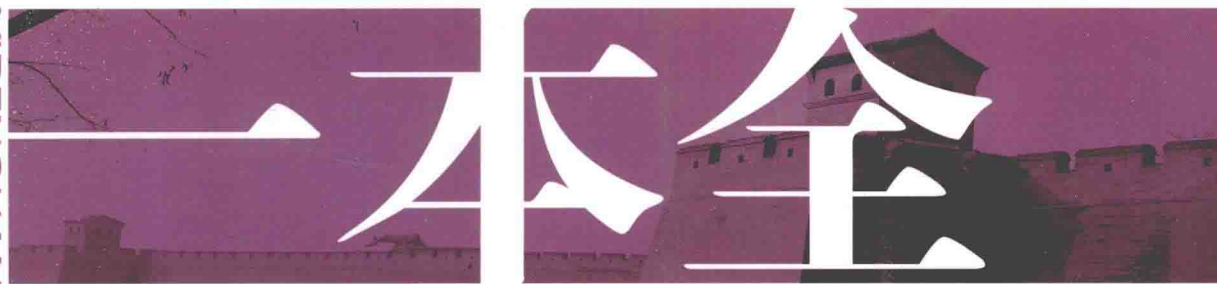


全国导游人员资格考试辅导丛书  
(山西考区)

# 旅游法律法规应试

YIBENQUAN



刘丽红 | 主编 LIULIHONG ZHUBIAN

QUANGUO

DAOYOU RENYUAN

ZIGE KAOSHI

FUDAO CONGSHU

LUYOU

FALU FAGUI

YINGSHI

YIBENQUAN

# 旅游法律法规应试 一本全

刘丽红 | 主编 LIULIHONG ZHUBIAN

QUANGUO

DAOYOU RENYUAN

ZIGE KAOSHI

FUDAO CONGSHU

LUYOU

FALU FAGUI

YINGSHI

YIBENQUAN

全国导游人员资格考试辅导丛书  
(山西考区)

图书在版编目 ( C I P ) 数据

旅游法律法规应试一本全 / 刘丽红主编. — 太原 :  
山西经济出版社, 2013. 7  
(全国导游人员资格考试辅导丛书. 山西考区)  
ISBN 978-7-80767-678-2

I. ①旅… II. ①刘… III. ①旅游业—法规—中国—  
资格考试—自学参考资料 IV. ①D922.296

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 145872 号

---

旅游法律法规应试一本全

主 编: 刘丽红

出 版 人: 赵建廷

责任编辑: 张 蕾

装帧设计: 赵 娜

---

出 版 者: 山西出版传媒集团·山西经济出版社

地 址: 太原市建设南路 21 号

邮 编: 030012

电 话: 0351-4922133 (发行中心)

0351-4922085 (综合办)

E-mail: [sxjfx@163.com](mailto:sxjfx@163.com)

[jingjshb@sxskcb.com](mailto:jingjshb@sxskcb.com)

网 址: [www.sxjcb.com](http://www.sxjcb.com)

---

经 销 者: 山西出版传媒集团·山西新华书店集团有限公司

承 印 者: 山西三联印刷厂

---

开 本: 787mm × 1092mm 1/16

印 张: 12.5

字 数: 216 千字

印 数: 1-3500 册

版 次: 2013 年 7 月 第 1 版

印 次: 2013 年 7 月 第 1 次印刷

书 号: ISBN 978-7-80767-678-2

定 价: 19.60 元

---

全国导游人员资格考试辅导丛书（山西考区）

## 编 委 会

主 任：贾雪梅

副主任：范志萍

编 委：（按姓氏笔画排序）

王军雷 王志雄 王 昕 王晓岗 刘丽红

李本振 赵治龙 侯玉婵 侯 娜 郭 伟

程 佳 裴 炜 魏莉霞

### 《旅游法律法规应试一本全》

主 编：刘丽红

编 者：刘丽红 程 佳 侯 娜 王志雄 赵治龙

## 序言

为适应全国导游人员资格考试的需求，多年来，太原旅游职业学院旅行社管理系的专业教师在课堂教学及考前辅导培训方面投入了巨大的精力，倾注了大量的心血。老师们悉心钻研教材，认真研究每年全国各省的考试真题，参阅、研读了大量各地、各类导游资格考试教材、教辅书籍，结合我省考生的实际情况，精心编写了针对性极强的各科章节试题、仿真模拟题以及导游词，来帮助学生顺利应试。十几年的实践证明，这些“考试宝典”效果显著，我院学生每年的通过率均远远高出全省的平均水平，在全省同类院校中遥遥领先。

有了好东西总是想和大家分享，总想让更多的考生从中获益，这是做教师的本色。于是，今年春，老师们组成研究小组，针对近年导游资格考试发展的现状，结合全省考生的需要，将多年来积累的教学成果重新整理、编辑，一套全新的《全国导游人员资格考试辅导丛书（山西考区）》就这样诞生了。该丛书共四本，包括《导游基础知识应试一本全》、《导游实务应试一本全》、《旅游法律法规应试一本全》、《山西实用导游词一本全》，具有实用性、科学性、权威性、高效性等特征，目的是帮助每一位考生用最短的时间、最有效的方式在考试中顺利过关。

本套系列丛书的编写者全部为我院旅行社管理系的在职专业教师，他们专业理论知识扎实，长期从事一线教学和导游实践工作，有着丰富的教学及实践经验。《导游基础知识应试一本全》的主编为范志萍，编写者为范志萍、裴炜、王军雷；《导游实务应试一本全》的主编为郭伟，编写者为郭伟、王晓岗、王昕、李本振；《旅游法律法规应试一本全》的主编为刘丽红，编写者为刘丽红、程佳、侯娜、王志雄、赵治龙；《山西实用导游词一本全》的主编为王晓岗、裴炜，副主编为魏莉霞，编写者为王晓岗、裴炜、魏莉霞、侯玉婵、范志萍、贾雪梅、赵治龙。

本丛书的编写是老师们在繁重的教学工作之余完成的，从开始着手准备到最后付梓成印，仅用了不足四个月的时间。时间紧、任务重，虽经反复修改、校对，仍难免有疏漏和不当之处，恳请各位专家学者、教育培训工作者以及广大考生给予批评指正，并提出宝贵意见。本丛书在编写过程中，得到了山西经济出版社的大力支持，在此一并敬致谢意。

丛书编委会

2013年6月

# 使用说明

本丛书针对参加全国导游人员资格考试的考生，具有实用性、科学性、权威性、高效性的特征。

全套丛书共分四册，包括《导游基础知识应试一本全》、《导游实务应试一本全》、《旅游法律法规应试一本全》、《山西实用导游词一本全》。前三册适用于笔试，每册的体例相似，第一编为“章节知识要点汇集”，老师们把课本上的知识通过系统地梳理和归纳之后，使繁杂的、大量的知识一目了然，考生更容易掌握。第二编为“章节模拟题集锦”，老师们精心编写了大量的章节练习题，题型多样，覆盖面广，难度适宜，可供考生课后进行同步练习。导游实务和旅游法律法规的第三编是老师们精心选编的30道案例题，可以帮助考生把相关的知识更好地进行实践运用。最后一编提供四套仿真模拟题，仿真度高，可作为考生在考前进行全面自测、模拟、热身的“自我测试”，以达到充分熟知导游资格考试的效果。第四册《山西实用导游词一本全》结构合理，其中的“导游词”部分通俗易懂，操作性极强，既可作为考试中口试的摹本，也可作为初级导游员上岗前的培训教材和实际带团中讲解词的参考资料。

# 目录

<b>第一编 章节知识要点汇集</b>	1
旅游法基础理论	1
公司法律制度	3
旅行社管理法规制度	4
导游人员管理法规制度	11
旅游饭店管理法规制度	15
合同法律制度	16
反不正当竞争法律制度	21
消费者权益保护法律制度	22
旅游保险法律法规制度	24
旅游出入境管理法律法规制度	26
旅游交通管理法律制度	30
旅游安全管理法规制度	32
旅游资源保护法律法规制度	33
旅游投诉规章制度	36
仲裁与诉讼法律制度	37
山西省地方旅游法规	38
<b>第二编 章节模拟题集锦</b>	40
旅游法基础理论	40
公司法律制度	45
旅行社管理法规制度	48



导游人员管理法规制度	57
旅游饭店管理法规制度	71
合同法律制度	74
反不正当竞争法律制度	83
消费者权益保护法律制度	85
旅游保险法律法规制度	89
旅游出入境管理法律法规制度	92
旅游交通管理法律制度	95
旅游安全管理法规制度	97
旅游资源保护法律法规制度	100
旅游投诉规章制度	107
仲裁与诉讼法律制度	109
山西省地方旅游法规	112
<b>第三编 案例分析题集锦</b>	<b>116</b>
<b>第四编 仿真模拟题</b>	<b>127</b>
模拟题一	127
模拟题二	139
模拟题三	150
模拟题四	161
<b>附录 参考答案</b>	<b>171</b>

# 第一编 章节知识要点汇集

## 旅游法基础理论

1. 法的概念：是指由国家制定或认可的，通过国家强制力保证实施的，以权利和义务为主要内容的行为规范的总和。

2. 法的本质：是指由特定的社会物质生活条件决定的，上升为国家意志的统治阶级的整体意志。

3. 法的基本特征：

- (1) 法是国家制定或认可的社会规范；
- (2) 法是规定权利和义务的社会规范；
- (3) 法是以国家强制力保证实施的社会规范；
- (4) 法是具有普遍约束力的社会规范；
- (5) 法的直接调整对象是人的行为。

4. 法的分类：

划分标准	分类
规定的内容、法律地位和制定程序	根本法和普通法
制定和实施法律主体	国际法和国内法
适用范围	一般法和特别法
规定内容	实体法和程序法

5. 法律部门的概念：法律部门是一个国家根据一定的原则和标准划分的同类规范性文件文件的总称。

6. 划分法律部门的标准：调整对象（主要标准）和调整方法。

7. 我国法律部门的划分：宪法相关法、民法商法、行政法、经济法、社会法、刑法、诉讼与非诉讼程序法。

8. 法律责任的分类及承担方式：

法律责任	承担方式	
刑事责任 (最严重)	主刑	管制、拘役、有期徒刑、无期徒刑和死刑
	附加刑	罚金、剥夺政治权利、没收财产。驱逐出境(针对外国人、无国籍人)
民事责任	停止侵害、排除妨碍、消除危险、返还财产、恢复原状、修理、重做、更换、赔偿损失、支付违约金、消除影响、恢复名誉、赔礼道歉等	
行政责任	行政处分、行政处罚、劳动教养(最严厉)	

9. 旅游法的概念：是调整旅游活动中各种社会关系的法律规范的总称。

10. 旅游法调整的主要社会关系：旅游行政管理机关与旅游经营者之间的关系；旅游者与旅游经营者之间、旅游经营者与相关协作部门之间、旅游经营者之间的关系；旅游企业内部的关系；具有涉外因素的法律关系。

11. 旅游立法：是指国家立法机关制定、修改、废止旅游法律法规的活动，是国家加强对旅游事业管理的手段。

12. 我国的旅游立法机关：包括全国人民代表大会及其常务委员会、国务院、国务院旅游行政主管部门、地方国家机关、民族自治地方的国家权力机关。

13. 我国旅游法律规范的效力：旅游立法机关的层次不同，所制定的法律规范的效力也不同。在我国，旅游法律规范同其他法律规范一样，其法律效力由高到低依次为宪法、基本法、行政法规、地方性法规。对不同层次法律文件所产生的矛盾，应以较高效力的法律文件为准。地方性法规不得违反全国性法规中的规定和基本原则；行政法规和部门规章不得违反法律；各种法律、法规都应当符合宪法规定的基本精神。对同一层次法律文件所产生的矛盾，则适用特别规定优于一般规定的原则。

14. 我国旅游立法的基础：社会经济基础、政策基础和法律基础。

15. 法律关系的概念：是指由法律规范所确认和调整的当事人之间的权利和义务关系。

16. 法律关系的基本要素：法律关系包含三个要素：主体、客体、内容（权利和义务）。

17. 我国旅游法律关系的基本要素：

主体	客体	内容
旅游行政管理机关、与旅游业密切相关的政府部门、旅游企事业单位、旅游者、境外旅游组织	物、行为和与人身相联系的精神财富	主体享有的权利和承担的义务

18. 法律事实的分类：法律事件和法律行为（包括合法行为和违法行为）。

19. 法律关系、法律规范与法律事实的关系：任何一种法律关系都是以相应的现行法

律规范的存在为前提的；任何一种法律关系的确立，必须有法律事实的出现，旅游法律关系也是如此。

#### 20. 我国公民的基本权利和义务：

基本权利		基本义务
政治权利和自由	选举权和被选举权；言论、出版、集会、结社、游行、示威的自由；监督权	维护祖国统一和民族团结；遵守宪法和法律，保守国家秘密，爱护公共财产，遵守劳动纪律，遵守公共秩序，尊重社会公德；维护祖国安全、荣誉和利益；保卫祖国，依法服兵役和参加民兵组织；依法纳税；其他义务
人身权利	人身自由不受侵犯；人格尊严不受侵犯；住宅不受侵犯；通信自由和通信秘密受法律保护	
宗教信仰自由	任何国家机关、社会团体和个人不得强制公民信仰宗教或者不信仰宗教，不得歧视信仰宗教的公民和不信仰宗教的公民。国家保护公民进行正常宗教活动的自由，但不允许任何人利用宗教破坏社会秩序、损害公民身体健康，以及妨害国家教育制度	
社会经济权利、教育和文化方面的权利	劳动权利和义务；休息权；获得物质帮助的权利；教育、科学和文化权利与自由	
特定人的权利	国家保护妇女的权利和权益；退休人员和军烈属的生活保障权；婚姻、家庭、母亲、老人、儿童受国家保护；国家保护华侨、归侨、侨眷的正当权益	

## 公司法律制度

1. 公司的概念：是指依法设立的、以营利为目的、由股东投资形成的企业法人。
2. 公司的分类：

划分标准		分类
公司资本结构和股东对公司债务承担责任的方式		有限责任公司、股份有限公司、无限公司、两合公司、股份两合公司
公司的信用基础		资合公司、人合公司、资合兼人合公司
组织关系	外部组织关系	母公司和子公司
	内部组织关系	本公司和分公司
公司国籍		本国公司和外国公司
公司的组织机构和经营活动是否限于一国		国内公司和跨国公司

## 3. 有限责任公司与股份有限公司的区别

内容 公司	设立方式	股东人数	注册资本	组织机构	表决方式
有限责任 公司	发起	50 个以下	$\geq 3$ 万元	股东会（权力机构）	按出资比例行使表决权
				董事会（3~13 人）任期 3 年，连选连任	一人一票制
				监事会（不少于 3 人） 任期 3 年，连选连任	半数以上监事通过
股份有限 责任公司	发起 募集	2~200 个 (发起人)	$\geq 500$ 万元	股东大会（权力机构）	每一股份有一表决权
				董事会（5~19 人）任期 3 年，连选连任	一人一票制
				监事会（不少于 3 人） 任期 3 年，连选连任	

4. 有限公司股东会会议作出修改公司章程、增加或者减少注册资本的决议，公司合并、分立、解散或者变更公司形式的决议，必须经代表 2/3 以上表决权的股东通过。

5. 一人有限公司的特别规定：

(1) 出资：注册资本最低限额为人民币 10 万元，一次足额缴纳。

(2) 管理：一个自然人只能投资设立一个一人有限责任公司，禁止其设立多个一人有限责任公司，而且该一人有限责任公司不能投资设立新的一人有限责任公司；一人有限责任公司不设股东会。

6. 股份有限公司的设立：

(1) 设立方式及出资要求：

设立方式	出资要求
发起设立	首次出资 $\geq 20\%$ ，且不得低于法定注册资本的最低限额，其余 2 年内缴足，投资公司 5 年
募集设立	发起人认购的股份 $\geq 35\%$

(2) 创立大会：召开时间为自股款缴足之日起 30 日内；由发起人、认股人组成。

## 旅行社管理法规制度

1. 旅行社的概念：是指从事招徕、组织、接待旅游者等活动，为旅游者提供相关旅

游服务,开展国内旅游业务、入境旅游业务或者出境旅游业务的企业法人。

2. 旅行社的法律特征:

- (1) 是依法设立的企业法人;
- (2) 是以营利为目的的企业;
- (3) 是从事旅游业务的企业。

3. 旅行社的分类:

标准	分类
出资主体的国籍	中资旅行社和外商投资旅行社
组织形式	公司制和非公司制
业务经营范围	一般旅行社和出境游组团社
旅游服务过程中的职责和分工	组团社和地接社

4. 旅行社的经营范围:国内旅游业务、入境旅游业务和出境旅游业务。

5. 旅行社的设立条件:有固定的经营场所,有必要的营业设施,有不少于30万元的注册资本。

6. 旅行社的设立程序:

内容 旅行社	审批部门及程序	审批期限	颁发证件	业务范围
一般社	省级或市级旅游局	20个工作日	经营许可证	国内游、入境游
	工商局		营业执照	
	税务局		税务登记	
出境游组团社	国家或省级旅游局	20个工作日	换发许可证	国内游、入境游、出境游
	工商局		变更登记(营业执照)	
外商投资旅行社	国家旅游局	30个工作日	业务经营许可审定意见书	国内游、入境游、试点出境游
	商务部		外商投资企业批准证书	
	国家旅游局		经营许可证	
	工商局		营业执照	

7. 旅行社经营出境旅游业务的条件:旅行社取得经营许可满两年,未因侵害旅游者合法权益受到行政机关罚款以上处罚。

## 8. 旅行社的分支机构:

内容类别	法人资格	条件	经营许可证件	地点	业务	管理
分社	无	国内游、入境游 5 万元质量保证金, 出境游 30 万元质量保证金	营业执照、分社备案登记证明	不限	不得超出其设立社	统一人事、财务、招徕、接待
服务网点	无		营业执照、服务网点备案登记证明	设立社所在地设区的市的行政区划内	招徕、咨询	统一管理、财务、招徕、咨询

## 9. 旅行社的变更:

(1) 变更事项: 包括经营范围、登记注册地、组织形式、名称、法定代表人、出资人、营业场所等事项。

(2) 变更程序: 旅行社在经营过程中变更上述事项或者终止经营, 应向原登记注册地工商行政管理部门办理变更登记或者注销登记, 并在登记办理完毕之日起 10 个工作日内, 向原许可的旅游行政管理部门备案, 换领或者交回旅行社业务经营许可证。

10. 旅行社被吊销许可证的: 由作出处理决定的旅游行政管理部门通知工商行政管理部门吊销其营业执照。其主要负责人在旅行社业务经营许可证被吊销之日起 5 年内不得担任任何旅行社的主要负责人。

11. 旅行社质量保证金的概念: 是指根据《旅行社条例》的规定, 由旅行社在指定银行缴存或由银行提供担保的用于保障旅游者合法权益的专项资金。

## 12. 旅行社质量保证金的管理:

缴存时间	自取得旅行社业务经营许可证之日起 3 个工作日内		
缴存数额	国内游、入境游		20 万元
	出境游		增存 120 万元
	每设立 1 个分社	国内游、入境游	增存 5 万元
出境游		增存 30 万元	
减交	自缴纳或者补足质量保证金之日起 3 年内未因侵害旅游者合法权益受到行政机关罚款以上处罚的, 旅游行政管理部门应当将旅行社质量保证金的交存数额降低 50%		
补缴时间	在收到旅游行政管理部门补交质量保证金的通知之日起 5 个工作日内		
法律责任	旅行社未在规定期限内向其保证金账户存入、增存、补足保证金或者提交相应的银行担保的, 由旅游行政管理部门责令改正; 拒不改正的, 吊销旅行社业务经营许可证		
权属	保证金和产生的利息收入全部归旅行社所有		

## 13. 旅行社质量保证金的使用主体及使用范围:

使用主体	使用范围
旅游行政管理部门	旅行社违反旅游合同约定, 侵害旅游者合法权益; 旅行社因解散、破产或者其他原因造成旅游者预交旅游费用损失的
人民法院	人民法院判决、裁定及其他生效法律文书认定旅行社损害旅游者合法权益, 旅行社拒绝或者无力赔偿的

## 14. 旅行社质量保证金的赔偿标准:

(1) 旅行社原因不能成行, 应提前通知旅游者, 否则应向旅游者全额退还预付旅游费用, 并按下述标准向旅游者支付违约金:

## ①国内旅游应提前7日(不含7日):

时间	违约金
出发前7日(含7日)至4日	旅游费用总额 10%
出发前3日至1日	旅游费用总额 15%
出发当日	旅游费用总额 20%

## ②出境旅游(含赴台游)应提前30日(不含30日):

时间	违约金
出发前30日至15日	旅游费用总额 2%
出发前14日至7日	旅游费用总额 5%
出发前6日至4日	旅游费用总额 10%
出发前3日至1日	旅游费用总额 15%
出发当日	旅游费用总额 20%

## (2) 旅行社违规行为赔偿标准:

违规行为	赔偿标准
擅自转团、拼团	旅游费用总额 25%的违约金, 此外向未随团出行的旅游者全额退还预付旅游费用, 向已随团出行的旅游者退还未实际发生的费用
同一旅游行程中, 区别对待增收费用	返还增收的费用
旅行社原因, 未能乘坐预定公共交通工具	直接经济损失 + 直接经济损失 20%的违约金
旅行社服务档次与合同不符	合同金额与实际花费的差额 + 同额违约金
导游或领队服务不达标	旅游费用总额 1%至 5%的违约金
旅行社中止服务	被中止旅游服务期间合同级别的吃、住、行等必要费用 + 旅游费用总额 30%的违约金



## (3) 旅行社及导游人员或领队人员违约行为赔偿标准:

违约行为		赔偿标准
少	缩短时间、遗漏景点、减少项目	未完成项目合理费用 + 同额违约金
	遗漏无门票景点	旅游费用总额 5%/处
多	擅自安排合同外付费项目	旅行社承担
购物	增加次数、延长时问	旅游费用总额 10%/次
	强迫	旅游费用总额 20%/次
	假冒伪劣商品	挽回或赔偿直接经济损失
私自兜售商品		全额退还旅游者购物价款

## 15. 旅行社监督检查制度:

<b>监督检查机关</b>	旅游、工商、价格、商务、外汇等有关部门
<b>监督检查方式</b>	实地检查和书面审阅
<b>监督检查内容</b>	旅游合同、服务质量、旅游安全、财务账簿等情况
<b>监督检查公告</b>	旅行社业务经营许可证的颁发、变更、注销、吊销情况,旅行社的违法经营行为以及旅行社的诚信记录、旅游者投诉信息等

16. 旅行社公告制度:是指旅游行政管理部门通过向社会发布告知的方式,对其审批设立的旅行社进行行业监督和管理的制度。旅行社公告的范围包括开业公告、变更名称公告、变更经营范围公告、注销许可证公告、质量保证金管理公告、业务年检公告、停业公告、复业公告、违规通报及吊销许可证公告等。

## 17. 旅行社员工管理制度及法律责任:

管理制度		法律责任
人事	旅行社与其聘用的导游、领队、分社及服务网点的员工,应当签订劳动合同,约定双方的权利义务	按照《中华人民共和国劳动合同法》的有关规定处理
薪酬	向其聘用员工支付不低于当地最低工资标准的薪酬	

## 18. 旅行社档案管理:

管理制度	法律责任
合同及文件、资料的保存期,应当不少于两年	责令改正,没收违法所得,处违法所得3倍以下但最高不超过3万元的罚款;没有违法所得的,处1万元以下的罚款
不得向其他经营者或者个人,泄露旅游者因签订旅游合同提供的个人信息;超过保存期限的旅游者个人信息资料,应当妥善销毁	