先进生产力发展要求必须履行的第一要务。