



旅游法规与职业道德

魏宝祥 何喜刚 秦斌峰 编著

GANSU
TRAVEL

甘肃人民美术出版社

TRAVEL

旅游法规与职业道德

魏宝祥 何喜刚 秦斌峰 编著

甘肃人民美术出版社

图书在版编目(CIP)数据
旅游法规与职业道德/魏宝祥,何喜刚,秦斌峰编著.
兰州:甘肃人民美术出版社,2007.8
ISBN 978-7-80588-599-5

I.旅… II.①魏… ②何… ③秦… III.旅游—法规—
中国②旅游业—职业道德 IV.D922.296 F590.63

中国版本图书馆CIP数据核字(2007)第113895号

旅游法规与职业道德

魏宝祥 何喜刚 秦斌峰 编著

责任编辑:马吉庆

封面设计:牛亚洲

出版发行:甘肃人民美术出版社
地 址:兰州市南滨河东路520号
电 话:0931-8773149(编辑部) 0931-8773269(发行部)
E-mail:gsart@126.com
网 址:<http://www.gansuart.com>
刷:兰州市大众彩印包装有限公司
开 本:787毫米×1092毫米 1/16
印 张:28.25
字 数:507千字
版 次:2007年8月第1版 2007年8月第1次印刷
印 数:1~1 000
书 号:ISBN 978-7-80588-599-5
定 价:28.00元

(甘肃人民美术出版社图书若有破损、缺页可随时与本社发行部联系更换)

版权所有 盗版必究

前言

旅游业作为一个朝阳产业,进入 21 世纪在世界和我国依然保持着强劲的增长势头。甘肃作为一个西部省份,经济发展的整体水平与东部、南部地区尚有较大差距,但旅游资源的蕴涵十分丰富,有广阔的发展空间。面临着中国加入 WTO 和西部大开发的机遇与挑战,甘肃省提出了创建旅游大省的战略目标,受到社会各界的广泛关注和支持。随着旅游业的快速发展,对旅游教育事业提出了更高的要求,不仅要对在职工工进行培训,不断提高其从业水平,而且要培养大批高质量的人才以满足旅游业的需要。正是在这种形势下,甘肃省旅游培训中心与西北师范大学旅游学院联合编写了这套导游系列教材。

本套系列教材有《旅游法规与职业道德》、《导游基础》及《导游业务》三本教材和《导游考试指南》组成。这套教材是甘肃省导游人员资格考试的指定培训教材,亦可用作高等院校旅游专业本科使用教材,也可用于旅游及相关行业从业人员的业务学习与参考用书。本套系列教材与同类教材相比,有以下特点:

一、及时关注了国际、国内经济大环境变化对旅游业的影响,如《导游业务》中增加了“导游服务环境分析”这部分内容,具体分析了导游服务所处的政治、法律、经济、文化、科技等宏观环境,也分析了竞争者、消费者、媒体、社会公众等微观环境,研究了环境与导游服务的互动与影响。

二、及时吸收了最新的资料。如《政策法规与职业道德》中吸收了截止 2006 年 12 月底最新颁布和修订的旅游相关的法规,如 2006 年 1 月 29 日国务院新发布的《娱乐场所管理条例》、2006 年 2 月 28 日国家民航总局发布的《国内航空运输承运人赔偿责任限额规定》、2006 年 4 月 16 日发布的《大陆居民赴台湾地区旅游管理办法》、2006 年 4 月 29 日颁布的《中华人民共和国护照法》、2006 年 9 月 19 日国务院公布了于 2006 年 12 月 1 日起施行的《风景名胜区条例》等,其目的在于使旅游从业人员及时了解和掌握国家旅游法律法规的变化。

三、体现了旅游业的地域特色。由于本套教材主要在甘肃省使用,因此教材中适当突出了甘肃旅游业的情况,如《导游基础》中增加有关甘肃旅游资源和丝绸之路的内容;在《导游业务》中也增加了“甘肃导游服务的区域特点”等部分内容,使处在甘肃的导游人员在从业中更具实际性和可操作性。

四、这套教材与同类教材相比,体例较为完备,内容更为全面,因此,它

不但可以作为旅游业从业人员获得职业资格时的必备教材,还可以作为从业人员在日常经营、管理、营销等方面工作时的工具性用书,具有一定的兼容性和前瞻性。

在编写这套系列教材的过程中,我们参阅了全国范围内同类型其他优秀著作与教材,也从相关经济、文化、法律、管理等优秀著作与论文中汲取了不少有益的养分,可以说,除了我们的劳动以外,业内外同行、专家和学者们杰出的前期劳动与创造是我们这套教材得以完成的重要基础,虽然我们列出了参考书目,但也难免挂一漏万,谨向为我们这套教材提供过智力援助的专家学者们表示深深的敬意!

编 者

2007年5月1日

目 录

第一编 旅游法律法规	(1)
第一章 合同法律制度	(3)
第一节 《合同法》一般规定	(3)
一、《合同法》的立法目的	(3)
二、合同法的调整范围	(3)
三、旅游合同与合同法的适用	(3)
四、合同法的基本原则	(4)
第二节 合同的订立	(6)
一、订立合同主体的资格	(6)
二、合同的形式	(9)
三、合同的内容	(10)
四、订立合同的方式	(11)
五、格式条款	(13)
第三节 合同的生效	(15)
一、合同生效	(15)
二、无效合同	(16)
三、合同无效的法律后果	(16)
第四节 合同的履行	(17)
一、合同履行的一般原则	(17)
二、合同中约定不明确时的履行规则	(17)
三、合同履行过程中价格发生变动时的履行规则	(18)
四、涉及第三人的合同履行	(19)
第五节 合同的变更与转让	(20)
一、合同变更	(20)
二、合同转让	(21)
第六节 合同的权利义务终止	(22)
一、合同终止的概念	(22)
二、合同的解除	(23)
第七节 违约责任	(25)
一、违约责任	(25)
二、违约责任的承担方式	(26)

三、 违约责任的免除	(28)
第二章 旅行社管理法律制度	(30)
第一节 《旅行社管理条例》总则	(30)
一、 《旅行社管理条例》的宗旨、选用范围	(30)
二、 旅行社的概念、法律特征	(30)
三、 旅行社的分类、业务范围及其主管机构	(31)
第二节 旅行社的设立	(32)
一、 旅行社的设立条件	(32)
二、 旅行社的申报审批	(33)
三、 旅行社分支机构的设立	(34)
四、 外商投资旅行社的特别规定	(36)
第三节 旅行社管理制度	(38)
一、 旅行社业务经营许可证制度	(38)
二、 旅行社质量保证金制度	(39)
三、 旅行社公告制度	(42)
四、 监督检查制度	(43)
第四节 旅行社的经营	(45)
一、 旅行社的经营原则与业务经营规则	(45)
二、 旅行社对旅游者权益的保护	(47)
三、 旅行社的权利	(48)
四、 违反《条例》的法律责任	(48)
附一:旅行社管理条例	(51)
附二:旅行社管理条例实施细则	(59)
附三:设立外商控股、外商独资旅行社暂行规定	(72)
附四:旅行社质量保证金暂行规定	(74)
附五:旅行社质量保证金暂行规定实施细则	(76)
附六:旅行社质量保证金赔偿暂行办法	(81)
第三章 导游人员管理法律制度	(85)
第一节 导游人员资格考试制度	(85)
一、 导游人员的概念	(85)
二、 从事导游工作的条件	(85)
三、 导游人员资格考试	(86)
第二节 导游证	(88)

一、 申领导游证的条件	(88)
二、 申领导游证的程序	(90)
三、 导游证的分类	(91)
四、 导游资格证书与导游证	(92)
第三节 导游人员的权利与义务	(93)
一、 导游人员权利与义务概述	(93)
二、 导游人员的权利	(94)
三、 导游人员的义务	(96)
第四节 导游人员的管理	(99)
一、 导游人员管理概述	(99)
二、 导游人员等级考核制度	(100)
三、 导游人员计分管理制度	(105)
四、 导游人员年审管理制度	(106)
五、 违反《导游人员管理条例》的法律责任	(107)
附一: 导游人员管理条例	(109)
附二: 导游人员管理实施办法	(113)
附三: 导游人员等级考核评定管理办法	(118)
第四章 旅游安全管理和旅游保险法律制度	(120)
第一节 旅游安全管理法律制度	(120)
一、 旅游安全管理工作的方针	(120)
二、 旅游安全管理机关及其职责	(121)
三、 旅游经营企业的安全管理职责	(121)
四、 旅游安全事故	(122)
五、 对旅游安全事故的处理	(123)
六、 旅游安全管理的奖惩规定	(128)
第二节 旅游保险法律制度	(129)
一、 旅游保险	(129)
二、 旅游保险合同	(130)
三、 旅游社责任保险	(132)
四、 旅行社责任保险合同	(133)
附一: 旅游安全管理暂行办法	(137)
附二: 旅游安全管理暂行办法实施细则	(140)
附三: 旅行社投保旅行社责任保险规定	(144)

第五章 旅游出入境法律制度	(148)
第一节 中国公民出入境管理制度	(148)
一、《中华人民共和国公民出境入境管理法》的宗旨、适用范围	(148)
二、中国公民出入境证件及其办理	(148)
三、中国旅游者出入境的权利义务及其限制	(151)
四、中国公民出国旅游管理制度	(152)
第二节 外国人入境出境管理制度	(159)
一、《中华人民共和国外国人入境出境管理法》的宗旨和适用范围	(159)
二、外国人入出境管理机关和有效证件	(159)
三、外国人在中国居留与住宿所需证件	(161)
四、外国人入出境检查制度	(162)
五、外国旅游者入出境的权利和义务及其限制	(164)
六、违反《外国人入出境管理法》的法律责任	(165)
附一：中华人民共和国公民出境入境管理法	(166)
附二：中华人民共和国外国人入境出境管理法	(169)
附三：中华人民共和国公民出境入境管理法实施细则	(174)
附四：中华人民共和国外国人入境出境管理法实施细则	(179)
附五：中华人民共和国护照法	(188)
附六：中国公民出国旅游管理办法	(192)
附七：大陆居民赴台湾地区旅游管理办法	(197)
第六章 旅游交通法律制度	(199)
第一节 旅游交通法律概述	(199)
一、旅游交通的概念、特点	(199)
二、旅游交通法律的概念、内容	(200)
第二节 中国民用航空运输法律制度	(201)
一、民用航空运输概念、分类	(201)
二、民用航空运输的经营准则、禁运规定	(201)
三、航空运输凭证	(202)
四、承运人的责任	(205)
第三节 铁路运输法律制度	(210)
一、《铁路法》的宗旨及管理机关	(210)

二、铁路旅客运输企业的义务	(211)
三、铁路运输合同	(211)
四、铁路旅客乘车的规定	(212)
五、铁路运输损害赔偿规定	(214)
附一:中华人民共和国铁路法	(216)
附二:国内航空运输承运人赔偿责任限额规定	(226)
附三:铁路旅客运输损害赔偿规定	(227)
第七章 食品卫生法律制度	(228)
第一节 食品卫生概述	(228)
一、《中华人民共和国食品卫生法》总则	(228)
二、食品卫生	(228)
三、禁止在食品中加入药品	(231)
第二节 食品卫生管理	(231)
一、食品生产经营管理部门及其主要职责	(231)
二、食品生产经营企业自身的卫生管理	(232)
三、对食品生产经营人员健康的管理	(232)
四、食品生产经营许可证管理	(232)
五、食品标识管理	(233)
第三节 食品卫生监督	(233)
一、食品卫生监督机构及其职责	(234)
二、食品卫生监督机构对食品中毒事故的处理	(234)
三、违反食品卫生法的法律责任	(235)
附:中华人民共和国食品卫生法	(237)
第八章 旅游住宿、娱乐法律制度	(247)
第一节 旅游住宿治安管理法律制度	(247)
一、旅游住宿业治安管理概述	(247)
二、旅游住宿管理的内容	(247)
第二节 娱乐场所管理法律制度	(249)
一、《条例》总则	(249)
二、娱乐场所经营单位的设立	(250)
三、娱乐场所经营管理	(251)
四、娱乐场所的监督管理	(253)
五、违反《条例》的法律责任	(254)

附一:旅馆业治安管理办法	(257)
附二:娱乐场所管理条例	(259)
第九章 旅游资源管理法律制度	(268)
第一节 自然旅游资源管理法律制度	(268)
一、自然旅游资源保护法律概述	(268)
二、风景名胜区法律制度	(269)
三、自然保护区管理法律制度	(277)
第二节 人文旅游资源管理法律制度	(282)
一、人文旅游资源管理法律制度概述	(282)
二、《文物保护法》的保护范围	(282)
三、文物所有权和文物的管理机构	(284)
四、文物保护单位与历史文化名城保护制度	(285)
五、文物考古发掘的管理	(289)
六、文物的收藏与流通管理	(291)
七、文物出境管理	(293)
八、违反《文物保护法》的法律责任	(294)
附一:风景名胜区条例	(297)
附二:中华人民共和国自然保护区条例	(306)
附三:中华人民共和国文物保护法	(314)
第十章 消费者权益保护法律制度	(331)
第一节 消费者权益保护法概述	(331)
一、《消费者权益保护法》的概念、宗旨	(331)
二、《消费者权益保护法》的适用范围	(332)
三、《消费者权益保护法》的原则	(333)
第二节 消费者的权利	(333)
一、保障安全权	(333)
二、知悉真情权	(334)
三、自主选择权	(334)
四、公平交易权	(334)
五、依法求偿权	(334)
六、依法结社权	(334)
七、求教获知权	(335)
八、维护尊严权	(335)

九、 监督批评权	(335)
第三节 经营者的义务	(335)
一、 依法定或约定履行义务	(336)
二、 听取意见和接受监督	(336)
三、 保障人身和财产安全	(336)
四、 不作虚假宣传	(336)
五、 出具相应的凭证和单据	(337)
六、 提供符合要求的商品或服务	(337)
七、 不得从事不公平、不合理的交易	(337)
八、 不得侵犯消费者的人身权	(337)
第四节 国家与社会对消费者合法权益的保护	(338)
一、 国家对消费者合法权益的保护	(338)
二、 社会对消费者合法权益的保护	(339)
第五节 争议的解决和法律责任的确定	(340)
一、 争议的解决	(340)
二、 法律责任的确定	(341)
附：中华人民共和国消费者权益保护法	(344)
第十一章 旅游投诉法律制度	(352)
第一节 旅游投诉概述	(352)
一、 旅游投诉的概念、特点	(352)
二、 旅游投诉管理部门与旅游投诉管理机关	(353)
三、 旅游投诉的管辖	(354)
第二节 投诉者与被投诉者	(357)
一、 旅游投诉的条件和范围	(357)
二、 投诉状和投诉时效	(357)
三、 旅游投诉者与被投诉者	(359)
第三节 旅游投诉的受理与处理	(360)
一、 旅游投诉的受理	(360)
二、 旅游投诉的处理	(361)
附： 旅游投诉暂行规定	(365)
第二编 旅游职业道德	(370)
第十二章 道德与职业道德	(371)

第一节 道德	(371)
一、道德的特点	(371)
二、道德的功能	(372)
第二节 职业道德	(373)
一、职业	(373)
二、职业道德	(374)
三、职业道德的内涵与特点	(375)
四、职业道德的作用	(377)
五、社会主义职业道德的基本内容	(380)
第十三章 旅游职业道德	(381)
第一节 旅游职业道德及作用	(381)
一、旅游职业道德的内涵	(381)
二、旅游职业道德的形成与发展	(381)
三、旅游职业道德的作用	(382)
第二节 旅游职业道德的基本要求	(383)
一、热爱旅游事业	(383)
二、发扬爱国主义精神	(387)
第三节 旅游职业道德规范	(390)
一、爱国爱企、敬业爱岗、忠于职守	(390)
二、热情友好、宾客至上	(390)
三、清洁端庄、文明礼貌、耐心细致、优质服务	(391)
四、一视同仁、不卑不亢、自尊自强	(393)
五、遵纪守法、公私分明、廉洁奉公	(395)
六、诚实善良、公平守信	(396)
七、团结服从、顾全大局	(397)
八、好学向上、不断进取、钻研业务	(399)
第十四章 旅游职业道德评价	(401)
第一节 旅游职业道德评价的标准和根据	(401)
一、旅游职业道德评价标准的含义与特点	(401)
二、旅游职业道德评价的标准	(402)
三、旅游职业道德评价的根据	(404)
第二节 旅游职业道德评价的作用	(406)
一、对旅游职业道德行为的善恶起裁决作用	(406)

二、 旅游职业道德评价有深刻的教育作用	(407)
三、 旅游职业道德评价有突出的调节作用	(408)
第三节 旅游职业道德评价的类型和手段	(410)
一、 旅游职业道德评价的类型	(410)
二、 旅游职业道德评价的形式	(411)
第十五章 旅游从业人员的职业道德修养与职业道德教育	(417)
第一节 旅游职业道德修养与职业道德教育的内容	(417)
一、 提高职业道德认识	(417)
二、 陶冶职业道德情感	(417)
三、 锻炼职业道德意志	(420)
四、 确立职业道德信念	(420)
五、 养成职业道德习惯	(421)
第二节 人生价值与旅游职业道德修养和教育的方法	(420)
一、 人生价值	(421)
二、 旅游职业职业道德修养的方法	(426)
三、 旅游职业道德教育的方法	(433)
参考文献	(436)
后记	(437)

第一编 法律法规部分

第一章 合同法律制度

第一节 《合同法》一般规定

一、《合同法》的立法目的

立法目的,也称立法宗旨,指通过制定该法律所要实现的目标和达到的目的。《合同法》第一条规定:“为了保护合同当事人的合法权益,维护社会经济秩序,促进社会主义现代化建设,制定本法。”据此,说明《合同法》的立法目的有三个:一是保护合同当事人的合法权益;二是维护社会经济秩序;三是促进社会主义现代化建设。

二、《合同法》的调整范围

《合同法》第二条第一款规定:“本法所称合同是平等主体的自然人、法人、其他组织之间设立、变更、终止民事权利义务关系的协议。”由此可见,合同是平等主体之间订立的关于民事权利义务关系的协议,由合同确立的关系属于民事法律关系。国家的管理活动即行政管理关系不属于《合同法》调整的范围。

《合同法》第二条第二款规定:“婚姻、收养、监护等有关身份关系的协议,适用其他法律的规定。”即上述三类具有身份关系的协议不适用《合同法》的规定。这三类协议虽属于民法范畴,但合同属于债权范畴,三类协议属于人身权的范畴,他们都有专门的法律规范加以调整。

三、旅游合同与《合同法》的适用

(一) 旅游合同的概念

旅游合同是合同的一种。狭义的旅游合同指旅游者与旅行社之间设立、变更、终止旅游权利义务关系的协议。广义的旅游合同指旅游活动中的平等主体之间设立、变更、终止权利义务关系的协议,除狭义旅游合同外,还包括旅行社与旅行社代理商之间签订的合同、旅行社与旅行社之间签订的合同、旅行社与员工之间签订的劳动合同、旅游经营特许经营合同等等。旅游法规中的旅游合同通常指狭义的旅游合同。