

安/徽/省/导/游/人/员/资/格/考/试/参/考/教/材

旅游政策 与法规

安徽省旅游局 / 编写

旅游政策与法规

导游业务

全国导游基础知识

安徽导游基础知识

旅游文学知识

走遍安徽



安徽人民出版社

安徽省导游人员资格考试参考教材

编写委员会

主 任:江 山

副主任:陈亚萍

编 委:刘祖翼 王 冉 范星宏

前 言

本教材由安徽省旅游局导游资格考试指导委员会组织编写,作为导游人员资格考试的参考教材。

本教材为系列读本,包括《旅游政策与法规》、《导游业务》、《全国导游基础知识》、《安徽导游基础知识》、《旅游文学知识》和《走遍安徽》,共六册。本教材具体阐述了党和国家关于发展旅游业的方针政策,注重适应旅游经济发展的实际,考虑到从事旅游工作的专业要求和导游工作的实际需要,着眼于资格准入的基本素质和综合能力,重视基础知识的掌握、突出重点,强调应用。

本套教材适用的范围主要是:社会上具有高中和高中以上学历(包括高中或高中以上同等学力),参加导游人员资格考试培训的人员。同时可以作为中、高等职业教育和高等教育相关专业的教学用书或参考资料。也是旅游爱好者及其他读者的通俗读物。

在本教材中,《旅游政策与法规》、《导游业务》、《全国导游基础知识》三册的编写,依据国家旅游局人事劳动教育司编写的全国导游人员考试系列教材,结合安徽省旅游业的实际,对其内容进行了适当增补和删节。《安徽导游基础知识》、《旅游文学知识》和《走遍安徽》三册,则着重介绍了安徽丰富的旅游资源和厚重的旅

游文化,目的在于增强培训工作的针对性和专业性。

本教材在编写中,得到了国家旅游局人事劳动教育司领导的指导,得到了安徽师范大学旅游学院以及其他有关方面的专家学者所给予的积极支持。各相关市、县(区)旅游局为教材的编写提供了许多富有价值的资料。在此,一并致以诚挚的谢意。

编 者

2006 年 6 月

目 录

第一章 法的基础知识	1
第一节 法与法律的词义	1
第二节 依法治国,建设社会主义法治国家	1
一、社会主义法制及其基本要求	1
二、市场经济与法制建设	2
三、依法治国,建设社会主义法治国家	2
第三节 宪法	3
一、宪法概述	3
二、我国的政治制度	5
三、我国的经济制度	7
四、我国公民的基本权利和义务	8
第二章 合同法律制度	16
第一节 合同法的基本原则	16
一、合同法的调整范围	16
二、合同法的基本原则	17
第二节 合同的订立	20
一、订立合同主体的资格	20
二、合同的形式	20
三、合同的内容	21
四、要约及要约邀请	22
五、承诺	24
六、格式条款	25
第三节 合同的效力	28

一、合同生效·····	28
二、无效合同·····	29
三、可变更和可撤销的合同·····	30
第四节 合同的履行·····	33
一、合同的履行原则·····	33
二、合同的履行规则·····	33
第五节 违约责任·····	35
一、违约责任概述·····	35
二、违约责任的承担·····	36
三、违约责任的承担方式·····	37
四、赔偿损失规则·····	39
五、违约金与定金·····	41
六、不可抗力·····	43
第三章 消费者权益保护法律制度·····	46
第一节 消费者权益保护法律制度概述·····	46
一、消费者、经营者·····	46
二、消费者权益保护法的基本原则·····	46
第二节 消费者的权利与经营者的义务·····	47
一、消费者的权利·····	47
二、经营者的义务·····	51
第三节 消费者权益保护·····	53
一、国家对消费者合法权益的保护·····	53
二、消费者组织对消费者合法权益的保护·····	54
三、消费者权益争议的解决·····	55
四、经营者侵犯消费者合法权益应承担的法律责任·····	56
第四章 旅行社管理法规制度·····	59
第一节 旅行社概述·····	59
一、旅行社的概念及其法律特征·····	59

二、旅行社的分类及其经营范围·····	60
第二节 旅行社的设立与审批·····	61
一、旅行社的设立条件及申报·····	61
二、旅行社的审批·····	62
三、旅行社分支机构的设立·····	63
四、外国旅行社常驻机构的管理·····	64
五、外商投资旅行社的特别规定·····	64
第三节 旅行社管理·····	65
一、旅行社业务经营许可证制度·····	65
二、旅行社经理资格认证制度·····	66
三、旅行社质量保证金制度·····	67
四、公告制度·····	70
五、监督检查制度·····	70
第四节 旅行社经营·····	71
一、旅行社的经营原则及其旅游业务经营规则·····	71
二、旅行社的职责与权利·····	72
三、旅行社经营的其他有关规定·····	74
第五章 导游人员管理法规制度·····	76
第一节 导游人员管理概述·····	76
一、导游人员的概念·····	76
二、导游人员资格考试·····	77
三、导游人员证书·····	78
第二节 导游人员等级考核制度及标准·····	84
一、导游人员等级考核制度·····	84
二、导游员职业等级标准·····	86
第三节 导游人员的权利和义务·····	90
一、导游人员的权利·····	90
二、导游人员的义务·····	93

三、其他有关规定·····	99
第六章 旅游安全法规制度·····	103
第一节 旅游安全管理的主要内容·····	103
一、旅游安全管理工作的方针·····	103
二、旅游安全管理机关·····	104
三、旅游安全事故的处理·····	106
第二节 旅行社责任保险·····	113
一、旅行社责任保险的概念·····	113
二、旅行社责任保险的投保范围·····	113
三、保险期限与保险金额·····	114
四、投保与索赔·····	114
第七章 旅游出入境管理法律制度·····	116
第一节 中国公民出入境管理·····	116
一、中国旅游者出入境的有效证件及申请的办理·····	116
二、中国旅游者出入境的权利义务及其限制·····	117
三、出国旅游管理法律制度·····	118
第二节 外国人出入境管理·····	122
一、外国人出入境管理机关及其职责·····	122
二、外国人入境检查制度·····	125
三、外国旅游者入境的权利义务·····	127
四、法律责任·····	127
第三节 出入境边防检查管理·····	128
一、出入境边防检查管理概述·····	128
二、边防检查的主要内容·····	128
第八章 旅游资源管理法律制度·····	131
第一节 风景名胜旅游资源管理·····	131
一、风景名胜区的概念·····	131
二、风景名胜区的等级划分及其管理·····	132

三、风景名胜旅游资源的保护	133
四、风景名胜旅游资源的开发和利用	134
五、违反风景名胜区管理暂行条例的法律责任	136
第二节 人文旅游资源管理	136
一、我国法律保护的人文旅游资源范围	136
二、人文旅游资源法律保护的主要内容	137
三、人文旅游资源的考古发掘	140
四、对馆藏文物和私人收藏文物的管理	142
五、违反文物保护法的法律责任	142
第九章 旅游投诉管理法规制度	144
第一节 旅游投诉概述	144
一、旅游投诉的概念	144
二、旅游投诉管理部门	145
三、旅游投诉者与被投诉者	145
第二节 旅游投诉的管辖	148
一、级别管辖	148
二、地域管辖	149
三、移送管辖与指定管辖	150
第三节 旅游投诉的受理与处理	151
一、旅游投诉受理的程序	151
二、旅游投诉处理的程序	152
附录一·法律	157
中华人民共和国公民出境入境管理法	157
中华人民共和国外国人入境出境管理法	160
中华人民共和国消费者权益保护法	165
中华人民共和国民用航空法	175
中华人民共和国铁路法	184

中华人民共和国食品卫生法·····	196
中华人民共和国文物保护法·····	208
附录二·法规 ·····	217
旅行社管理条例·····	217
导游人员管理条例·····	226
中国公民出国旅游管理办法·····	230
风景名胜区管理暂行条例·····	236
中华人民共和国公民出境入境管理法实施细则·····	240
中华人民共和国外国人入境出境管理法实施细则·····	245
中华人民共和国出境入境边防检查条例·····	256
旅馆业治安管理办法·····	265
国内航空运输旅客身体损害赔偿暂行规定·····	267
铁路旅客运输损害赔偿规定·····	269
娱乐场所管理条例·····	270
附录三·规章 ·····	279
旅行社管理条例实施细则·····	279
导游人员管理实施办法·····	295
旅行社投保旅行社责任保险规定·····	300
旅行社质量保证金暂行规定实施细则·····	304
旅游安全管理暂行办法·····	310
旅游投诉暂行规定·····	313
安徽省旅游管理条例·····	318

第一章 法的基础知识

第一节 法与法律的词义

法,是一种行为规范。就调整的总体对象范围而论,规范一般可以分为技术规范和社会规范两大类。法律规范,是社会规范的一种。法,是调整人的行为或人与人之间关系的规范,它规定人们可以做什么、应该做什么、禁止做什么,从而为评价人们行为的合法性提供标准,为指导、指引人们的行为,或预测未来行为及其后果提供尺度,为警戒和制裁违法行为提供依据。

在现代汉语中,“法”与“法律”时有通用。“法律”一词,有广义和狭义之分。广义的法律,指法的整体,即国家制定或认可的并以国家强制力保证实施的行为规范的总和,通常称之为法。狭义的法律,则专指有立法权的国家机关依照立法程序制定的规范性文件。

第二节 依法治国,建设社会主义法治国家

一、社会主义法制及其基本要求

社会主义法制,是指由社会主义国家权力机关制定或认可的、体现以工人阶级领导的广大人民群众意志、由国家强制力保证实施的法律制度。

有法可依、有法必依、执法必严、违法必究,是社会主义法制的基本要求,它们是密切联系、相辅相成的有机统一体,缺一不可。

有法可依,是指必须制定和完善反映促进经济和社会发展需要的法律制度,使国家机关、社会组织和公民的活动有规可循。有法可依,是社会主义法制的前提条件。

有法必依,是指国家机关、社会组织和公民必须严格遵守和执行法律,依法办事。有法必依是对守法提出的具体要求,是加强和实现社会主义法制的关键。

执法必严,是指执法机关和执法人员在执行公务中必须严格按照法律规定的内容和程序办事,决不允许徇私舞弊、贪赃枉法。执法必严,是国家机关及其工作人员在行使职权时必须遵循的原则,是实现和加强社会主义法制的重要条件。

违法必究,是指对一切违法行为都必须依法予以追究和制裁,任何组织和个人都不应有超越法律的特权。这是有法可依、有法必依引申出来的必然要求,也是社会主义法制得以实现的有力保障。

二、市场经济与法制建设

市场经济与法制建设,具有深刻的内在联系。市场经济的建立与发展,与社会主义法律制度的建立与健全密切相关。建立健全法制,既是市场经济客观规律的内在要求,也是国家稳定、社会稳定的客观要求,还是我国建立社会主义市场经济的需要。市场经济的有序运行,有赖于法制;没有法制就没有市场的健康发展,甚至会出现混乱。市场经济离不开法制,是世界各国的经验总结。

三、依法治国,建设社会主义法治国家

依法治国,概括地讲,就是依照宪法和法律的规定来治理国家、管理社会事务。党的十五大对于依法治国、建设社会主义法治国家的涵义作了科学的、全面的问答:依法治国,就是广大人民群众在党的领导下,按照宪法和法律规定,通过各种途径和形式管理国家事务,管理经济文化事业,管理社会事务,保证国家各项工作

都依法进行,逐步实现社会主义民主的制度化、法律化,使这种制度和法律不因领导人的改变而改变,不因领导人看法和注意力的改变而改变。

具体而言,依法治国的内容是:第一,依法治国的主体,是广大人民群众。人民群众作为历史的创造者,理应是治国的主体。第二,依法治国的客体,是国家事务、经济文化事业和社会事务。第三,依法治国的判断标准,是宪法和法律的制度化、民主的法制化,任何个人意志在未上升为法律之前决不能作为治国的准则。第四,依法治国的指导思想,是保证国家各项工作依法进行,实现社会主义民主的制度化、法律化,使这种制度和法律不因领导人的看法和注意力的改变而改变。第五,依法治国的方式,是人民群众在党的领导下,依法通过各种途径和方式治理国家,确保依法治国沿着正确的方向前进。

依法治国,建设社会主义法治国家,是一个完整的、不可分割的治国方针。依法治国的本质,在于揭示了法律手段是治理国家的基本手段之一,是崇尚体现广大人民群众意志的法律在国家政治、经济和社会生活中的权威。依法治国与其他治理国家方法相辅相成,与充分发挥领导者个人作用完全一致。建设社会主义法治国家,是依法治国所要实现的政治目标。

第三节 宪 法

一、宪法概述

(一)宪法的概念和特征

宪法,是国家的根本大法,它规定一个国家的社会制度和国家制度的基本原则,使民主制度的法律化,集中体现统治阶级的意志和利益,具有最高法律效力,反映政治力量的实际对比关系,是国

家机关和公民活动应遵循的基本准则,是治国安邦的总章程。宪法具有以下三个特征:

1. 宪法规定国家的根本制度和根本任务。包括国家的性质、政权组织形式、国家结构形式、国家经济制度、国家机关的组织与活动基本原则、公民的基本权利和义务等根本性问题。一般法律只规定国家生活和社会生活中某一方面或几个方面的具体的问题。

2. 宪法具有最高法律效力。法律效力即指法律所具有的约束力和强制力。由于宪法规定的是国家生活中最根本的问题,因此宪法具有最高法律效力。一切法律、行政法规和地方性法规都不得同宪法相抵触;一切违反宪法的行为,必须予以追究。

3. 宪法的制定与修改程序与普通法律不同。由于宪法规定的内容是国家生活中最根本的问题并具有最高法律效力,因而世界上大多数国家对宪法的制定和修改规定了比一般法律更为严格的程序,如成立专门机构制定宪法,规定特别程序修改宪法等。1954年宪法,作为我国第一部宪法即是由宪法起草委员会负责起草、经过全民讨论、由全国人民代表大会通过的。我国宪法规定,宪法的修改,须由全国人民代表大会常务委员会或者 1/5 以上的全国人民代表大会代表提议并由全国人民代表大会 2/3 以上的多数代表通过。

(二)我国宪法的历史发展

自 1949 年新中国成立后,我国已先后颁布过一个宪法性文件和四部宪法,即建国之初起临时宪法作用的《中国人民政治协商会议共同纲领》、1954 年宪法、1975 年宪法、1978 年宪法和 1982 年颁布的现行宪法。

1982 年 12 月 4 日,由第五届全国人民代表大会第五次会议通过的现行宪法,由序言、总纲、公民的基本权利和义务、国家机构以及国旗、国徽、首都等部分构成,共 138 条,是 1954 年宪法的继承和发展。现行宪法明确规定了我国今后的根本任务,在强调以经济建设为国家工作重点的同时,高度重视社会主义精神文明建设和发展社会主义民

主,为健全社会主义法制提供了有力保证,体现了坚持改革开放的精神,不仅具有现实性特点,还充分考虑了国家的未来发展。

二、我国的政治制度

(一)我国的人民民主专政制度

我国《宪法》第一条规定:“中华人民共和国是工人阶级领导的,以工农联盟为基础的人民民主专政的社会主义国家。”该规定明确了我国的国家性质。

人民民主专政,是我国国家制度的核心,是对人民的民主和对敌人的专政两个方面的有机结合。工人阶级的领导是人民民主专政的根本标志;工农联盟是人民民主专政的阶级基础。爱国统一战线,是我国人民民主专政的一个重要特点。爱国统一战线,是由中国共产党领导的,有各民主党派和各人民团体参加的,包括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广泛的政治联盟。中国人民政治协商会议是中国人民爱国统一战线的组织,是中国共产党领导的多党合作和政治协商的重要机构,是我国政治生活中发展社会主义民主的重要形式。

(二)我国的人民代表大会制度

我国政权组织形式是人民代表大会制度。人民代表大会制度的基本内容包括:(1)国家的一切权力属于人民,这是人民代表大会制度的实质;(2)全国人民代表大会和地方各级人民代表大会由民主选举产生,对人民负责,受人民监督;(3)国家行政机关、审判机关、检察机关、军事机关都由人民代表大会选举产生,对它负责,受它监督;(4)各级人民代表大会及其常务委员会实行民主集中制原则,集体行使权力,集体决定问题。以上四个方面结合起来,形成完整的人民代表大会制度体系。人民代表大会制度,是适合我国人民民主专政性质的政体,能够充分反映和代表我国的国体,从根本上保证了人民当家做主的权力。

(三)我国的选举制度

选举制度,是国家制度的重要组成部分,是建立、健全人民代表大会制度的基础,也是我国政治制度的基础。

根据我国宪法和选举法的规定,选举制度的基本原则如下:

(1)选举权的普遍性原则。在我国,除依照法律被剥夺政治权利的人外,凡年满 18 周岁的公民,不分民族、种族、性别、职业、家庭出身、宗教信仰、教育程度、财产状况、居住期限,都有选举权和被选举权。(2)选举权的平等性原则。每个选民在选举中有同等投票权,每一选民在一次选举中只有一个投票权;从我国实际出发,在城乡之间以及在少数民族和汉族之间,每一代表所代表的人口数有着不同的比例。(3)直接选举和间接选举并用原则。在全国,不设区的市、市辖区、乡、民族乡、镇和县、自治县的人大代表由选民直接投票产生;全国人大和省、自治区、直辖市、自治州、设区的市人大代表由间接选举产生。(4)无记名投票原则。为保证选民的选举自由,选票上不记投票人姓名,选民按照自己意愿填写选票,并亲自投入票箱。

(四)民族区域自治制度

民族区域自治制度,是指在我国统一的国家内,在国家的统一领导下,以少数民族聚居区为基础,建立相应的自治地方,设立自治机关,行使自治权,使实行区域自治的民族实现当家做主管理本民族内部地方性事务的权利。

民族区域自治地方遵循的基本原则主要有:民族自治地方是国家统一领导下的行政区域,是中国不可分割的部分;必须以少数民族聚居区为基础,是民族自治和区域自治的结合;根据宪法和法律规定,行使广泛自治权。

实行民族区域自治的优越性主要是:有利于保障各少数民族当家做主,自主管理本民族内部事务;有利于少数民族地区经济发展;有利于维护和发展我国的民族关系;有利于国家的统一。

(五)特别行政区制度

我国宪法规定,国家在必要时设立特别行政区。在特别行政区内实行的制度按照具体情况由全国人民代表大会以法律规定。

特别行政区,是指依据我国宪法和法律的规定在我国行政区域内设立的具有特殊法律地位,实行特别的社会政治和经济制度的行政区域。特别行政区具有如下特点:(1)它是国家行政区域设置中的一种新类型;(2)特别行政区保留原资本主义制度;(3)特别行政区享有高度自治权。

特别行政区是中国不可分离的部分,是地方一级行政区域;直属于中央人民政府,中央人民政府与其是中央与地方的关系;从中央获得的授权大大高于一般省级行政区,包括享有行政管理权、立法权、独立的司法权和终审权,现行的法律制度基本不变。设立特别行政区对于维护国家统一、主权与领土完整有着十分重要的意义;有利于保持特别行政区的繁荣与稳定;为国际上解决类似问题提供了范例。

三、我国的经济制度

(一)我国社会主义经济制度的基础

经济制度,是指经济基础或经济结构。它是在人类社会一定历史发展阶段上占统治地位的生产关系的总和,是社会上层建筑赖以建立的基础。国家的性质与一定的经济制度紧密相联。我国《宪法》第六条规定:“中华人民共和国的社会主义经济制度的基础是生产资料的社会主义公有制,即全民所有制和劳动群众集体所有制。”生产资料公有制是社会主义经济制度的基础,是社会主义社会最基本的特征。它消灭了人剥削人的制度,代表全体人民利益的国家和劳动群众集体拥有生产资料,并实行“各尽所能、按劳分配”的制度。

(二)我国宪法规定的经济形式的种类

按照我国宪法规定,现阶段我国的经济形式主要有以下几种: