



全国高职高专旅游管理专业系列规划教材

旅 游 法 规

主编 魏 日 陈 明



WUHAN UNIVERSITY PRESS

武汉大学出版社



全国高职高专旅游管理专业系列规划教材

旅 游 法 规

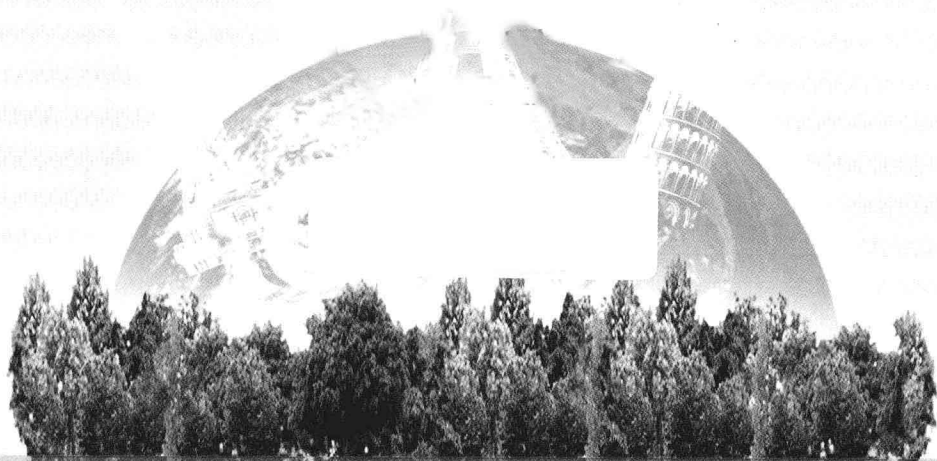
主 编 魏 日 陈 明

副主编 吴 筠 周 密 龚小龙

参 编 魏 日 陈 明 吴 筠 周 密 龚小龙

程丛喜 吕建东 刘 晓 张红云 刘小红

吴 磊 吴 凯



WUHAN UNIVERSITY PRESS

武汉大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

旅游法规/魏日,陈明主编. —武汉:武汉大学出版社,2012.7
全国高职高专旅游管理专业系列规划教材
ISBN 978-7-307-09938-8

I. 旅… II. ①魏… ②陈… III. 旅游业—法规—中国—高等职业教育—教材 IV. D922.296

中国版本图书馆CIP数据核字(2012)第130889号

责任编辑:柴 艺 责任校对:黄添生 版式设计:韩闻锦

出版发行:武汉大学出版社 (430072 武昌 珞珈山)

(电子邮件:cbs22@whu.edu.cn 网址:www.wdp.com.cn)

印刷:通山金地印务有限公司

开本:787×1092 1/16 印张:15.25 字数:348千字 插页:1

版次:2012年7月第1版 2012年7月第1次印刷

ISBN 978-7-307-09938-8/D·1168 定价:28.00元

版权所有,不得翻印;凡购买我社的图书,如有质量问题,请与当地图书销售部门联系调换。

前 言

本人参与了多次导游资格考试培训，并钻研了导游资格考试出题的方向，而且长期从事旅游法规的教学工作，故在教材编写过程中，充分考虑了准备导游资格考试和广大从业者工作的需要。可以说，本书既能满足广大学生参加导游资格考试的需要，也充分考虑了教师教学的方便，同时适合旅游从业人员掌握工作中所必需的基本法律知识。本书主要有以下几点特色：

1. 满足备考导游资格考试的需要

在教材编写过程中，我们认真研读了国家旅游局和湖北省旅游局人事教育处所指定的导游资格考试参考书。本书包含导游资格考试的所有考点。同时，每章后都提供了导游资格考试精选试题，这些题目指明了导游资格考试出题的思路和方向，为大家自学提供了便利。所以，本书是备考导游资格考试的一个很好的学习工具。

2. 进一步满足广大教师教学的需要

本书提供了简单易懂的案例，标出了主要法律条文的出处，并提供了本课程涉及的所有重要法律文件。同时，针对不参加导游资格考试的学生，本书提供了一些日常生活中必须具备的法律知识。

3. 满足广大旅游从业者的工作需要

本书还精心选择了一些法律基础知识，基本包含了旅游从业人员日常涉及的所有法律知识和问题，相信会成为广大旅游从业

者工作的有力帮手。

4. 增加了近年来新颁布或修订的法律法规

近5年,随着旅游业大力发展,有关部门颁布和修改了一系列法律法规。现有的教材大多采用了一些已经废止的法律,这给大家工作和学习带来了不便。本书增加了近5年来新颁布和修订的所有有关旅游的法律法规,大大方便了大家的学习。

魏日负责本书大纲设计、组织撰写和最后定稿工作,陈明参与了全书的审稿工作,参与本书编写的有程丛喜、吕建东、周密、吴筠、龚小龙、刘晓、刘小红、张红云、吴磊、吴凯。

法学是治国之学,法学是强国之学,法学是正义之学,法学是权利之学。法的终极价值是人权,法的核心价值是正义。可以说,法律和制度是一个行业、一个国家发展进步的灵魂和核心。想想我们一衣带水的邻邦国家——日本,在19世纪的时候还是一个非常落后贫穷的岛国,1868年“明治维新”之后,国家飞速发展,一跃成为世界强国。笔者深深地感到良好的法制和制度给一个国家发展进步带来的无穷力量,所以,在此殷切地提出以下两点期望:一是广大师生和读者要学好、用好旅游行业的法律和制度,在做好本职工作的同时,推进我国旅游业健康、快速和可持续发展;二是广大师生和读者能真正树立法制和制度意识,为推进国家的法制建设贡献自己的力量。只有建立起一整套能团结最大多数国民并激发他们内心力量的国家法制体系和制度,旅游业才能更好更快地发展,国家也才能更好更快地发展,中华民族的伟大复兴之日就会早日到来。我们每个人都应该为这个伟大的事业力所能及地贡献自己的智慧和力量。

在教材编写过程中,国家旅游局政策法规司法规处的领导和武汉大学出版社给予了多方面的支持和帮助,武汉铁路职业技术学院、武汉民政职业学院、武汉工业学院、湖北省旅游学校、长江职业学院、武汉航海职业技术学院、海南科技职业学院、咸宁职业技术学院也给予了大力的支持和帮助,各位高校同仁付出了辛勤的劳动,在此,送上本人衷心的感谢!

借此机会,我要向我的导师——武汉大学环境法研究所王树义教授,送上我崇高的敬意和衷心的感谢!我攻读法学研究生时,他在百忙之中对我谆谆教导,为我开启了修读法学之门;在生活中,他无私地关心我、爱护我。他对学术孜孜不倦的钻研精神和海人不倦的学者风范永远激励我在人生的道路上勇往直前。另外,在本书编写过程中,武汉工业学院程丛喜教授和武汉民政职业学院陈明教授提供了很多帮助和良好的建议,并参与了全书大纲的设计,在此向他们表示我衷心的感谢!

由于我们对法律掌握的深度不够,加之时间仓促,书中难免有欠缺之处,恳请广大业界同仁提供宝贵的意见和建议。本书配有相应的电子课件,需要者请与武汉大学出版社联系(E-mail:charcoalchai@126.com)。

魏 日

2012年5月13日于武汉光谷寓所

目 录。

绪论	001
----------	-----

第 1 章

导游管理法律制度	005
第一节 导游人员概述	005
第二节 导游证与导游资格证管理	009
第三节 导游人员管理制度	012

第 2 章

职业道德与规范	019
第一节 社会主义荣辱观	019
第二节 旅游职业道德	024
第三节 导游职业规范	030

第 3 章

旅行社管理法律制度	036
第一节 旅行社概述	036
第二节 旅行社的设立	038
第三节 旅行社的分支机构	039

第四节 旅行社的权利、义务与法律责任	040
第五节 旅行社管理制度	044

第 4 章

旅游合同法律制度	053
第一节 旅游合同概述	053
第二节 旅游合同的订立	056
第三节 旅游合同的效力	062
第四节 旅游合同的履行	064
第五节 旅游合同的变更、转让和终止	066
第六节 违约责任	067

第 5 章

旅游保险法律制度	082
第一节 旅游保险概述	083
第二节 旅行社责任保险	086
第三节 旅游保险合同	088
第四节 旅游保险的理赔	092

第 6 章

出入境管理法律制度	098
第一节 出入境证件管理	098
第二节 外国旅游者旅行和居留的管理	104
第三节 我国的出入境检查制度	108
第四节 中国公民出国旅游管理制度	114

第 7 章

旅游交通管理法律制度	120
第一节 旅游交通管理概述	120
第二节 承运人的权利和义务	123
第三节 航空和铁路企业的责任	127
第四节 旅客的主要权利和义务	132
第五节 国际航空协定的主要内容	135

第 8 章

旅游资源管理法律制度	139
第一节 旅游资源管理概述	139
第二节 文物保护法律制度	143
第三节 风景名胜区保护	149
第四节 其他相关资源的保护	152
第五节 旅游景区质量等级评定管理	156

第 9 章

旅游住宿管理法律制度	160
第一节 旅馆的权利和义务	161
第二节 旅游饭店星级评定制度	167
第三节 旅馆的法律责任	171

第 10 章

旅游安全管理法律制度	176
第一节 旅游安全管理概述	176
第二节 旅游安全事故处理	178

第 11 章

旅游消费者权益保护法律制度	184
第一节 旅游者权益与经营者义务	185
第二节 旅游消费者权益的保护	189

第 12 章

旅游投诉处理法律制度	193
第一节 旅游投诉概述	193
第二节 旅游投诉管辖	197
第三节 旅游投诉处理程序	200

附录	210
《旅行社条例》	210
《旅行社条例实施细则》	216
《导游人员管理条例》	223
《导游人员管理实施办法》	225

导游人员等级考核评定管理办法（试行）	227
《导游证管理办法》	228
《中国公民出国旅游管理办法》	230
 参考文献	 234

绪 论

【学习重点】

- ✎ 旅游法规的含义
- ✎ 旅游法规的构成

改革开放以后，我国旅游业获得了迅猛的发展。如今，旅游已成为人们日常生活中的重要组成部分，旅游业已成为我国国民经济的重要产业，我国已经从旅游资源大国发展成为世界旅游大国。

随着我国旅游业的迅猛发展，我国的旅游法规也逐步建立和完善。如今，旅游法规课程已成为我国各级各类院校旅游专业的一门重要课程，并逐渐成为法学界越来越重视的一门学科。

一、旅游法规的含义

旅游法规是调整旅游活动领域中各种社会关系的法律规范的总称，这一概念包括如下两层含义：

（一）旅游法规调整的是旅游活动中形成的带有旅游或体现旅游活动特点的社会关系

这种特定的社会关系主要包括：

（1）国家行政管理部门之间的关系，如旅游行政管理部门之间的关系，旅游行政管理部门与文物、工商、建设、外汇等行

政管理部门之间的关系。

(2) 国家行政管理部门与旅游经营者之间的关系,如旅游、工商、税务、外汇、物价等行政管理部门与旅游经营者之间的关系。

(3) 国家行政管理部门与旅游者之间的关系,如旅游行政管理部门与旅游者之间的关系,工商、公安、海关、园林等行政管理部门与旅游者之间的关系。

(4) 旅游经营者相互之间、旅游经营者与相关部门之间的关系,如作为旅游经营者的旅行社、宾馆饭店、旅游车船公司等相互之间的关系,旅游经营者与民航、铁路、餐饮等部门的关系。

(5) 旅游经营者与旅游者之间的关系,如旅游者在游览、住宿、乘坐交通工具、购物、参加娱乐活动等环节与旅游经营者之间产生的权利和义务关系。

(6) 中国旅游经营者与外国旅游经营者在业务交往中所产生的关系。

(二) 旅游法规是一系列法律规范的总称

旅游法规不是某一特定的法律或法规,而是某些特定法律规范的总称。它主要是指中华人民共和国国务院(以下简称国务院)及其旅游主管部门颁布的单行旅游行政法规和部门规章,还包括散见于其他法律之中的与旅游有关的法律规定。

二、旅游法规的构成

随着我国旅游业的发展,我国的旅游法制建设也在不断地向前推进与完善。到目前为止,我国的旅游法规主要由以下部分构成:

(一) 国务院行政法规

行政法规是国务院为领导和管理国家各项行政工作,根据宪法和法律,按照有关程序制定发布的政治、经济、教育、科技、文化、外事等各类法规的总称。

行政法规的效力低于宪法和法律,高于地方性法规、规章和有普遍约束力的行政决定、命令。我国《宪法》第八十九条规定,作为最高国家行政机关,国务院可以根据宪法和法律,规定行政措施,制定行政法规,发布决定和命令。2000年公布的《立法法》和2001年公布的《行政法规制定程序条例》,是目前规范行政法规制定行为的主要根据。

行政法规的具体名称有条例、规定和办法。对某一方面的行政工作作比较全面、系统的规定,称“条例”;对某一方面的行政工作作部分的规定,称“规定”;对某一项行政工作作比较具体的规定,称“办法”。

旅游方面的行政法规主要有《旅行社条例》、《导游人员管理条例》、《中国公民出国旅游管理办法》等。

知识拓展

法律有广义和狭义之分。广义的法律是指所有的规范性法律文件;狭义的法律专指拥有立法权的国家权力机关依照立法程序制定的规范性文件。我国的主要部门法为:宪法、行政法、民商法、刑法、经济法、诉讼法、劳动与社会保障法、环境法、军事法。

（二）旅游部门规章

旅游部门规章是指由国家旅游行政管理部门制定的规范旅游服务和管理行为的规定与技术性规范，如《旅行社条例实施细则》、《导游人员管理实施办法》、《导游证管理办法》等。

知识拓展

行政规章分为中央规章和地方性规章两类。中央规章是指国务院各部、委（包括审计署、中国人民银行）和直属机构制定的规章，又称部门规章。地方性规章是有关地方人民政府，包括省、自治区、直辖市人民政府和较大市的人民政府（包括省、自治区所在地的市人民政府、经济特区所在地的市人民政府和经国务院批准的较大市的人民政府）制定的规章。《规章制定程序条例》规定，规章的名称一般称“规定”、“办法”，但不得称“条例”。

（三）地方旅游法规

地方旅游法规是指由地方人民代表大会制定的综合性旅游法规。1995年6月，海南省人民代表大会通过了《海南省旅游管理条例》，这是我国第一部地方旅游法规。

（四）其他相关法律、法规

旅游业是一项综合性产业，涉及许多领域。在我国的法律、法规体系中，有许多法律、法规的内容都与旅游业密切相关，它们也是我国旅游立法体系的重要组成部分。

这些法律、法规主要有《文物保护法》、《民法通则》、《环境保护法》、《中国公民出境入境管理法》、《外国人入境出境管理法》、《海关法》、《公司法》、《反不正当竞争法》、《价格法》、《消费者权益保护法》、《食品安全法》、《合同法》、《保险法》、《公路法》、《铁路法》、《民用航空法》、《风景名胜区条例》、《自然保护区条例》等。

三、法律基础概念

（一）民法

民法是调整平等主体的自然人、法人和其他组织之间的财产关系与人身关系的法律规范的总和。

（二）法人

法人是指具有民事权利能力和民事行为能力，依法独立享有民事权利和承担民事义务的组织。

（三）法律行为

法律行为是指以法律主体的意志或意识为要素的，能够引起一定法律效果的法律事实，它不仅包括合法行为，还包括各种违法行为。

民事法律行为是指公民或法人以设立、变更、终止民事权利和民事义务为目的的具有法律约束力的合法民事行为。

（四）法律溯及力

法律溯及力是指法律生效后，对于其生效以前未经审判或者判决尚未确定的行为是否适用的问题。如果适用，就是有溯及力；如果不适用，就是没有溯及力。有溯及力又

可以叫做溯及既往。

(五) 法律原则

法律原则是指可以作为法律规则的思想基础或政治基础的综合性、稳定性的原理和准则,如民法中的自愿、平等、等价有偿的原则;刑法中的罪行法定、罪行相适应的原则。

(六) 法律责任的主要分类

1. 违宪责任

主要指撤销同宪法相抵触的法律、行政法规、地方性法规,罢免国家机关的领导人员。

2. 刑事责任

主刑:管制、拘役、有期徒刑、无期徒刑、死刑。

附加刑:罚金、剥夺政治权利、没收财产。

3. 行政责任

惩罚性行政责任:通报批评、行政处分、行政处罚。

补救性行政责任:承认错误、赔礼道歉、恢复名誉、消除影响、履行职务、行政赔偿、返还权益等。

4. 民事责任

主要指停止侵害、排除妨碍、消除危险、返还财产、恢复原状、修理、重作、更换、赔偿损失、消除影响、恢复名誉等。

知识拓展

法学的品格:法学是治国之学,法学是强国之学,法学是正义之学,法学是权利之学。

第 1 章

导游管理法律制度

【学习重点】

- ◆ 导游人员的条件
- ◆ 导游人员的权利和义务
- ◆ 导游证与导游资格证书
- ◆ 导游人员的管理

为进一步提高导游人员的素质，加强对导游人员的管理，保障旅游者和导游人员的合法权益，促进旅游业的健康发展，国务院于 1999 年 5 月 14 日发布了《导游人员管理条例》，并于同年 10 月起施行。国家旅游局又先后发布了《导游人员管理实施办法》(2001 年 12 月 27 日)、《导游人员等级考核评定管理办法(试行)》(2005 年 6 月 3 日)等一系列规章和制度。

第一节 导游人员概述

一、导游人员的定义

导游人员简称为导游，是指依照《导游人员管理条例》的规定取得导游证，接受旅行社委派，为旅游者提供向导、讲解及相关旅游服务的人员。导游具有如下特征：

(1) 特定的程序。导游是依法取得导游证的人员。有无合法的导游证是区别法定的导游和日常生活中泛称的导游的标志。

(2) 特定的委派。导游是接受旅行社指派的人员。

(3) 特定的工作。导游是为旅游者提供向导、讲解及相关旅游服务的人员。

二、导游人员的条件

我国《导游人员管理条例》规定，导游人员应具备以下条件：

(1) 必须是中华人民共和国公民。公民是具有一国国籍的人。外国人和无国籍人士不能成为我国的导游。

(2) 通过导游人员资格考试并获得资格证书。导游人员资格证书由国家旅游局统一印制，在中华人民共和国全国范围内使用，其他地方各级人民政府旅游行政管理部门都不能印制导游人员资格证书。我国从 1988 年开始在全国开展导游人员资格考试，国务院旅游行政管理部门负责制定全国导游人员资格考试的政策、标准和对各地考试工作的监督管理，省级旅游行政管理部门负责组织、实施本行政区域内导游人员资格考试工作。

知识拓展

导游人员资格考试有关规定

考中文导游需要准备的资料有导游执业规范、导游基础知识、导游实务。考试分两个阶段，第一阶段是导游综合知识测试（笔试），第二阶段是导游服务能力测试（面试）。笔试考试科目为“导游专业知识”（包括导游基础知识和导游实务）和“导游相关知识”（包括导游执业规范和时事政治），一般只要两科总分达到 120 分以上就可以通过了。

(3) 应具有相应的学历。一般应具有高级中学、中等专业学校或者以上学历，香港居民须具有中五毕业及以上学历，澳门居民须具有中六毕业及以上学历。

(4) 具有丰富的导游知识和较好的语言表达能力。导游人员知识面要广，要具有旅行知识，心理学和美学知识，政策与法规知识，史地知识，政治、经济、文化和国际知识。在语言表达方面，导游人员要做到语言准确，清楚流畅，生动活泼，幽默风趣，能扣人心弦，启迪人们的美感，消除人们的旅途疲劳。涉外导游人员至少应掌握并熟练使用一门外语，最好掌握两至三门外语。

(5) 身体健康，能适应工作的需要。

(6) 与旅行社订立劳动合同或在导游服务公司登记，并领取导游证。导游人员取得导游人员资格证书以后，经与旅行社订立劳动合同或在导游服务公司登记，方可持所订立的劳动合同或登记证明材料，向所在地旅游行政管理部门申请办理导游证。所在地旅游行政管理部门是指直辖市、计划单列市、副省级旅游行政管理部门以及有相应的导

游规模、相应的导游管理服务机构、稳定的执法队伍的地市级以上旅游行政管理部门。

三、导游人员的分类

从我国有关法律规范和旅游业务的实践来看,对导游人员可作如下分类:

(一) 按导游语言分类

(1) 少数民族导游,如使用藏语、维吾尔语、蒙古语等少数民族语言提供导游服务的导游人员。

(2) 汉语普通话导游,即使用汉语普通话提供导游服务的导游人员。我国大部分地区由普通话导游接待旅游者。

(3) 中国地方语导游,如使用广东话、闽南话等方言提供导游服务的导游人员。

(4) 外语导游,即使用外语为外国旅游者提供导游服务的导游人员。目前,我国主要有英、法、日、俄、德、西班牙、阿拉伯、朝鲜、泰、越等语种的导游人员。

(二) 按导游的服务范围分类

(1) 定点陪同导游,是指受旅行社委派或聘用,在某个参观游览点为旅游者提供导游服务的导游人员。

(2) 地方陪同导游,是指受旅行社委派或聘用,在本省、自治区、直辖市范围内为旅游者提供导游服务的导游人员。地方陪同导游一般由某省或地区的旅行社委派。

(3) 全程陪同导游,一般由与外国旅行社或者旅游者直接签订合同的旅游接待部门委派,负责外国旅游者从入境到出境、国内旅游者从组团到离团,一直陪伴旅游者(团)并为其安排旅行和游览事项,提供向导、讲解等旅途服务。

(4) 海外领队,是指经国家旅游行政管理部门批准,由可以经营出境旅游业务的旅行社委派,全权代表该旅行社带领旅游团从事出境旅游活动的导游人员。

(三) 按隶属关系分类

(1) 专职导游,是与旅行社签订劳动合同的正式员工,其任务主要是从事接待、导游工作。

(2) 业余导游,又称兼职导游,是旅行社从社会其他单位聘请的导游人员,业余导游除行政隶属关系不在旅行社外,职责与专职导游完全相同。

四、导游人员的权利和义务

(一) 导游人员的权利

1. 导游人员的人格尊严和人身安全不受侵犯

《导游人员管理条例》第十条规定:“导游人员进行导游活动时,其人格尊严应当受到尊重,其人身安全不受侵犯。导游人员有权拒绝旅游者提出的侮辱其人格尊严或者违反其职业道德的不合理要求。”

人格权是导游人员作为法律关系的主体所享有的一种权利。作为民事主体从事民事活动所必须具备的条件,人格权包括生命健康权、姓名权、肖像权、名誉权、人身自由权、自尊权、自爱心等做人的尊严。在旅游活动中,个别旅游者谩骂甚至殴打导游人员,或者对导游人员提出一些有辱其人格尊严和违反其职业道德的不合理要求,如在出

境旅游中,要求导游人员带其到色情场所等,都违反了我国法律的规定,严重侵犯了导游人员的人格权。

2. 导游人员在紧急情形下,有调整或者变更接待计划的权利

《导游人员管理条例》第十三条规定:“导游人员在引导旅游者旅行、游览过程中,遇有可能危及旅游者人身安全的紧急情形时,经征得多数旅游者的同意,可以调整或者变更接待计划,但是应当立即报告旅行社。”

导游人员在行使这一权利时,必须符合以下法定条件:①必须是在进行导游活动的过程中。②必须遇到有可能危及旅游者人身安全的紧急情形,如遇到台风、暴雪、山崩、泥石流等自然灾害。③必须征得多数旅游者的同意。④调整或变更计划后,必须立即向旅行社报告。

3. 导游人员对旅游行政处罚不服,依法享有申请复议和行政诉讼的权利

《导游人员管理条例》对导游人员违反条例的行为规定了具体的处罚措施,同时,法律也授予导游人员对旅游行政机关作出的行政处罚不服时向上一级旅游行政机关申请复议的权利。同时,导游人员如对旅游行政部门作出处罚的具体的行政行为不服,有权按照《行政诉讼法》规定的程序向人民法院提起行政诉讼。具体规定见《导游人员管理条例》第十七条至第二十五条。

(二) 导游人员的义务

1. 维护旅游者的正当权益

《导游人员管理条例》第十四条规定:“导游人员在引导旅游者旅行、游览过程中,应当就可能发生危及旅游者人身、财物安全的情况,向旅游者作出真实说明和明确警示,并按照旅行社的要求采取防止危害发生的措施。”

《导游人员管理条例》第十五条规定:“导游人员进行导游活动,不得向旅游者兜售物品或者购买旅游者的物品,不得以明示或者暗示的方式向旅游者索要小费。”导游向旅游者兜售或者购买物品,很容易造成交易的不公平和不公正,从而侵害旅游者的合法权益,损害导游人员的职业形象和旅行社的声誉,还会造成不应有的旅游纠纷。以明示或暗示的方式向旅游者索要小费,一直是我国旅游法律规范所禁止的。明示的方式是指导游人员以明确语言、文字或者其他直接表示意思的方式向旅游者索取小费,而暗示的方式是指导游人员以含蓄的语言、文字或示意性的举动间接表达意思的方式向旅游者索要小费。如违反上述规定,由旅游行政部门责令改正,处1000元以上3万元以下的罚款;有违法所得的,并处没收违法所得;情节严重的,由省、自治区、直辖市人民政府旅游行政部门吊销导游证并予以公告;对委派该导游人员的旅行社给予警告直至责令停业整顿。

《导游人员管理条例》第二十四条规定:“导游人员进行导游活动,欺骗、胁迫旅游者消费或者与经营者串通欺骗、胁迫旅游者消费的,由旅游行政部门责令改正,处1000元以上3万元以下的罚款;有违法所得的,并处没收违法所得;情节严重的,由省、自治区、直辖市人民政府旅游行政部门吊销导游证并予以公告;对委派该导游人员的旅行社给予警告直至责令停业整顿;构成犯罪的,依法追究刑事责任。”欺骗,是指导游人员或者导游人员与经营者串通,故意告知旅游者虚假情况或故意隐瞒事实真相,