

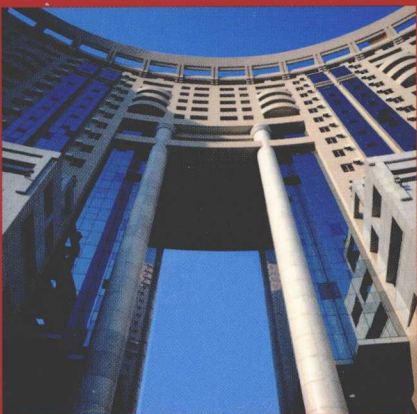
高等职业教育旅游服务与管理专业教学用书

旅游法规实务

L Ü Y O U F A G U I S H I W U

国家旅游局人事劳动教育司推荐教材

LAW



主编/张元奎

副主编/张健让 周岚 闫花帅

Lüyou Fagui Shiwu

旅游教育出版社

中国旅游法规案例与实务

旅游法规实务

中国旅游法规案例与实务

中国旅游法规案例与实务



中国旅游法规案例与实务

国家旅游局人事劳动教育司推荐教材
高等职业教育旅游服务与管理专业教学用书

旅游法规实务

主 编 张元奎

张健让

副主编 周 巍

闫花帅

TOURISM

旅游教育出版社

·北 京·

责任编辑:孙延旭 王延永

图书在版编目(CIP)数据

旅游法规实务/张元奎主编. —北京:旅游教育出版社,2009.8

高等职业教育旅游服务与管理专业教学用书

ISBN 978 - 7 - 5637 - 1854 - 2

I. 旅… II. 张… III. 旅游业—法规—中国—高等学校:技术学校—教材
IV. D922.296

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 130534 号

国家旅游局人事劳动教育司推荐教材
高等职业教育旅游服务与管理专业教学用书

旅游法规实务

主编 张元奎

副主编 张健让 周 巍 闫花帅

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	tepx@163.com
印刷单位	北京京师印务有限公司
装订单位	北京京师印务有限公司
经销单位	新华书店
开 本	787 × 960 1/16
印 张	17
字 数	270 千字
版 次	2009 年 8 月第 1 版
印 次	2009 年 8 月第 1 次印刷
印 数	1—5000 册
定 价	26.00 元

(图书如有装订差错请与发行部联系)

出版说明

为配合职业教育体制改革,受国家旅游局人事劳动教育司委托,我社组织业内专家,根据高等职业教育要求和旅游行业的特点,精心编写出版了这套旅游高等职业教育系列教材。该系列教材在编写中,充分注意高等职业教育的特点,既体现一定的理论深度,又充分注意学生实际职业能力的培养,确保教材既高于同学科中专教材,又不同于一般本科教材,符合旅游高等职业教育的教学要求和人才培养目标。该系列教材自2000年7月出版以来,以其准确的定位和科学的编排受到广大师生的普遍好评,成为业内影响最广,备受欢迎的专业化教材。

此次再版,在充分听取广大读者意见的基础上,根据国家最新的职业教育改革精神,征求了教育部旅游职业教育教学指导委员会有关专家委员的意见,并在杜江等业内专家主持下,确定了修订原则和修订方案,目的是在保持原教材特色的基础上,进一步完善该系列教材,使其更加贴近教学实际。

新版高职教材在保持原教材优势的基础上,以方便教师教学和学生学习为宗旨,增设了课前导读、学习目标、案例分析、本章小结等模块,目的是在教师和学生之间搭建一个互动的平台,使教师能够更好地和学生沟通。文中示例、公式一律突出显示,目的是让读者花最少的时间掌握最有用的信息。与原版教材相比,本版教材在编排上主要具有以下显著特征:

精简优化了内容。在初版中,有些教材花大量篇幅介绍某些工种的岗位职责及主要任务,既占课时,又不便于教师教学。再版时,将这部分内容置于附录中,既便于教师灵活运用,又有利于学生分清主次。同时,针对旅游学科实践性强的特点,修订后的教材特别注意增补了一些案例,目的是强化案例教学的作用。在案例的处理上,有些案例有评析,可以帮助学生进一步掌握每章重点;有些案例没有评析,既给教师布置作业留下了余地,也可供学生自学使用。

更新增补了资料。根据旅游业最新发展情况,此次修订增补了最新行业法规,补充了我国加入世贸组织后的相关内容,更新了旧的材料和数据,使本版教材能充分反映行业的最新发展和业内最新的研究成果。

权威专家严格把关。本教材的作者均为业内专家,有着丰富的教学经验及旅游企业的管理经验,能将教材中的“学”与“用”这两个矛盾很好地统一起来。在此基础上,经杜江等业内权威专家把关和专业编辑审读加工,确保了本教材的权威性和专业性。

贴近教学的全新编排。增课前导读,帮助读者更好地理解各章内容;拟学习目标,帮助学生与教师更好地沟通;补有用信息、案例分析、思考与练习,让学生尽快

消化所学知识;改目录风格,人性化的设计,面面俱到,全书内容一览无余。

作为全国唯一的旅游教育专业出版社,有着丰富的旅游教育专业教材的编辑出版经验和庞大的专业作者队伍,我们有责任把最专业权威的教材奉献给广大读者,这也是我社教材受到广大读者认可的重要原因。

新版高职教材即将面市,我们想借这套教材的出版,探索一种全新的教材编写、出版模式,把一本本赏心悦目、专业实用的教材奉献给大家,使其真正成为您的贴心朋友。

旅游教育出版社

前言

中国旅游业的蓬勃发展,使旅游经济产业化的进程加快,我国旅游业的发展速度已经处于世界前列,旅游业已经成为我国经济新的增长点之一。旅游实践的发展,对旅游学科理论建设提出了更高的要求。

本书对我国旅游业所涉及的政策和法律、法规进行了介绍,注重知识的基础性、全面性和通用性,力求体现系统、最新和实用的特点。在内容方面,本书系统介绍了我国旅游业所涉及的政策与法规的基础性知识,并将最新的政策和法律、法规知识介绍给读者。例如,在本书中,对我国最新颁布的《旅行社条例》与《旅行社条例实施细则》结合国家旅游局政策法规司编写的《释义》给予解释与阐述;在旅游相关的法律、法规方面,对于我国最新颁布的《食品安全法》的内容进行介绍。在实践需求方面,本书编写注重理论与实际案例的结合,通过案例将法规直观展现于读者面前,充分体现旅游法规的实用性特点。

本书由张元奎担任主编,张健让、周崴、闫花帅担任副主编,由张元奎、周崴、闫花帅拟定编写提纲。参加编写的有:张元奎(第1章)、周崴(第2章)、闫花帅(第3章)、马佳(第4章、第5章)、张昌亚(第6章、第9章)、张健让(第7章、第8章)、吴少伟(第10章、第11章)。全书最后由张元奎、周崴、闫花帅统稿。

中国旅游业发展迅速,旅游法规理论与实务方面会有诸多问题有待进一步探索和研究。由于编者水平有限,本书不足之处在所难免,敬请读者批评指正。

最后还需要说明的是,在写作过程中,本书参阅并征引了众多学者、专家的著作,在此我们向他们表示衷心的感谢。

编者

2009年6月

目 录

第1章 旅游法概述	1
课前导读	1
学习目标	1
第一节 旅游法的产生及其调整对象.....	1
一、旅游业的发展与旅游法的产生	1
二、旅游法的概念和调整对象	3
三、我国现行旅游法律法规	3
第二节 旅游法律关系.....	7
一、旅游法律关系的概念和特征.....	7
二、旅游法律关系的基本要素	7
三、旅游法律关系的确立	10
四、旅游法律关系的保护	11
本章小结	12
思考与练习	12
第2章 旅行社法规制度	13
课前导读	13
学习目标	13
第一节 旅行社概述	14
一、旅行社的定义	14
二、旅行社的经营范围	15
第二节 旅行社的设立	16
一、旅行社的设立条件	16
二、旅行社的开办审批	17
三、旅行社分支机构的设立	21
四、外商投资旅行社的设立	23
第三节 旅行社的经营管理	25
一、旅行社的经营原则	25
二、旅行社的业务经营规则	26

三、旅行社的权利与义务	28
四、旅行社业务的监督检查	32
五、旅行社的法律责任	34
第四节 旅行社质量保证金制度	36
一、旅行社质量保证金制度概述	36
二、质量保证金赔偿的适用范围	38
三、质量保证金的使用范围	40
四、质量保证金的赔偿工作	41
五、质量保证金赔偿标准	43
本章小结	46
思考与练习	46
第3章 导游人员管理法规制度	47
课前导读	47
学习目标	47
第一节 导游人员的概念及其分类	48
一、导游人员的概念	48
二、导游人员的分类	49
三、导游人员的等级考核制度	52
四、政策和措施	55
第二节 导游人员资格考试制度	56
一、参加导游人员资格考试的条件	56
二、导游人员资格证书的取得与管理	57
三、导游资格的考试内容	58
第三节 导游人员证书制度	58
一、导游证的含义	58
二、申请领取导游证的条件	58
三、导游证与导游资格证的关系	59
四、导游证的分类	60
五、不予颁发导游证的情形	61
六、颁发导游证的期限及有关规定	63
七、导游证管理办法	64
第四节 导游人员的权利和义务	66
一、导游人员的权利	67
二、导游人员的义务	69
三、其他有关规定	74

第五节 导游人员管理制度	75
一、导游人员的计分管理制度	75
二、导游人员的年审管理制度	77
第六节 对出境领队人员的管理	77
一、出境旅游领队人员的含义	77
二、申请领队证的条件	78
三、领队证的申领程序	78
四、领队证的颁发与管理	78
五、领队人员的职责与管理	78
六、法律责任	79
本章小结	80
思考与练习	80
第4章 旅游安全管理制度	81
课前导读	81
学习目标	81
第一节 旅游安全管理概述	81
一、旅游安全管理的重要性	81
二、旅游安全管理的相关规定	82
第二节 旅游安全管理的主要内容	82
一、国家旅游局在旅游安全管理工作上的主要职责	82
二、地方各级旅游行政管理部门在旅游安全管理方面的职责	83
第三节 旅游安全事故及其处理	84
一、旅游安全事故的概念及其分类	84
二、旅游安全事故的一般处理程序	84
三、重、特大旅游安全事故的处理程序	85
四、外国旅游者在华死亡处理程序及注意事项	86
五、旅游安全工作的奖惩	88
第四节 旅游经营中的安全管理	88
一、游艺设施设备与游艺场所的安全管理	88
二、客运架空索道的安全管理	90
三、风险性旅游活动项目的安全管理	93
本章小结	97
思考与练习	97
第5章 旅游保险法律制度	98
课前导读	98

学习目标	98
第一节 保险法律制度	98
一、保险概述	98
二、保险的分类	100
三、保险的形式	101
第二节 旅游保险法律制度	103
一、旅游保险的概念	103
二、旅游保险合同的概念	104
三、旅游保险的种类	109
本章小结	113
思考与练习	113
第6章 旅游资源与旅游环境管理法律制度	114
课前导读	114
学习目标	114
第一节 旅游资源保护法规概述	115
一、旅游资源的概念和分类	115
二、旅游资源保护的法律制度	116
三、旅游资源保护法规的基本内容	116
第二节 自然旅游资源的法律保护	117
一、自然资源保护法律概述	117
二、风景名胜区的保护与管理法律制度	118
三、自然保护区的保护与管理法律制度	123
第三节 人文旅游资源的法律保护	125
一、人文旅游资源保护法律概述	126
二、文物和《中华人民共和国文物保护法》	126
三、文物管理机构和文物保护管理原则	129
第四节 旅游区(点)质量等级的划分与评定	132
一、旅游区(点)质量等级划分及划分条件	132
二、旅游景区质量等级评定	133
第五节 旅游环境的法律保护	134
一、环境与环境保护法规概述	135
二、环境监督机构和环境保护的基本制度	137
三、旅游环境固体废物污染防治措施	138
四、旅游环境水污染防治	139
五、旅游环境噪声污染防治措施	141

六、破坏环境的法律责任	142
本章小结	143
思考与练习	143
第7章 出入境管理法律制度	144
课前导读	144
学习目标	144
第一节 中国公民出入境管理制度	145
一、中国公民出入境管理制度概述	145
二、中国公民出入境的有效证件及申请的办理	145
三、中国旅游者出入境的权利义务及其限制	147
四、中国公民出入境管理制度	148
第二节 外国人出入境管理制度	152
一、外国人出入境管理制度概述	152
二、外国人出入境管理机关及有效证件	153
三、外国人出入境检查制度	154
四、外国人出入境管理制度	156
本章小结	158
思考与练习	159
第8章 旅游交通运输法律制度	160
课前导读	160
学习目标	160
第一节 旅游交通运输法规概述	160
一、旅游交通法规概况	161
二、旅游交通运输法规的基本原则	163
三、旅游交通运输法规的调整对象	166
四、旅游者与承运人的权利和义务	167
第二节 旅客航空运输管理	171
一、旅客航空运输管理概述	171
二、禁运规定	171
三、客票管理	172
四、行李票管理	172
五、承运人的责任及其责任免除或减轻	173
六、赔偿责任限额	174
第三节 旅客铁路运输管理	176
一、旅客铁路运输管理概述	176

二、铁路运输合同	176
三、乘车条件	176
四、赔偿责任	177
本章小结	179
思考与练习	179
第9章 住宿、饮食、娱乐管理法规制度	180
课前导读	180
学习目标	180
第一节 旅游住宿管理法规制度	180
一、旅游住宿业概述	181
二、旅游住宿管理相关法律法规制度	183
第二节 食品安全管理法律制度	188
一、食品安全概述	188
二、食品安全标准	188
三、食品生产经营	189
四、禁止在食品中加入药品	190
五、食品安全监督管理	190
六、食品安全事故的处理	191
第三节 娱乐场所管理法规制度	192
一、娱乐场所管理法规概述	193
二、娱乐场所管理相关法律法规	193
本章小结	199
思考与练习	199
第10章 合同法律制度	200
课前导读	200
学习目标	200
第一节 合同法概述	200
一、合同的概念和特征	200
二、合同立法	201
第二节 合同的订立	202
一、合同的订立	202
二、合同的内容与形式	205
第三节 合同的履行	212
一、合同履行的原则	212
二、合同履行的有关规定	212

三、合同的保全	215
第四节 合同的变更、转让和终止	217
一、合同变更	217
二、合同转让	217
三、合同权利义务的终止	219
第五节 违约责任	222
一、违约责任的概念和条件	222
二、违约责任的形式	223
三、预期违约	224
四、免责条件	224
第六节 旅游合同	225
一、旅游合同的含义及立法概况	225
二、旅游合同的特点	226
三、旅游合同涉及的法律问题	226
本章小结	229
思考与练习	229
第 11 章 消费者权益保护法	244
课前导读	244
学习目标	244
第一节 消费者权益保护法概述	244
一、消费者权益保护法的立法概况	244
二、消费者权益保护法的适用对象	245
三、消费者权益保护法的基本原则	246
第二节 消费者的权利	247
一、安全保障权	247
二、知悉真情权	247
三、自主选择权	247
四、公平交易权	247
五、获得赔偿权	248
六、结社权	248
七、获得相关知识权	248
八、受尊重权	249
九、监督批评权	249
第三节 经营者的义务	249
一、履行法定或约定义务	249

二、接受监督的义务	250
三、保证商品和服务安全的义务	250
四、提供真实信息的义务	250
五、出具单据的义务	250
六、保证质量的义务	250
七、履行“三包”或其他责任的义务	251
八、禁止做不公平、不合理规定的义务	251
九、尊重消费者人格的义务	251
第四节 消费者权利的保障	251
一、国家对消费者合法权益的保护	251
二、消费者组织的保护	252
第五节 争议的解决途径	252
一、消费者权益争议的解决方式	252
二、解决争议的几项特别规定	253
第六节 法律责任	254
一、民事责任	254
二、行政责任	255
三、刑事责任	256
本章小结	257
思考与练习	257
参考书目	258

第 1 章

旅 游 法 概 述

课 前 导 读

本章节的内容理论性较强,主要是为学生学好后面的章节作一个铺垫。在学习过程中,学生应首先把握好旅游法的基本概念,了解我国现行的旅游法规,进而熟悉旅游法律关系的概念与特征,同时需要把旅游法律关系具体化,结合实际情况来加深理解与记忆。

学 习 目 标

通过本章学习,你能够达到以下目标:

- 通过本章节学习,为学生学好旅游法打下理论基础,培养学生分析问题的能力。
- 树立学生的法律观念并增强其法律意识。
- 使学生掌握旅游法的概念、调整对象以及旅游法律关系的概念和特征;理解旅游法的作用。

20 世纪以来,特别是第二次世界大战以后,由于旅游业的发展,一些国家逐渐认识到旅游立法的必要性和重要性,相继颁布了一些旅游法律、法规,从而产生了一个新的部门法律——旅游法。它以旅游活动中形成的各种社会关系为调整对象,对保护和促进旅游业的发展起到了积极的推动作用。

第一节 旅游法的产生及其调整对象

一、旅游业的发展与旅游法的产生

旅游法是旅游业发展到一定历史阶段的产物,它随着旅游业的发展而产生,并随着旅游业的不断发展而健全完善。

旅游作为人类社会的一种活动现象,最早产生于原始社会末期和奴隶社会的形成时期。其产生之后,经过奴隶社会和封建社会的漫长历史时期,无论内容还是

形式都在不断地向前发展,既有日趋活跃的以经济为目的的旅行经商活动,也产生了如公务旅行、宗教旅行、观光旅行、消遣旅行、文化和修学旅行等大众旅游活动形式。然而,奴隶社会和封建社会的旅游活动仍然是分散的和个别的,不可能形成,最终也没有形成一个产业门类。原因在于:一是交通不发达,这一时期人们外出旅游的主要交通工具是靠以自然力、人力、畜力为主要动力的车、船等,使得旅游活动范围很小,无法到远的地方旅游;二是参加旅游的人数很少,主要是一些商人、王公贵族、僧侣等特殊阶层,使得旅游活动规模很小。

进入近代以后,随着资本主义生产关系的确立和工业革命的兴起,社会生产力和阶级关系发生了巨大变化。社会经济的迅速增长,资产阶级财富的积累及工人阶级带薪假期的出现,为旅游活动的发展奠定了基础,为更多的人外出旅游提供了机会和条件。但是,由于大多数的人没有外出旅游的经验,特别是对远距离的出境游更是陌生,需要机构提供帮助,这一需要导致了一个新的经济领域——旅游业的产生。19世纪40年代,在英国出现了专门从事旅游活动的组织者和经营机构——旅行社,标志着人类的旅游活动进入一个新的历史阶段,也标志着旅游业的诞生。此后,在欧洲和北美洲相继出现了许多类似的旅游经营组织,它们极大地推动了旅游业的发展。此时,旅游活动的规模和范围扩大了,旅游活动的内容和形式丰富了,使得旅游者与旅游服务行业之间的关系日趋复杂。一些注重法制的国家,试图用法律手段解决在旅游活动中产生的矛盾和纠纷,然而专门调整旅游经济关系的法律在这时还未出现,但一个新的产业门类的产生为旅游法的产生和发展创造了条件。

第二次世界大战结束以后,全球局势相对稳定,各国都致力于本国的经济建设,世界经济和社会状况不断出现新的进展,加之科学技术的重大突破,这些发展变化都对第二次世界大战以后旅游业的发展起了很大的推动作用。特别是20世纪60年代,旅游业已成为世界上发展势头最为强劲并且经久不衰的产业,在世界经济中扮演着越来越重要的角色。根据统计,在第二次世界大战以后的半个世纪中,全世界国际旅游收入总额从初期的年约21亿美元增长到年逾4000亿美元,约占全世界国际贸易总额的10%;全世界国际旅游人次也从初期的年约2530万人次发展到年逾5亿人次。旅游业创汇率高、投资回报高、提供就业机会多、能带动相关产业发展、促进文化交流等特点,已被越来越多的国家所认知,各国纷纷采取措施致力于本国旅游业的发展。进入20世纪90年代,旅游业的发展速度已高居其他产业之首,成为世界上最大的产业。

然而,旅游业的发展也给社会带来了一些消极的影响,如各国在旅游资源开发利用过程中的失误造成了对资源、环境、生态的破坏,国际、国内旅游企业间的无序竞争、利益冲突等,使旅游活动中的矛盾、冲突、纠纷增多且复杂化。如何处理好旅游活动与生态环境保护之间、旅游者与旅游经营者之间、旅游经营者之间、国际旅