



全国导游人员
资格考试系列教材

根据国家旅游局颁布的最新大纲全面修订编写

Zhengce Yu Falü Fagui

政策与法律法规

全国导游人员资格考试教材编写组◎编



旅游教育出版社



全国导游人员
资格考试系列教材

根据国家旅游局颁布的最新大纲全面修订编写

Zhengce Yu Falü Fagui

政策与法律法规

全国导游人员资格考试教材编写组◎编

北京·旅游教育出版社

责任编辑:李荣强

图书在版编目(CIP)数据

政策与法律法规 / 全国导游人员资格考试教材编写组编. —北京:旅游教育出版社, 2016. 4 (2016. 5 重印)
全国导游人员资格考试系列教材
ISBN 978-7-5637-3355-2

I. ①政… II. ①全… III. ①旅游业—方针政策—中国—资格考试—教材②旅游业—法规—中国—资格考试—教材 IV. ①F592. 0②D922. 296

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2016) 第 058801 号

全国导游人员资格考试系列教材 政策与法律法规

全国导游人员资格考试教材编写组 编

出版单位	旅游教育出版社
地 址	北京市朝阳区定福庄南里 1 号
邮 编	100024
发行电话	(010)65778403 65728372 65767462(传真)
本社网址	www. tepcb. com
E - mail	tepfx@163. com
排版单位	北京旅教文化传播有限公司
印刷单位	北京泰锐印刷有限责任公司
经销单位	新华书店
开 本	710 毫米×1000 毫米 1/16
印 张	25. 75
字 数	511 千字
版 次	2016 年 4 月第 1 版
印 次	2016 年 5 月第 3 次印刷
定 价	37. 00 元

(图书如有装订差错请与发行部联系)

出版说明

作为专业的全国旅游教材出版机构,我社曾于1994年配合国家旅游局人教司编写出版了全国第一套导游人员资格考试教材。该套教材是全国诸多同类考试教材中历史最久、使用面最广、内容最权威的教材,对帮助广大考生学习导游专业知识、规范全国导游员考试起到了积极的推动作用。多年来,该套教材为适应旅游业的蓬勃发展,不断进行修订,因其权威性、实用性和先进性一直广受好评,畅销不衰。

2000年,国家旅游局对导游人员资格考试进行了改革,我社为适应导游资格认证和考试的新形势,会同部分省市旅游局,组织业内知名专家,重新编写了全国导游资格考试(全国部分)系列教材,该套教材以其实用、准确的内容,切实促进了导游人员培训考试工作的健康发展。

2015年,国家旅游局发布《全国导游人员资格考试管理办法》,决定实行统一的导游人员资格考试制度,并于2016年1月公布考试大纲。为配合2016年年底举行的全国导游人员资格考试,我社在以往导游考试教材的基础上,根据国家旅游局公布的最新考试大纲,组织了一批有多年导游培训、命题经验的专家学者,成立全国导游人员资格考试教材编写组,重新修订编写了全国导游人员资格考试(全国部分)系列教材,包括《全国导游基础知识》《导游业务》《政策与法律法规》三种。其中,《政策与法律法规》由张坚钟编写。本次修订编写的教材充分考虑了导游人员的知识需求,秉承了原教材的优点,内容紧紧抓住导游人员的知识、技能需求,不求浩繁,不求高深,力求实用、简练,内容基本是要点性的介绍与讲解,做到好学、好记、好考。

在多年的导游考试教材的编写和修订过程中,我们得到了来自一线的培训教师、广大考生以及旅行社从业者和各地旅游行政管理部门人员的帮助。他们很多有益的意见和建议,帮助我们不断丰富并完善了导游考试教材的内容。在此,谨向关心和支持导游考试教材编写的单位和个人表示衷心的感谢。

教材的修改完善是一个不能终结的过程。虽然我们力求完善,但修订后的教材仍难免存在不足,诚恳希望广大读者指正,以便今后再作修订。

旅游教育出版社

目 录

第1章 《宪法》基本知识	1
第一节 《宪法》概述	1
一、《宪法》概念	1
二、宪法日	1
三、《宪法》序言	2
四、《宪法》规定的基本国策	3
第二节 我国的政治制度	6
一、我国的人民民主专政制度	6
二、我国的人民代表大会制度	7
三、民族区域自治制度	7
四、特别行政区制度	7
第三节 我国的经济制度	8
一、我国社会主义经济制度的基础	8
二、我国《宪法》规定的经济形式的种类,各类经济形式的性质、地位、作用以及 国家对各类经济形式的基本政策	8
三、国家保护公民个人合法财产所有权和私有财产继承权	10
第四节 我国公民的基本权利和义务	10
一、我国公民的基本权利	10
二、我国公民的基本义务	13
第五节 国家机构	14
一、国家机构的概念和分类	14
二、我国国家机构的组织与活动原则	14
三、我国国家机构的主要职责	16
第六节 国旗、国徽、国歌、首都	17
一、国旗	17
二、国徽	19
三、国歌	20
四、首都	20

第2章 旅游法制概述	21
第一节 旅游法制概念	21
一、法制的概念	21
二、旅游法制的概念	21
三、旅游法制的基本要求	21
四、旅游法制建设概况	22
第二节 旅游法律关系概述	22
一、法律关系的概念及特征	22
二、法律关系的构成要素	23
三、旅游法律关系	23
第三节 旅游法律关系的法律调整	25
一、法律调整的概念	25
二、旅游法律调整的特性	25
第四节 旅游法概述	26
一、旅游法的概念	26
二、旅游法的立法背景	27
三、旅游法的立法框架	27
四、旅游法的立法目的	27
五、旅游法的适用范围	28
六、旅游业发展的基本原则	29
七、《旅游法》的基本内容	30
第五节 依法治国与依法治旅	35
一、依法治国的基本含义及基本标志	35
二、全面依法治国的重大意义、指导思想和总目标	35
三、依法治国的五大体系	36
四、依法治国的六大任务	37
五、依法治旅是坚持依法治国方略的必然要求	39
六、依法治旅的重大意义和主要措施	39
第六节 旅游业发展的主要政策措施	40
一、国务院《关于加快发展旅游业的意见》的主要内容	40
二、国务院《关于促进旅游业改革发展的若干意见》的主要内容	44
三、国务院办公厅《关于进一步促进旅游投资和消费的若干意见》的主要内容	49
四、《国民旅游休闲纲要》的主要内容	50
五、我国“十三五”旅游发展规划思路	52
第3章 合同法律制度	54
第一节 《合同法》的一般规定	54
一、《合同法》与旅游业	54

二、《合同法》的调整范围	54
三、《合同法》的基本原则	55
第二节 合同的订立	57
一、订立合同主体的资格	57
二、合同的形式	59
三、合同的内容	60
四、要约及要约邀请	61
五、承诺	62
六、格式条款	63
第三节 合同的效力	65
一、合同生效	65
二、无效合同	65
第四节 合同的履行	66
一、全面履行的原则	66
二、诚实信用履行原则	66
第五节 合同的变更和转让	67
一、合同变更	67
二、合同转让	67
三、当事人订立合同后合并或者分立的权利与义务的行使和承担	69
第六节 违约责任	70
一、违约责任概述	70
二、违约责任的承担	71
三、违约责任的承担方式	71
四、不可抗力	72
第4章 旅行社管理法规制度	74
第一节 旅行社概述	74
一、旅行社的概念	74
二、旅行社业务经营的特征	76
三、《旅行社条例》的适用范围	77
四、旅行社的经营范围	78
第二节 旅行社的设立	80
一、申请设立旅行社的条件	80
二、申请设立旅行社的程序	82
三、申请经营出境旅游业务的特别程序	84
第三节 外商投资旅行社	86
一、外商投资旅行社的设立	86
二、外商投资旅行社的范围	87

三、外商投资企业申请旅行社业务的程序	88
四、取消对外商投资旅行社的市场准入条件限制	89
五、外商投资旅行社经营业务的限制	90
第四节 旅行社分支机构的设立	91
一、旅行社分社(分公司)	91
二、旅行社服务网点	92
第五节 旅游服务质量保证金制度	94
一、设立旅游服务质量保证金制度的立法目的	94
二、旅游服务质量保证金的交纳形式	95
三、质量保证金的交纳标准	96
四、质量保证金的交纳期限和接受银行担保的监管部门	97
五、质量保证金产生的利息归属	97
六、旅游行政管理部门对旅行社质量保证金的划拨使用	98
七、不得划拨使用质量保证金的情形	99
八、司法机关对质量保证金的划拨使用	99
九、质量保证金的动态管理制度	100
第六节 旅游服务合同	101
一、旅游服务合同的主要内容	101
二、旅行社负有对合同内容的说明和告知义务	103
三、对旅游合同约定不明确条款或者争议格式条款的解释	103
四、旅行社应当依法行使单方解除旅游服务合同的权利并妥善处置相关事宜	104
五、旅游者应当依法转让合同权利义务和行使单方解除合同的权力	105
六、因不可抗力等原因影响合同履行情形的处理	106
七、旅游服务合同解除后的善后处置	107
八、旅行社必须按照合同约定全面、适当履行合同义务	107
九、组团社与地接社、履行辅助人之间对合同违约和损害赔偿责任的承担	108
十、旅行社应当履行相关形式的旅游服务合同	109
第七节 旅行社经营行为规则	109
一、旅行社必须提供真实可靠的旅游服务信息	109
二、旅行社不得组织居民前往未经批准的非中国公民出境旅游目的地国家或者地区旅游	110
三、旅行社不得为旅游者安排或者介绍违反法律、法规规定和社会公德的旅游活动	112
四、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	113
五、旅行社不得以不合理的低价招徕旅游者。未经旅游者同意,旅行社不得在旅游合同约定之外提供其他有偿服务	113
六、旅行社必须为出境、入境旅游团队安排领队或者导游人员全程陪同	115

七、旅行社为接待旅游者委派的导游人员、领队人员必须具备相应的资质	116
八、导游人员、领队人员劳动权益的保障和行为规范	116
九、旅行社不得非法转移旅游接待和旅游服务成本费用	116
十、旅行社必须依法进行旅游业务委托	117
十一、旅行社之间不得进行“零团费”和“负团费”交易	118
十二、接待社违反合同约定,应当由组团社承担赔偿责任	119
十三、接待社故意或者重大过失造成旅游者权益损害的,必须承担连带责任	119
十四、旅行社必须投保旅行社责任险	120
十五、旅行社应当维护旅游者人身、财产安全	121
十六、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	121
十七、通过网络经营旅行社业务,必须符合法律规定	122
第八节 对旅行社经营行为的监督检查	122
一、旅游行政管理部门的职责	122
二、相关行政管理部门的监督管理	123
三、行政管理部门的监督管理公告制度	123
四、行政管理部门接受并处理旅游投诉制度	123
五、行政管理部门对旅行社服务质量、旅游安全等情况的监督检查	124
第九节 对旅行社违法行为的行政处罚	124
一、对旅行社违法行为的执法主体	124
二、对旅行社违法行为的处罚种类	124
三、行政处罚的承担主体是旅行社及相关组织和个人	125
第5章 导游、领队人员管理法规制度	126
第一节 导游人员管理概述	126
一、导游人员的概念	126
二、导游人员资格考试	127
三、导游人员证书	128
四、导游证的分类	129
五、不得颁发导游证的情形	130
六、颁发导游证的期限及有关规定	131
七、导游人员资格证书与导游证	131
第二节 导游人员等级考核制度及标准	132
一、导游人员等级考核制度	132
二、导游员职业等级标准	134
第三节 导游人员的权利和义务	136
一、概述	136
二、导游人员的权利	137

三、导游人员的义务	139
四、其他有关规定	143
第四节 导游人员的计分管理和年审管理	144
一、导游人员的计分管理制度	144
二、导游人员的年审管理制度	145
第五节 出境旅游领队人员管理	146
一、概述	146
二、《出境旅游领队人员管理办法》的主要内容	146
第六节 导游、领队人员引导文明旅游规范	147
一、总体规范要求	148
二、具体规范要求	148
第6章 旅游安全管理法律法规制度	151
第一节 旅游安全管理概述	151
一、旅游安全概述	151
二、旅游安全管理工作的方针	151
第二节 旅游安全管理的主要内容	152
一、旅游安全的管理机构与职责	152
二、《旅游法》的特别规定	153
第三节 旅游安全主要管理制度	154
一、旅游目的地安全风险提示制度	154
二、旅游紧急救援制度	154
第7章 旅游保险法律制度	155
第一节 旅游保险和旅游保险合同	155
一、旅游保险的概念	155
二、旅游保险合同的的概念	156
第二节 旅游意外保险和旅游意外保险合同	158
一、旅游意外保险的概念	158
二、旅游意外保险合同的的概念	158
第三节 旅行社责任保险与旅行社责任保险合同	160
一、旅行社责任保险的概念	160
二、旅行社责任保险合同的的概念	161
第8章 旅游出入境管理法律制度	164
第一节 中国公民出入境管理	164
一、我国出入境管理法律、法规概述	164
二、中国公民出境入境的权利与义务	164
三、中国公民出境入境管理	165
第二节 外国人入出境管理	166

一、外国人入出境管理机关及其有效证件	166
二、外国人入出境检查制度	168
三、外国旅游者入出境的权利义务及其限制	169
第三节 出入境边防检查管理	170
一、出入境边防检查管理概述	170
二、边防检查的主要内容	170
第9章 旅游交通管理法律制度	172
第一节 旅游交通概述	172
一、旅游交通的概念	172
二、旅游交通的特性	172
第二节 旅游交通管理概述	173
一、旅游交通法律概念	173
二、旅游交通法律概述	173
三、旅游交通承运人的权利与义务	174
第三节 旅客航空运输管理	174
一、旅客航空运输概述	174
二、旅客航空运输法律规定的有关内容	174
三、法律责任	183
第四节 旅客铁路运输管理	183
一、旅客铁路运输概述	183
二、旅客铁路运输法律规定的有关内容	184
三、法律责任	188
第五节 旅客道路运输管理	189
一、旅客道路运输概述	189
二、旅客道路运输法律规定的有关内容	189
第六节 旅客水路运输管理	193
一、旅客水路运输概述	193
二、旅客水路运输管理法规的相关内容	193
三、法律责任	194
第10章 旅游住宿管理法规制度	196
第一节 旅游住宿业概述	196
一、旅游住宿业概念及其发展	196
二、旅游住宿业的种类	196
第二节 旅游住宿业治安法规制度	197
一、旅游住宿业治安管理概述	197
二、旅游住宿业治安管理的主要内容	197
第三节 娱乐场所管理制度	199

一、概述	199
二、娱乐场所的设立	199
三、娱乐场所的经营	199
四、监督管理	200
五、法律责任	200
第 11 章 食品安全管理法律制度	202
第一节 食品安全概述	202
一、食品与食品安全的概念	202
二、《食品安全法》的立法目的	203
三、《食品安全法》的适用范围	204
第二节 食品安全监管的主要内容	204
一、确立预防为主、风险防范的法律制度	204
二、设立最严格的全过程监管法律制度	205
三、实行社会共治	206
第三节 食品安全风险监测和评估	206
一、食品安全风险监测制度	206
二、食品安全风险评估制度	206
第四节 食品安全标准与食品生产经营	207
一、食品安全标准	207
二、食品生产经营	208
三、食品安全全程追溯制度	209
第五节 食品标签、说明书和广告	209
一、食品标签和说明书	209
二、食品广告	210
第六节 食品安全事故处置	210
一、食品安全事故应急预案	210
二、食品安全事故的报告与通报制度	210
三、食品安全事故处置	211
第七节 法律责任制度	212
第 12 章 旅游资源管理法律制度	213
第一节 《保护世界文化和自然遗产公约》	213
一、世界文化和自然遗产的定义和范围	213
二、文化遗产和自然遗产的国家保护	214
三、世界文化和自然遗产的国际保护	214
第二节 自然旅游资源法律法规管理制度	215
一、风景名胜区的概念	216
二、风景名胜区的等级划分	216

三、风景名胜区的设立	217
四、风景名胜区的规划	219
五、风景名胜区的保护	220
六、风景名胜区的管理	221
七、违反风景名胜区管理的法律责任	222
第三节 自然保护区旅游资源管理	223
一、自然保护区的概念	223
二、自然保护区的管理体制	223
三、自然保护区的建设	223
四、自然保护区的分级	224
五、自然保护区的构成	224
六、自然保护区内的旅游管理	224
第四节 人文旅游资源管理	225
一、人文旅游资源概述	225
二、我国法律保护的人文旅游资源范围	225
三、人文旅游资源的法律保护	226
四、人文旅游资源的考古发掘	228
五、对馆藏文物和私人收藏文物的管理	229
六、违反《文物保护法》的法律责任	230
第五节 旅游景区质量等级评定管理制度	231
一、旅游景区质量等级评定的原则	231
二、旅游景区质量等级的评定程序	232
三、旅游景区质量等级的动态管理	233
四、处罚办法和处罚权限	233
第 13 章 消费者权益保护法律制度	234
第一节 消费者权益概述	234
一、消费者的概念	234
二、消费者权益保护的立法	235
第二节 消费者的权利和经营者的义务	236
一、消费者的权利	236
二、经营者的义务	238
第三节 国家对消费者合法权益的保护	242
一、国家、政府的职责	242
二、消费者组织的职责	243
第四节 消费者权益争议的解决	243
一、消费者权益争议的解决途径	243
二、损害赔偿责任的承担	243

三、消费者投诉处理和民事诉讼	244
第五节 违反消费者权益保护法的法律责任	245
一、经营者提供商品或者服务,损害消费者权益的民事责任	245
二、经营者提供商品或者服务,致人伤害或者死亡的民事责任	246
三、经营者提供商品或者服务,损害消费者人格尊严等的民事责任	246
四、经营者提供商品或者服务,造成消费者财产损失的民事责任	246
五、经营者提供商品或者服务,违反约定的民事责任	246
六、经营者提供商品或者服务,提供不合格商品的民事责任	246
七、经营者提供商品或者服务,实施欺诈行为的民事责任	246
八、违法经营者的经济责任与行政责任	246
九、经营者和国家机关工作人员的刑事责任	247
第14章 旅游投诉管理法规制度	248
第一节 旅游投诉概述	248
一、旅游投诉的概念	248
二、旅游投诉与民事诉讼、行政复议及行政诉讼	249
三、旅游投诉管理部门与旅游投诉受理机构	249
四、旅游投诉者与被投诉者	250
第二节 旅游投诉管辖	251
一、旅游投诉管辖的概念	251
二、级别管辖	252
三、地域管辖	252
四、移送管辖与指定管辖	253
第三节 旅游投诉的受理与处理	254
一、旅游投诉受理的程序	254
二、旅游投诉处理程序	255
第四节 人民法院对旅游纠纷的审理	258
一、人民法院对旅游纠纷及相关用语的定义	258
二、人民法院受理和支持的旅游纠纷范围	258

附 录

中华人民共和国旅游法	261
中华人民共和国出境入境管理法	269
中华人民共和国消费者权益保护法	278
中华人民共和国民用航空法	283
中华人民共和国铁路法	300
中华人民共和国食品安全法	305
中华人民共和国文物保护法	323

保护世界文化和自然遗产公约	331
最高人民法院关于审理旅游纠纷案件适用法律若干问题的规定	336
旅行社条例	339
导游人员管理条例	344
导游人员管理实施办法	345
中国公民出国旅游管理办法	348
风景名胜区条例	350
中华人民共和国自然保护区条例	355
国内水路运输管理条例	359
旅行社条例实施细则	363
旅行社责任保险管理办法	368
旅游安全管理暂行办法	370
旅游投诉处理办法	371
娱乐场所管理条例	374
出境旅游领队人员管理办法	378
导游领队引导文明旅游规范	380
国民旅游休闲纲要(2013—2020年)	384
国务院关于加快发展旅游业的意见	385
国务院关于促进旅游业改革发展的若干意见	388
国务院办公厅关于进一步促进旅游投资和消费的若干意见	392

第 1 章

《宪法》基本知识

第一节 《宪法》概述

一、《宪法》概念

《宪法》是一个国家的根本大法,具有最高的法律效力,在我国法律体系中处于核心的地位。其次,一切法律都是依据《宪法》制定的,《宪法》是一切法律的母法。一切法律、行政法规、地方性法规都不得同《宪法》相抵触。再次,《宪法》规定了公民的基本权利义务、国家的根本任务和根本制度,即社会制度、国家制度的原则和国家政权的组织等内容。由此可见,全国各族人民、一切国家机关和武装力量、各政党和各社会团体、各企业事业组织,都必须以《宪法》为根本的活动准则,并且负有维护宪法尊严、保证宪法实施的职责。因此,依法治国,首先必须严格遵守和执行《宪法》,树立和维护《宪法》的权威,保证宪法的贯彻实施,做到依宪治国。

二、宪法日

2014年11月1日第十二届全国人民代表大会常务委员会第十一次会议通过了《关于设立国家宪法日的决定》,以立法形式确定了每年的12月4日为国家宪法日,并建立了宪法宣誓制度。凡经人大及其常委会选举或者决定任命的国家工作人员正式就职时公开向宪法宣誓。设立国家宪法日,是一个重要的仪式,传递的是依宪治国、依宪执政的理念。设立国家宪法日,不仅是增加一个纪念日,更重要的是要使这一天成为全民的《宪法》“教育日、普及日、深化日”,形成举国上下尊重《宪法》,《宪法》至上,用《宪法》维护人民权益的社会氛围。设立国家宪法日,也是让《宪法》思维内化于所有国家公职人员心中,权力属于人民,权力服从《宪法》。公职人员只有为人民服务的义务,没有凌驾于人民之上的特权。一切违反《宪法》和法律的行为都必须予以追究和纠正。

三、《宪法》序言

《宪法》序言是我国宪法的重要组成部分。我国《宪法》序言具有丰富的历史和现实内涵,其主要内容如下:

第一,《宪法》序言记载了1840年以来中国革命和建设的历史及其成果,反映了中国近代史发展的客观规律和基本经验,是理解我国国体、政体、国家结构形式、民族政策等一系列重大宪法问题的基础。

第二,序言总结了历史上正反两方面的经验,规定了国家在社会主义初级阶段的根本任务。序言确定“我国将长期处于社会主义初级阶段”,这是对我国所处发展阶段的正确判断和科学定位。序言正确分析了我国现阶段的阶级状况和阶级斗争形势,指出:“在我国,剥削阶级作为阶级已经消灭,但是阶级斗争还将在一定范围内长期存在。中国人民对敌视和破坏我国社会主义制度的国内外的敌对势力和敌对分子,必须进行斗争。”这表明,阶级斗争已经不是主要矛盾。正是在对上述问题作出正确判断的基础上,序言规定今后国家的根本任务是沿着中国特色社会主义道路,集中力量进行社会主义现代化建设,逐步实现工业、农业、国防和科学技术的现代化,推动物质文明、政治文明、精神文明和生态文明协调发展,把我国建设成为富强、民主、文明的社会主义国家。这就为我国社会主义事业指明了前进的道路和方向,使全国各族人民有了共同的活动准则和明确的奋斗目标。

第三,序言明确了实现国家根本任务的基本原则。

(1)序言把四项基本原则肯定下来。这是我国近代史最基本的经验总结,是全国各族人民团结奋斗的共同政治基础,是我国社会主义现代化建设取得成功的根本保证。

(2)序言规定,坚持改革开放,不断完善社会主义的各项制度。这是保持社会主义制度的生机和活力,推动国家各项改革事业顺利发展的重要保证。

(3)序言规定,国家发展社会主义市场经济。这将极大地推动生产的发展和经济的繁荣。

(4)序言规定,国家发展社会主义民主,健全社会主义法制。这有利于实现人民当家做主的民主权利,维护人民的权利和自由。

(5)序言规定,国家巩固和发展爱国统一战线,坚持和完善中国共产党领导的多党合作和政治协商制度,确立和加强平等、团结、互助的社会主义民族关系,加强同全世界各国人民的团结。这些规定将极大地调动各方面建设社会主义国家的积极性、主动性和创造性,集中全国各族人民的智慧和力量,更快、更好地实现建设富强、民主、文明的社会主义国家的目标。

第四,序言规定,《宪法》具有最高法律效力,是一切组织和个人的根本活动准则。在宪法中确认《宪法》的最高法律地位,确认《宪法》的法律性和规范性,对于保证国家法制的统一和宪法的贯彻实施,具有十分重要的意义。

我国《宪法》序言集中体现了党的基本主张和人民共同意志的有机统一,是《宪