

09年导游考试资料整理：旅游法规复习资料3导游资格考试
PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/534/2021_2022_09_E5_B9_B4_E5_AF_BC_E6_B8_c34_534998.htm 导游违规的赔偿标准。

1、导游未按照国家或旅游行业对客人服务标准的要求提供导游服务的，旅行社应赔偿旅游者所付导游服务费用的2倍。

2、导游违反旅行社与旅游者的合同约定，损害了旅游者的合法权益，旅行社应当对旅游者进行赔偿。

(1) 导游擅自改变活动日程，减少或变更参观项目，旅行社应退还景点门票、导游服务费，并赔偿同额违约金。

(2) 导游违反约定，擅自增加用餐、娱乐、医疗保健等项目，旅行社应承担旅游者全部费用。

(3) 导游违反合同或旅游计划，擅自增加购物次数的，每次退还旅游者购物价款的20%。

(4) 导游擅自安排旅游者到非旅游部门指定商店购物，所购商品系假冒伪劣商品，旅行社应赔偿旅游者的全部损失。

(5) 导游私自兜售商品，旅行社应全额退还旅游者购物价款。

(6) 导游向旅客索要小费的，旅行社应赔偿被索要小费的2倍。

导游在旅游行程期间，擅自离开旅游团队，造成旅游者无人负责，旅行社应承担旅游者滞留期间所支出的食宿费等直接费用，并赔偿全部旅游费用30%的违约金。

旅行社与旅游者之间的权利和义务

旅行社的义务：

1、旅行社最基本的义务是关心旅游者的利益，按照合同约定的活动项目向旅游者提供各项服务，认真组织好旅游，保证旅游活动的顺利进行。

2、旅行社提供的服务不低于国家标准或行业标准，并且是质价相等的。

3、旅行社有义务对由于自身的过错使旅游者蒙受的损失承担赔偿责任。

旅行社与相关部门之间的权利义务 旅

行社与政府旅游行政不定期是部门之间的权利和义务 旅游行政管理部门与旅行社之间是领导和被领导关系。旅行社的法律责任 旅行社法律责任的分类：1、因合同违约而产生的违约责任。2、因侵权行为而产生的民事责任。3、因经营行为违反法律规定而引起的行政责任。旅行社减免法律责任的条件主要有：1、遇到了来自自然和社会的不可抗力。2、由于旅游者要求修改旅游内容和日程而造成的损失，由旅游者自己承担。3、由于旅游者自身的过错造成的损失。4、由于第三方的责任。5、由于混合过错。导游人员，是指依照本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人员。导游人员的类别：按业务范围划分，导游人员分为海外领队（出国游领队和港澳游领队，统称“领队”）、全程陪同导游员（简称“全陪”）、地方陪同导游员（简称“地陪”）和定点导游员（包括景点、景区导游员和博物馆讲解员等）。按归属关系划分，导游人员分为旅行社导游员和社会导游员。按导游使用的语言划分，导游人员分为中文导游员和外语导游员。按技术等级划分，导游人员分为初级导游员、中级导游员、高级导游员和特级导游员。四个条件：1、必须是中华人民共和国公民。2、必须具备有高级中学、中等专业学校或者以上学历。3、必须身体健康。4、必须具有适应导游需要的基本知识和语言表达能力。无民事行为能力或者限制民事行为能力的。患有传染性疾病的。受守刑事处罚的，过失犯罪的除外。被吊销导游证的。导游人员的人格尊严和人身安全不受侵犯。导游人员在紧急情形下，享有调整或者变更接待计划的权利。必须是在引导旅游者旅行、游览的过程中。必须是遇有可能危及

旅游者人身安全的紧急情形时。必须是征得多数旅游者的同意。必须立即报告旅行社。导游人员对旅游行政行为不服时，依法享有申请复议和行政诉讼的权利。导游人员的义务

- 1、不断提高自身业务素质和职业技能。
- 2、进行导游活动时，应佩戴导游证。导游人员进行导游活动时未佩戴导游证的，由旅游行政管理部门责令改正，拒不改正的，处500元以下的罚款。
- 3、进行导游活动须经旅行社委派。导游人员未经旅行社委派，私自承揽或者以其他任何方式直接承揽导游业务，进行导游活动的，由旅游行政管理部门责令改正，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管理部门吊销导游证并予以公告。自觉维护国家利益和民族尊严，不得有损害国家利益和民族尊严的言行。导游人员进行导游活动时，有损害国家利益和民族尊严的言行的，由旅游行政管理部门责令改正；情节严重的，由省、自治区、直辖市人民政府旅游行政管理部门吊销导游证并予以公告；对该导游人员所在的旅行社给予警告直至责令停业整顿。遵守职业道德，着装整洁，礼貌待人，尊重旅游者的宗教信仰、民族习俗和生活习惯。严格按照旅行社确定的接待计划安排旅游者的旅行、游览活动，不得擅自增加，减少旅游项目或者变更、中止导游活动。导游人员擅自增加或者减少旅游项目的，擅自变更接待计划的，擅自中止导游活动的，由旅游行政管理部门责令改正，暂扣导游证3至6个月；情节严重的，由省、自治区、直辖市人民政府旅游行政管理部门吊销导游证并予以公告。

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来取防止危害发生的措施。导游人员在带团活动中发生危及旅游者人身、财物安全的情况时，应向旅游者作出真实说明和明确警示，并采取防止危害发生的措施。若没有向旅游者做出真实说明和明确警示及采取防止危害发生的措施，导游人员和旅行社就要承担相应的法律责任。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。导游人员进行导游活动，向旅游者兜售物品或者购买旅游者的物品的，或者以明示或暗示的方式向旅游者索要小费的，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管理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。导游人员进行导游活动，不得欺骗、胁迫旅游者消费或者与经营者串通欺骗、胁迫旅游者消费。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，由旅游行政管理部门责令改正，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管理部门吊销导游证并予以公告；对委派该导游人员的旅行社予以警告至责令停业整顿；构成犯罪的，依法追究其刑事责任。"#F8F8F8"

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