

导游业务：第十章导游业务相关知识第一节导游资格考试

PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/546/2021\\_2022\\_\\_E5\\_AF\\_BC\\_E6\\_B8\\_B8\\_E4\\_B8\\_9A\\_E5\\_c34\\_546841.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/546/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E4_B8_9A_E5_c34_546841.htm)

第一节 旅游者的权益

一、概述 (一)消费者 消费者权益保护法所指消费者，是指为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务的个人或单位。

旅游者是属于旅游消费的消费。 (二)消费者特征 消费者的消费属于生活消费；消费客体是商品或服务；消费方式包括购买、使用商品和接受服务；消费主体范围包括公民个人和进行生活消费的单位。 (三)消费者权益保护法 消费者权益保护法是保护消费者的特别法律，消费者的权利和保护措施构成消费者权益保护法的两大核心内容，是消费者包括旅游

消费者维护其合法权益的有力法律武器。 二、旅游者的权利 旅游者在依法享受权利时，必须遵守国家法律、政策和社会公德原则；不得损害国家利益、集体利益和他人合法权益的原则；坚持权利和义务相一致的原则。 (一)安全保障权 1. 安全保障权的概念和内容 安全保障权，是指旅游者在购买、使用商品或者接受服务时，享有人身、财产安全不受侵犯的权利。为保障旅游者安全权的实现，旅游者有权要求经营者提供的商品和服务，符合保障人身、财产安全的要求。安全保障权包括人身安全权和财产安全权。安全保障权是旅游者最基本、最重要的权利，旅游者的安全问题不仅关系到企业的经济利益，更是与国家旅游业的发展息息相关。 2. 安全保障权的特点 (1)人身、财产安全权特指旅游者在购买、使用旅游服务产品过程中以及接受服务的特定环境下产生的权利。 (2)人身、财产安全权的内容具有广泛性，贯穿于旅游活动的

全过程，包括参加旅游活动、就餐、住宿、娱乐、购物和乘坐交通工具等方方面面。(3)人身、财产安全权受到损害时，旅游者有权主张法律救济，还有权主动要求经营者提供的旅游产品和服务安全可靠。

### 3. 旅游经营者保障旅游者安全权的义务

为保障旅游者安全权的实现，旅游经营者应当做到：

- (1)提供的旅游产品和服务应当符合国家标准或者行业标准。
- (2)提供的旅游产品和服务在指定用途或者通常可能预见到的用途方面应当安全可靠。
- (3)对可能危及旅游者人身、财产安全的旅游产品或服务，旅游经营者要事先向旅游者做出真实的说明和明确的警示，并标明或说明正确使用旅游产品和接受服务的方法。
- (4)发现提供的旅游产品和服务存在严重缺陷，应当向有关行政管理部门报告和告知旅游者，并采取各种及时有效的补救、防范措施。

## (二)知悉真情权

### 1. 知悉真情权的概念

知悉真情权，是指旅游者在购买、使用旅游服务产品或接受服务时，享有知悉其所购买、使用的旅游服务产品或接受服务的真实情况的权利。旅游者有权要求旅游经营者提供相关情况。

### 2. 知悉真情权的保障

旅游经营者应当为旅游者提供有关旅游消费的真实信息，不得做引人误解的虚假宣传；提供的旅游服务项目应当明码标价、质价相符，不得有价格欺诈行为；提供有偿服务，应当按照规定出具购物凭证和服务单据。

## (三)自主选择权

### 1. 自主选择权的概念

自主选择权，是指旅游者在购买旅游服务产品或者接受服务时，享有自主选择商品或者接受服务的权利。

### 2. 自主选择权的内容

- (1)有权自主选择提供旅游服务产品或者服务的经营者。
- (2)有权自主选择旅游服务产品的品种或者服务的方式，即旅游者有权根据自己的经济水平、兴趣爱好进行选择，旅游

经营者不得干涉，不得强加于人。(3)有权自主决定是否购买任何一种商品或者是否接受任何一项服务。旅游者的消费行为和消费范围不受来自任何方面的影响，由自己决定，经营者不得干涉(4)在选择旅游服务产品或者接受服务时，有权进行比较和鉴别、挑选。例如旅游者对几家旅行社推出的欧洲游作价格、线路、住宿标准、天数、餐标等进行对比和鉴别，选择最满意的旅游产品。(四)公平交易权

### 1. 公平交易权的概念及内容

(1)公平交易权的概念 公平交易权，是指旅游者在购买旅游服务产品或者接受服务时享有获得质量保障、价格合理、计量正确等公平交易条件的权利，有权拒绝经营者的强制交易行为。

(2)公平交易权的内容 旅游者与经营者的交易行为的发生不存在强迫或歧视。 交易双方以诚相待。交易的结果，一方面能够使旅游者参加旅游活动的预期目的实现，且物有所值，即所付出的费用和得到的产品质量、服务质量相匹配；另一方面旅游经营者的交易目的也能够得到实现。

公平交易的实现条件是保障质量、价格合理、计量正确以及拒绝强制交易。具体指旅游者有权要求旅游经营者提供的旅游服务产品、服务不存在不合理的危险，符合国家相关规定和标准；价格应与相应的产品和服务价值大体相当；旅游者对违背其意愿的交易行为可予拒绝。这些条件符合平等、自愿、等价有偿、公平、诚实守信等市场交易的基本原则，是对旅游者合法权益的有效保障。

旅游经营者与旅游者签订合同时应遵循市场交易的基本原则，旅游者有权享受合同约定的服务。

### 2. 公平交易权的保障

(1)公平交易的核心在旅游消费中，公平交易的核心是旅游者付出一定的旅游费用可以得到同等价值的旅游商品或服务，这是衡量旅游者的

利益能否得到保护的重要标志。(2)旅游经营者的义务 自觉履行合同义务，即按合同约定的期限、路线、航班、车次和服务标准为旅游者提供相应的服务。履行出具购货凭证或服务单据的义务。严格遵守国家有关法律、法规和政策，执行有关收费标准。正确使用格式合同。(五)求偿权 1. 求偿权的概念、内容和主体 (1)求偿权的概念 求偿权，是指旅游者因购买和使用旅游服务产品或者接受服务时受到人身伤害或者财产损害的，享有依照法律规定或者合同约定获得赔偿的权利。权利实现的基础：一是法律的保护，即旅游者的人身、财产权利不受非法侵害；二是合同的约定。(2)求偿权的内容 人身权，既包括旅游者的生命健康权，也包括旅游者其他人格方面的权利，例如旅游者的名誉权、荣誉权和姓名权等。财产损害，主要是指财产上的损失，包括直接损失和间接损失，例如旅游中财物被盗，发生车祸后付出的医疗费；因受伤不能工作而减少的收入等。(3)享有求偿权的主体 享有求偿权的主体即是受害人，包括购买者、使用者、接受服务者和第三人(在别人购买、使用旅游服务产品或接受服务过程中受到人身或财产损害的其他人)。受害人可以要求财产损害赔偿和精神赔偿。(六)结社权 旅游者的结社权，是指旅游者依法享有的，依照我国有关法律的规定，按照法定程序成立社会团体，以维护自身合法权益的权利。(七)获得相关知识产权 获得相关知识产权，是指旅游者在购买旅游服务产品和接受旅游服务中，享有获得与旅游有关的消费知识的权利，诸如服务的内容、接受服务的相关信息、实施的方法等；享有旅游者合法权益受保护的权力，诸如权益保护的途径和权益保护的部门等。获得相关知识产权是知情权的延伸，也是自主

选择权的前提条件。(八)人格尊严、民族风俗习惯受尊重权 1

1. 人格尊严、民族风俗习惯受尊重权的概念 旅游者人格尊严、民族风俗习惯受尊重权，是指旅游者在购买、使用旅游服务产品和享受服务时，享有其人格尊严、民族风俗习惯得到尊重的权利。 2. 人格尊严、民族风俗习惯受尊重权的内容 受尊重权的内容包括两个方面： 人格尊严得到尊重的权利

。人格尊严是人身权的组成部分。人身权利及人格尊严是旅游者在旅游活动中所享有的名誉权及尊严权不受侵犯的一种民事权利。人格尊严是指人的自尊心和自爱心，包括生命健康权、姓名权、名誉权、荣誉权和肖像权等，上述权利是旅游者参加旅游活动时最基本的权利。 民族风俗习惯得到尊重的权利。

我国是一个有着56个民族的大家庭，各自迥异的风俗习惯不同程度地反映了各民族的历史传统和心理素质；他们有权保持自己的习俗，也有权利改变自己的习俗；尊重民族的习俗，就是尊重各民族人民的民族感情、民族意识和民族尊严，也是使这个大家庭得以团结、和谐发展、共同进步的重要条件之一。 3. 人格尊严、民族风俗习惯受尊重权在旅游活动中的保障

(1)在旅游活动中，旅游经营者和导游人员不得侮辱、诽谤旅游者，不得无端猜疑、强行搜查旅游者的身体及随身携带物品，不得侵害旅游者的人身自由权。

(2)在旅游活动中，旅游经营者和导游人员不得贬低旅游者的人格，导游人员不得对有经济实力的旅游者服务周到，对其他人则冷漠对待。

(九)监督权 1. 监督权的概念 旅游者享有对旅游服务产品和服务以及保护旅游者权益工作进行监督的权利，旅游者有权检举、控告侵害旅游者权益的行为和国家机关及其工作人员在保护旅游者权益工作中的违法失职行为

，有权对保护旅游者的工作提出批评、建议。2. 监督范围

(1)对旅游经营者提供的旅游服务产品和服务的质量及数量进行监督。(2)对旅游经营者提供的旅游服务产品和服务的价格进行监督。(3)对旅游经营者的服务态度、服务作风进行监督。(4)对旅游者保护工作的监督。主要体现在对于国家进行相关权益保护法立法的建议；对实施相关保护旅游者合法权益法律、法规的监督。

三、旅游者权益的保护

(一)旅游者权益的国家保护

1. 立法保护 完善的法律、法规，政策体系，是国家保护旅游者合法权益的基础和依据。

2. 行政保护 旅游行政管理部门，对所属行业经营者负有监督管理之责，在保护旅游者合法权益方面的具体责任是：加强对旅游经营者的管理，防止损害旅游者利益的行为发生，对已经出现的问题积极进行调查处理，并强化有关旅游者权益的服务职能，认真听取旅游者、消费者协会及其他保护旅游者权益的社会团体对旅游经营者的交易行为、旅游服务产品和服务质量等方面的意见。

3. 司法保护 公、检、法机关应当依法严惩违法旅游经营者在提供旅游服务产品和服务中侵害旅游者合法权益的违法犯罪行为；审判机关应当采取措施，方便旅游者提起诉讼，并依法及时审理旅游者权益争议的案件。

(二)消费者组织对旅游者合法权益的保护 消费者协会的职能：一是对商品和服务进行社会监督；二是保护包括旅游者在内的消费者的合法权益。具体而言，提供信息和咨询服务、参与政府对商品和服务的监督检查、反映保护消费者权益方面存在的问题并提出建议、受理投诉并进行调查、调解，对有关投诉所涉及的商品和服务质量提请鉴定部门鉴定、支持起诉、揭露批评损害旅游者的事实。

(三)旅游者权益争议的解决途径

依据消费者权益保护法的规定，消费者和经营者发生消费者权益争议可以通过五种途径解决纠纷，旅游者也可以通过这五种途径解决与旅游经营者发生的纠纷。

1. 与经营者协商和解 协商和解是指双方在发生争议后，在平等自愿的基础上，本着公平、合理解决问题的态度和诚意，就与争议有关的问题，相互交换意见，达成和解协议，使纠纷得以解决的活动。
2. 请求消费者协会调解 由消费者协会对争议双方当事人进行说服劝导、沟通调解，以促成争议双方达成解决纠纷的协议的活动。
3. 向有关行政部门申诉 发生权益纠纷后，向有关行政部门提出申诉，要求行政机关维护自身的合法权益。
4. 申请仲裁 双方当事人自愿将争议提交仲裁委员会裁决。其前提是投诉者和被投诉者必须同意采用此种方式解决纠纷并达成协议。
5. 向人民法院提起诉讼 旅游者在其合法权益受到侵害时，可以向人民法院起诉，请求人民法院行使国家审判权，依法解决权益争议，保护旅游者的合法权益。提起诉讼的旅游者一定是与争议案件有直接利害关系的受害人；有明确的被告和诉讼请求；有受损害的事实及证据；向有管辖权的人民法院提起诉讼。

(四)赔偿主体及责任的承担

旅游者在购买、使用商品时，其合法权益受到损害的，可以向销售者要求赔偿。旅游者或者其他受害人因旅游服务产品缺陷造成人身、财产损害的，可以向销售者要求赔偿，也可以向生产者要求赔偿。旅游者在接受服务时，若其合法权益受到损害，可以向服务者要求赔偿。侵权人应当给予受害旅游者损害赔偿和精神赔偿，以维护其合法权益。 "#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](http://www.100test.com)