

最新
旅游纠纷防范与处理
实务全书

工商出版社

最新旅游纠纷防范与 处理实务全书

主 编 丁 兰

上 卷

工商出版社

最新旅游纠纷防范与 处理实务全书

主 编 丁 兰

中 卷

工商出版社

最新旅游纠纷防范与 处理实务全书

主 编 丁 兰

下 卷

工商出版社

责任编辑 张文锐 李稳定

图书在版编目(CIP)数据

最新旅游纠纷防范与处理实务全书/丁兰编. - 北京:
工商出版社, 1999.9

ISBN 7-80012-494-0

I. 最… II. 丁… III. 旅游-民事纠纷-处理-基本知识
-中国 IV. D922.294

中国版本图书馆 CIP 数据核字(1999)第 43962 号

书名/《最新旅游纠纷防范与处理实务全书》

编著者/本书编委会

出版·发行/工商出版社

经销/新华书店

印刷/北京市通县利民印刷厂

开本/787×1092 毫米 16 开 印张/127.625 字数/2000 千字

版本/1999 年 9 月第 1 版 1999 年 9 月第 1 次印刷

印数/0—3000 册

社址/北京市丰台区花乡纪家庙(100071)

出版声明/版权所有,侵权必究。

书号:ISBN7-80012-494-0/F·208

定价:580.00 元

(如有缺页或倒装,本社负责退换)

编 委 会

主 编	丁 兰	李 博		
编 委	蒋金鏞	周 晔	叶天蔚	赵 凯
	金大中	陈 染	李发模	张小娴
	张贤亮	熊 川	温世仁	刘锡诚
	刘燕敏	赵乐静	曹一凡	何清涟
	吴灿新	赵世民	朱永康	李仙翠
	唐绿意	袁勤怀	胡亚权	陈绍泉
	彭长城	任 伟	宋晓燕	邱亚斌
	张永生	林槐新	侯自立	刘 敏
	王亚琴	刘克林	宋保平	张青霞
	张仲奇	赵月琴	赵琴英	贾会芳
	周红秋	高志远	高 飞	杨 林
	杨 毅	杨 波	夏 明	蒋成琼

前 言

随着开放的逐步扩大和经济的飞速发展,尤其是五天工作制的贯彻实施,人们已慢慢地从高速旋转式的工作中部分地解脱出来,“闻一闻花香”,瞧一瞧山色,在大自然怀抱中畅游一番,再去领略一下历史名城、文化古迹的风采。于是,我国旅游业蓬勃发展,国内外游客逐年增多,餐饮、住宿等行业规模越来越大,档次越来越高,服务也越来越细致。但是,伴随而来的各种各样的纠纷也时有发生。何为旅游纠纷,如何防范和处理旅游纠纷,以及旅游纠纷中的赔偿制度和相关法律、法规已越来越成为人们关注的热点。为此,我们编写了这部《最新旅游纠纷防范与处理实务全书》。

根据广大旅游者、旅行社、旅游区各大酒店、宾馆及交通运输部门、保险以司的需要,本书坚持贯彻理论性与实用性相结合的原则,注重应用理论和知识性的讲述,同时加强实用性的编写。本书所选资料新颖而全面,内容涉及旅游者、旅游资源、旅游环境、旅游饭店、旅行社、交通运输、人身保险等各个方面,形式上讲求理论与实践相结合,语言生动活泼,可读性极强,是旅游者及旅游业相关部门案头必备的、极有参考价值的良书。

全书共分为八编,第一编为旅游及旅游纠纷基本理论与基本知识,第二编为旅游纠纷的防范与法律制度,第三编为旅游纠纷仲裁,第四编为旅游纠纷的诉讼,第五编为旅游纠纷中的赔偿制度,第六编旅客在旅游中的伤害及赔偿,第七编为旅游纠纷处理实务,第八编为有关法律与有关规范性文件。

本书的宗旨是介绍旅游业,尤其是旅游纠纷的相关知识,使人们对此有一个较为系统的、全新的认识。同时,本书又提供了许多相关法律法规,为执法部门提出了一定的依据,为旅游者保障自身权益提供了一个佐证。最后,本书收录了许多旅游纠纷中的经典案例,而且采用了分门别类介绍的方法,为纠纷双方解决问题提供了有力的例证。

本书在编写过程中,参阅了有关的教材,论著等已有的科研成果,并得到了有关专家的指导,在此谨致以谢意。

由于我们水平有限,有些问题未及深究,书中如有错误和不足之处,敬请专家及广大读者批评、指正。

目 录

第一编 旅游及旅游纠纷基本理论和基本知识

第一章 旅游纠纷概述	(3)
第二章 旅游基本知识	(7)
第一节 人类社会旅行活动的产生	(7)
第二节 人类社会早期的旅行活动	(8)
第三节 旅游的开端与发展	(15)
第四节 旅游	(25)
第五节 中国旅游事业的历史与现状	(30)
第三章 旅游者	(59)
第一节 旅游者	(59)
第二节 社会发展与旅游者的产生	(69)
第三节 旅游动机	(75)
第四节 旅游者行为	(82)
第四章 旅游资源	(90)
第一节 旅游资源的概念和特点	(90)
第二节 旅游资源的调查和评价	(96)
第三节 旅游资源的开发与保护	(100)
第四节 旅游点、旅游线路和旅游区	(109)
第五章 旅游事业与旅游业	(116)
第一节 旅游事业	(116)
第二节 旅游业	(125)
第三节 旅行社	(130)
第四节 旅游设施与旅游交通	(135)
第五节 旅游饭店	(143)

第六章 旅游经济	(156)
第一节 旅游经济的概念与特点.....	(156)
第二节 旅游产品.....	(159)
第三节 旅游市场.....	(162)
第四节 旅游经济效益.....	(169)
第七章 旅游文化	(178)
第一节 旅游文化.....	(178)
第二节 旅游与社会文化的发展.....	(186)
第三节 旅游污染.....	(194)
第八章 旅游法基本知识	(200)
第一节 旅游法概述.....	(200)
第二节 旅游法律关系.....	(219)
第三节 旅游法律事实.....	(238)
第四节 旅游法律责任.....	(250)
第五节 旅游立法.....	(259)
第六节 旅游合同.....	(263)

第二编 旅游纠纷的防范及其法律制度

第一章 旅游管理	(345)
第一节 旅游管理.....	(345)
第二节 旅游管理的内容.....	(355)
第三节 我国的旅游管理体系.....	(374)
第二章 旅游安全管理法律制度	(380)
第一节 旅游安全管理总体规定.....	(380)
第二节 旅行社办理旅游意外保险规定.....	(387)
第三节 旅游涉外饭店安全管理规定.....	(391)
第四节 漂流旅游安全管理规定.....	(394)

第三章 旅游资源管理法律制度	(398)
第一节 旅游资源的法律保护.....	(398)
第二节 风景名胜资源管理法律规定.....	(402)
第三节 文物资源管理法律规定.....	(411)
第四章 旅行社管理法律制度	(421)
第一节 旅行社性质和类别的法律规定.....	(421)
第二节 旅行社的设立条件和申报审批.....	(423)
第三节 旅行社业务经营规则.....	(429)
第四节 中外合资、合作经营旅行社的管理规定	(432)
第五节 对旅行社的监督检查和罚则.....	(437)
第五章 导游人员管理法律制度	(441)
第一节 导游人员类别和职责的规定.....	(441)
第二节 导游人员基本条件的规定.....	(445)
第三节 导游人员资格考试和导游证书制度.....	(451)
第四节 对导游工作的监督和奖惩.....	(456)
第六章 旅游涉外饭店管理法律制度	(459)
第一节 旅游涉外饭店性质和基本任务的规定.....	(459)
第二节 旅游涉外饭店管理的规定.....	(461)
第三节 旅游涉外饭店经营的规定.....	(467)
第四节 旅游涉外饭店的权利和义务.....	(471)
第五节 对旅游涉外饭店的奖惩规定.....	(476)
第七章 旅游交通管理法律制度	(480)
第一节 旅游交通管理体制规定.....	(480)
第二节 旅游交通运输管理原则.....	(484)
第三节 旅游交通运输业务规则.....	(488)
第四节 旅游部门与交通部门协调发展的规定.....	(492)
第八章 旅游者出入境管理法律制度	(495)
第一节 外国旅游者入境出境管理.....	(495)
第二节 中国公民旅游出境入境管理.....	(505)
第三节 中国公民出国旅游法律规定.....	(511)

第四节	中国公民边境旅游法律规定·····	(515)
第九章	旅游商品生产和销售法律制度·····	(523)
第一节	旅游商品定点生产管理制度·····	(523)
第二节	旅游涉外商店定点管理制度·····	(527)
第三节	免税品业务管理规定·····	(530)
第四节	旅游商品小额贸易规定·····	(533)
第十章	旅游企业会计管理法律制度·····	(534)
第一节	旅游企业资产管理规定·····	(534)
第二节	旅游企业负债管理规定·····	(552)
第三节	旅游企业所有者权益管理规定·····	(559)
第四节	旅游企业损益管理规定·····	(562)
第五节	旅游会计报表管理规定·····	(567)
第十一章	旅游企业财务管理法律制度·····	(569)
第一节	资金筹集财务管理规定·····	(569)
第二节	流动资产财务管理规定·····	(572)
第三节	固定资产财务管理规定·····	(573)
第四节	无形资产、递延资产和其他资产财务管理规定·····	(577)
第五节	对外投资财务管理规定·····	(579)
第六节	成本和费用财务管理规定·····	(580)
第七节	营业收入、利润及其分配财务管理规定·····	(584)
第八节	外币业务财务管理规定·····	(586)
第九节	企业清算财务管理·····	(587)
第十节	财务报告和财务评价规定·····	(590)
第十二章	旅游行业内部审计法律制度·····	(593)
第一节	旅游内部审计机构设置规定·····	(593)
第二节	旅游内部审计机构主要任务规定·····	(594)
第三节	旅游内部审计机构主要职权规定·····	(596)
第四节	旅游内部审计工作程序规定·····	(596)
第五节	旅游企业审计验证制度·····	(597)

第十三章	保护旅游者合法权益法规	(600)
第一节	旅游消费者保护的法律问题	(600)
第二节	旅游者的基本权利	(601)
第三节	旅游投诉制度	(603)
第四节	旅游安全管理制度	(610)
第十四章	反不正当竞争法	(614)
第十五章	市场管理与价格法规	(623)

第三编 旅游纠纷仲裁

第一章	旅游纠纷的仲裁	(631)
第二章	旅游经济纠纷仲裁	(638)
第三章	仲裁的基本知识	(645)
第一节	仲裁的概念和特征	(645)
第二节	仲裁的性质	(650)
第三节	我国仲裁立法的历史进程	(655)
第四章	仲裁机构	(662)
第一节	仲裁机构的概念和种类	(662)
第二节	中国的国内仲裁机构	(662)
第三节	我国的涉外仲裁机构	(667)
第四节	中国仲裁机构的改革	(673)
第五章	仲裁庭	(680)
第一节	仲裁庭的组成	(680)
第二节	仲裁员的资格	(684)
第三节	仲裁员的回避	(688)
第四节	仲裁员的权力和义务	(689)
第六章	中国仲裁法的基本原则	(702)
第一节	当事人自愿原则	(702)
第二节	公平合理原则	(704)

第三节	合法原则·····	(705)
第四节	独立仲裁原则·····	(706)
第五节	一裁终局原则·····	(706)
第七章	仲裁协议·····	(709)
第一节	仲裁协议的概念和种类·····	(709)
第二节	仲裁协议的形式和内容·····	(711)
第三节	仲裁协议的法律效力·····	(728)
第四节	仲裁协议的有效与无效·····	(730)
第五节	仲裁条款的独立性问题·····	(742)
第六节	仲裁协议的失效·····	(748)
第八章	仲裁程序·····	(750)
第一节	仲裁程序规则·····	(750)
第二节	仲裁的申请与受理·····	(758)
第三节	答辩与反诉·····	(767)
第四节	保全措施·····	(773)
第五节	期间与送达·····	(775)
第六节	简易程序·····	(778)
第九章	仲裁审理·····	(780)
第一节	审理形式·····	(780)
第二节	陈述与辩论·····	(782)
第三节	证据·····	(785)
第四节	仲裁中的调解·····	(794)
第十章	仲裁裁决·····	(806)
第一节	仲裁裁决的种类·····	(806)
第二节	仲裁裁决的形式与内容·····	(810)
第三节	仲裁裁决的作出与补正·····	(818)
第十一章	仲裁裁决的承认与执行·····	(821)
第一节	概述·····	(821)
第二节	内国仲裁裁决与外国仲裁裁决·····	(822)
第三节	关于执行仲裁裁决的国际公约·····	(826)

第四节	承认和执行外国仲裁裁决的排除条件·····	(830)
第五节	承认和执行外国仲裁裁决的程序·····	(845)
第六节	我国关于执行仲裁裁决的立法与实践·····	(847)
第十二章	仲裁中的法院干预·····	(856)
第一节	概述·····	(856)
第二节	我国法院对仲裁的支持·····	(858)
第三节	我国法院对仲裁的监督·····	(860)

第四编 旅游纠纷的诉讼

第一章	旅游纠纷的诉讼·····	(869)
第二章	旅游经济纠纷诉讼概述·····	(874)
第三章	旅游经济犯罪及其刑罚·····	(887)
第一节	旅游经济犯罪概述·····	(887)
第二节	旅游经济犯罪构成要件·····	(890)
第三节	对旅游经济犯罪的刑罚·····	(896)
第四章	经济诉讼的基本理论和基本知识·····	(900)
第一节	诉、诉权和诉讼参加人·····	(900)
第二节	经济诉讼的基本原则·····	(907)
第三节	代理·····	(921)
第四节	时效·····	(928)
第五节	证据·····	(936)
第五章	与审判密切相关的若干问题·····	(948)
第一节	管辖·····	(948)
第二节	审判组织·····	(955)
第三节	期间与送达·····	(958)
第四节	财产保全与先予执行·····	(963)
第五节	强制措施·····	(969)
第六节	调解·····	(978)

第七节 诉讼费用	(987)
第六章 第一审审判程序	(991)
第一节 普通程序	(991)
第二节 简易程序	(1010)
第七章 第二审审判程序与审判监督程序	(1013)
第一节 第二审审判程序	(1013)
第二节 审判监督程序	(1020)
第八章 特殊审判程序	(1029)
第一节 督促程序	(1029)
第二节 公示催告程序	(1034)
第九章 执行程序	(1042)
第一节 执行的一般问题	(1042)
第二节 执行的申请和执行措施	(1053)
第三节 执行中止和执行终结	(1065)
第十章 关于涉外经济诉讼的若干特别规定	(1069)
第一节 涉外经济诉讼的特有原则	(1069)
第二节 有关管辖的特别规定	(1077)
第三节 诉讼文书的送达与法定期间	(1081)
第四节 有关财产保全的特别规定	(1085)
第十一章 司法协助	(1088)
第一节 司法协助的概念、特点和作用	(1088)
第二节 司法协助的基本原则	(1092)
第三节 对仲裁裁决、法院裁判的承认及执行	(1094)
第四节 有关司法协助的其他规定	(1100)

第五编 旅游纠纷中的赔偿制度

第一章 旅行社对旅游者损害的赔偿	(1107)
第一节 旅行社的权利与义务	(1107)

第二节 旅行社的法律责任	(1109)
第二章 旅游饭店对旅客损害的赔偿	(1113)
第一节 旅游饭店法规	(1113)
第二节 旅游饭店的权利与义务	(1116)
第三节 旅游饭店的法律责任	(1118)
第三章 旅游交通事故的赔偿	(1120)
第一节 旅游交通法规	(1120)
第二节 交通伤残赔偿的法律渊源	(1123)
第三节 交通伤残的赔偿费组成	(1162)
第四节 航空事故伤亡的鉴定与赔偿	(1176)
第五节 水上交通伤亡的鉴定与赔偿	(1195)
第六节 铁路交通事故致人伤亡的鉴定与赔偿	(1225)
第七节 道路交通事故伤亡的鉴定与赔偿	(1257)

第六编 旅客在旅游中的伤害及赔偿

第一章 颅脑	(1289)
第一节 简述	(1289)
第二节 颅盖骨	(1289)
第三节 颅底骨	(1292)
第四节 脑损伤	(1293)
第五节 外伤性颅内血肿	(1299)
第六节 外伤性颅内积气、积液	(1302)
第七节 外伤性脑栓塞	(1303)
第八节 颅脑外伤后癫痫	(1304)
第九节 颅脑外伤后痴呆	(1306)
第十节 颅脑外伤后精神障碍	(1307)
第十一节 脑神经损伤	(1308)
第十二节 颅脑内异物滞留	(1313)

第十三节 外伤性颈内动脉	(1314)
第十四节 外伤性下丘脑—垂体功能障碍	(1314)
第二章 颈部	(1316)
第一节 简述	(1316)
第二节 喉和气管损伤	(1317)
第三节 咽与食管损伤	(1318)
第四节 颈部血管损伤	(1319)
第五节 甲状腺损伤(附甲状旁腺损伤)	(1321)
第六节 颈部喉返神经损伤	(1322)
第七节 颈部深层组织异物滞留	(1323)
第三章 胸部	(1324)
第一节 简述	(1324)
第二节 胸部软组织残疾	(1327)
第三节 胸部骨折	(1329)
第四节 纵膈损伤	(1332)
第五节 胸膜损伤	(1336)
第六节 肺脏损伤	(1341)
第七节 气管、支气管损伤	(1347)
第八节 心脏及大血管损伤	(1350)
第九节 食管损伤	(1361)
第十节 创伤性窒息和创伤后呼吸窘迫综合征	(1363)
第十一节 胸腔及胸腔内重要脏器异物滞留	(1365)
第四章 腹部	(1369)
第一节 简述	(1369)
第二节 腹部软组织损伤	(1373)
第三节 消化脏器损伤	(1374)
第四节 泌尿器官损伤	(1385)
第五节 生殖系统器官损伤	(1395)
第六节 腹腔大血管损伤后	(1404)
第七节 外伤性乳糜尿	(1406)