

导游资格证考试案例分析 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/450/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E8_B5_84_E6_c34_450457.htm [案例1]

某高校外语系学生李某先后两次报名参加导游资格考试，均未合格。他急于从事导游工作，遂与某国际旅行社多次联系，希望能给予带团导游实习机会。次年7月，正值旅游旺季，该国际旅行社导游不足，遂聘用李某充任导游人员，被旅游行政管理部门查获，以其未经导游资格考试合格，擅自进行导游活动给予了罚款处罚。李对处罚不服，认为自己并非擅自进行导游活动，而是受旅行社聘用从事导游工作的，旅游行政管理部门处罚不当，遂向上一级旅游行政管理部门申请复议。请问：

(1)李的看法是否成立？有何依据？答：李的看法不成立。依据《导游人员管理条例》：“在中华人民共和国境内从事导游活动，必须取得导游证。”“无导游证进行导游活动的，由旅游行政部门责令改正并予以公告，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。”李未取得导游证，进行导游活动应属于擅自从事导游活动。(2)旅行社能否聘用李某从事导游工作？有何依据？答：旅行社不能聘用李某从事导游工作。因为《旅行社管理条例》规定，“旅行社为接待旅游者聘用的导游和为组织旅游者出境旅游聘用的领队，应当持有省、自治区、直辖市人民政府旅游行政管理部门颁发的资格证书”。依据《旅行社管理条例》规定，旅游行政管理部门应对旅行社进行处罚。 [案例2] 1998年11月，某国际旅行社在获得出境旅游业务经营权后，为尽快开展出境旅游业务，遂与香港一家信誉不甚良好的旅行社建立

了业务联系。同年12月，该国际旅行社组织了一个23人赴新、马、泰三国旅游团，委托该香港旅行社接待，因时间仓促，未与该香港旅行社签订书面协议。该旅游团在顺利完成新加坡、泰国两国游程后，在马来西亚入境时，由于当地接待社疏忽，未办妥入境手续，致使该旅游团被作为“非法入境”而扣留两天，未完成马来西亚段旅行而直接返回香港。该旅游团回国后，遂向旅游行政管理部门投诉，要求退还旅行费用并赔偿损失。经查，该旅游团投诉属实，而该国际旅行社则辩称，违约损害旅游者的事实均发生在境外，应由境外旅行社承担赔偿责任。请根据上述材料回答：(1)根据《旅行社管理条例》的规定，损害赔偿 responsibility 应由该国际旅行社还是境外旅行社承担？为什么？答：根据《旅行社管理条例》的规定，损害赔偿 responsibility 应由该国际旅行社承担。因为《旅行社管理条例》规定：“旅行社组织旅游者出境旅游，应当选择有关国家和地区依法设立的、信誉良好的旅行社，并与其签定书面协议后，方可委托其承担接待工作。因境外旅行社违约，使旅游者权益受到损害的，组织出境旅游的境内旅行社应当承担赔偿责任，然后再向违约的境外旅行社追偿。”(2)根据《旅行社管理条例》的规定，对我国旅行社选择境外不良信誉旅行社，且未与其签订书面协议就委托其承担接待工作，给予何种处罚？答：根据《旅行社管理条例》的规定，应“由旅游行政管理部门责令限期改正；有违法所得的，没收违法所得；逾期不改正的，责令停业整顿15至30天，可以并处人民币5千元以上2万元以下的罚款；情节严重的，还可以吊销旅行社业务经营许可证”。

〔案例3〕1998年1月某国际旅行社组织了一个赴长白山旅游团，委派导游黄某作为全程导游

随团服务。当此旅游团将要攀跃天池的前一天晚上，该团一些团员询问黄某，上天池是否要多添衣服，以免天气变化。黄某根据其多次在这个季节上天池的经验，回答游客不必多添衣服，以便轻装上山。翌日，该团游客在黄某及地陪的引导下上了天池，不料，天气突然变化，天降大雪，气候骤然下降，黄某急忙引导该团下山，但由于该团有些客人未带衣帽围巾等御寒之物，致使不少人耳、鼻及手脚严重冻伤。其中4人经医院诊断为重度冻伤。为此，该团游客投诉导游黄某，要求黄承担医治冻伤等费用，并赔偿因此造成的损失。黄某所属的国际旅行社接到此投诉后，认为此次冻伤事故是由于黄某工作失误所致，责令其自行处理游客投诉，旅行社不承担任何责任；黄某则认为此次冻伤事故是由于天气突然变化所致，是出乎意料之外的事情，与其无关，不应由其承担法律责任。问：(1)旅行社认为此次冻伤事故是导游黄某工作失误所致，与旅行社无关的说法是否正确？有何依据？答：旅行社的说法不正确。依据《导游人员管理条例》，导游人员是受旅行社委派，为旅游者提供向导、讲解及相关旅游服务的人员。黄某既然是受旅行社的委派，那么旅行社就要对其工作人员承担责任，因此旅行社不能让黄某自行处理此项投诉，旅行社应承担相应的法律责任。(2)导游黄某认为此次冻伤事故是由于天气突然变化所致，与其工作无关是否正确？有何依据？答：导游黄某的说法不正确。依据《导游人员管理条例》的规定，“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”。黄某作为此条线路多次带团的导游，

应当预见到长白山气候多变，他应当提醒游客多添衣服，但黄某却没有让旅客多添衣服，以致造成冻伤事故，所以，黄认为冻伤事故与其工作无关的说法不正确。依照《旅行社管理条例》及《导游人员管理条例》的规定，导游员和旅行社都要承担相应的法律责任。100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com