

2009导游资格考试旅游法规案例分析二导游资格考试 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/633/2021\\_2022\\_2009\\_E5\\_AF\\_BC\\_E6\\_B8\\_B8\\_c34\\_633595.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/633/2021_2022_2009_E5_AF_BC_E6_B8_B8_c34_633595.htm) id="examdl" class="koill" style="word-break:break-all.">

相关链接：2009导游资格考试旅游法规案例分析一案例七案情介绍（文中姓名都是化名）

2005年5月1日，高原旅行社组织旅游者前往昆明旅游。一天，导游带领大家去本地一家旅游定点饭店用午餐，用餐结束后继续游览，当游览活动进行到一半时，有人出现不良反应，几十分钟后，恶心、呕吐的人越来越多。导游立即让司机开车将旅游团成员送到医院，对出现不良反应的旅游者进行紧急治疗。经医院抢救后，有症状的旅游者全部脱离危险。经查，导致这次事故的主要原因是午餐食物中毒引起。饭店经理得到消息后，及时赶到医院探望旅游者，并垫付了部分医疗费。旅游团向旅游行政管理部门提出，由于中毒事件导致没有完成全部行程，组团的旅行社应当退还部分旅游费并赔偿损失。法律问题本案中造成旅游者的损害结果和损失由谁承担？案例分析本案是一起因饭店食品造成食物中毒引起旅游者人身损害的案例。本案中造成食物中毒的医疗费用应由饭店承担，如果旅行社先行负担，则可以向饭店追偿，旅行社还应退还部分旅游费用。事件发生后，造成食物中毒的饭店做出赔偿行为，旅行社也退还了部分旅游费。在旅游过程中，旅游者享有保持其身心健康的权利，旅行社及其他接待单位应该避免发生可能危害旅游者身心健康的事情。旅游者在用餐、购物、游览、住宿等过程中，都有可能受到身体的危害，这些危害一方面来源于旅游者自身，如旅游者违

反交通法规，或不听从导游劝告进入警示区；另一方面则是旅行社及其他接待单位的行为所致，如食物中毒。经营餐饮活动的饭店有提供符合国家卫生规定的卫生条件和卫生服务的义务，尤其是一些旅游定点饭店，由于涉及到各地的旅游者，因此在卫生方面的要求应该更严格一些。相反，饭店如果造成旅游者身体损害的行为，则要承担赔偿责任。根据《中华人民共和国食品卫生法》第48条规定：“违反本法规定，造成食物中毒事故或者其他食源性疾患的，或者因其他违反本法行为给他人造成损害的，应当依法承担民事赔偿责任。”所以，饭店的赔偿是符合法律规定的。此外，《食品卫生法》第38条还规定：“发生食物中毒的单位和接收病人进行治疗的单位，除采取抢救措施外，应当根据国家有关规定，及时向所在地卫生行政部门报告。”因此，该饭店和救治医院还应当向行政部门报告，这是他们的义务。发生食物中毒后，卫生行政部门可以对造成该事件的饭店给予其责令停止生产经营、没收违法所得、罚款，直至吊销卫生许可证的行政处罚。案例八案情介绍（文中姓名都是化名）2002年3月，赵先生参加了某旅行社组织的旅游团前往桂林旅游。临行前接受组团社的推荐，购买了旅游意外保险。在乘火车前往桂林途中，火车车窗的玻璃突然被一块飞来的石头击碎，玻璃碎片将靠窗而坐的赵先生扎伤。事后，赵先生向旅行社索赔。旅行社说，此事故纯属意外，不是旅行社的责任，赵先生应向保险公司索要旅游意外保险赔偿。但保险公司却认为，旅客在火车上发生意外，应由铁路客运部门负责赔偿。法律问题1.本案中，赵先生到底应该向谁要求赔偿？为什么？2.对赵先生的意外伤害，旅行社有无责任？为什么？案例分

析1.赵先生应向承运人索赔。《铁路法》规定，铁路运输企业应当保证旅客和货物运输的安全，做到列车正点到达。在客运期间发生的事故，旅客应该向铁路客运部门索赔。如果说是第三人的责任，铁路运输企业可以向有责任的第三人追偿。

2.旅行社不应承担责任。游客赵先生在乘车途中被火车车窗玻璃扎伤的事故，属于意外事故。按照《旅行社投保旅行社责任保险规定》，“旅行社在与旅游者订立旅游合同时，应当推荐旅游者购买相关的旅游者个人保险”。

案例九案情介绍（文中姓名都是化名）2003年4月中旬，在湖南南部一个名为张谷英村的地方，有一个叫张再发的村民，发现自己家房子的山墙快要倒了，他就自己动手，拆除并维修了这面山墙。张再发拆除的这面山墙，由于年久失修，在拆除以前这堵墙已经严重破损。张再发觉得墙体如果不维修，不知道哪天就会倒塌，说不定还会砸到人。但是，早在2001年6月，张谷英村的古民居建筑群以其严格按照封建伦理观念修建的整体建筑风格，被列为国家重点保护文物。鉴于张谷英村的民居建筑是文物这一特点，文物部门规定，在修建时必须在文物部门的指导下，依照维持原貌的原则，保持整体的建筑风格。所以，张再发修墙之前便和村里打过招呼。可是，村委会告诉张再发，因为整个村子是文物，所以村委会并没有批准维修的权利，让其去找设在村里的张谷英民俗文化建设指挥部。该建设指挥部是当地政府为开发保护张谷英村设立的综合办事机构，其主要职能之一就是监管张谷英村的修建工作。张再发提到既然房子是文物，修墙如果修成原样肯定会花较多的钱，于是就请求指挥部能给自己一些修缮补贴。对于张再发的请求，指挥部拒绝了。指挥部指出，文物处管

辖的国家经费没有对个人房屋维修的计划，这笔经费主要是对环境整治、大面积公益设施的维修费用。对于指挥部不承担个人维修费用的答复，张再发自然不满意。他想，房子虽然是国宝，但是毕竟还是自己的财产，为了安全，他自己动手，私自维修了墙体。结果，被张谷英民俗文化建设指挥部告之：推倒重修，恢复原状。

**法律问题**

- 1.张再发私自拆除他家房子山墙的做法对不对？其法律依据是什么？
- 2.本案中指挥部不予资助的做法是否符合《文物保护法》的规定？该房子的修缮费用应该由谁承担？

**案例分析**

- 1.根据《文物保护法》之规定：“使用不可移动文物，必须遵守不改变文物原状的原则，负责保护建筑物及其附属文物的安全，不得损毁、改建、添建或者拆除不可移动文物。”因此，被确定为文物的不可移动文物是不能随意改建或拆除的，如果必须损毁、改建、添建或者拆除，应该履行法律规定的手续，依法进行。《文物保护法实施条例》之规定：“全国重点文物保护单位和国家文物局认为有必要由其审查批准的省、自治区、直辖市级文物保护单位的修缮计划和设计施工方案，由国家文物局审查批准。”本案中的修缮对象是已经确定为全国重点文物保护单位的文物，其修缮计划和设计施工方案，由国家文物局审查批准。行为人张再发未经批准擅自对已经确定为全国重点文物保护单位的房屋进行修缮是不合法的。
- 2.根据《文物保护法》之规定：非国有不可移动文物由所有人负责修缮、保养。非国有不可移动文物有损毁危险，所有人不具备修缮能力的，当地人民政府应当给予帮助；所有人具备修缮能力而拒不依法履行修缮义务的，县级以上人民政府可以给予抢救修缮，所需费用由所有人负担。由此可知，本案中

，该建筑虽然已确定为全国重点保护单位，但产权仍属于张再发，房屋的修缮费用应由张再发负责。案例十案情介绍（文中姓名都是化名）2003年1月，上海某汽车配件厂与上海A旅行社签订了“香港新加坡6日游”合同，组织本厂39名职工自费出境游。但由于A旅行社不具备办理出境旅游资格，所以此次旅游活动交由上海B国际旅行社代办。当游客王先生拿到自己的护照时大吃一惊，因为他的护照除了名字是对的，照片、身份证号码、出生年月都是错的。他当即向B旅行社反映。B旅行社则考虑，自己已和某境外社签好合同，如果游客王先生一人离团，其他38人都可能取消这次旅行，那样会给旅行社造成很大的经济损失。于是经过再三考虑，B旅行社经理让导游员李某对王先生说：“走吧，对方已经搞定，一定没问题。”王先生带着满腹疑虑随团启程了。没想到刚进入香港，便被海关截住，王先生被以非法使用他人护照、入境登记卡与本人身份不符定罪，并罚3个月监禁。后经所在单位和旅行社的“营救”，王先生才获释返回上海。回沪后，王先生在愤怒之下状告A、B两家旅行社，要求索赔精神损失费和误工损失费共计9.4万余元。法律问题 1、本案中，A旅行社应受何种处罚，为什么？2、本案中，B旅行社是否应承担一定责任？案例分析1、《中国公民出国旅游管理办法》第4条规定：“未经国务院旅游行政管理部门批准取得出国旅游业务经营资格的，任何单位和个人不得擅自经营以商务、考察、培训等方式变相经营出国旅游业务。”本案中，A旅行社显然是超范围经营。所以，根据办法规定，应由旅游行政部门责令其停止非法经营，没收非法所得，并处违法所得2倍以上5倍以下的罚款。2、《中国公民出国旅游管理办法》第九

条规定：“组团社应当为旅游者办理前往国签证等手续。”

本案中，作为代办证件的B旅行社负有主要责任。B旅行社明知将游客的护照办错，为了不损失本旅行社的利益，哄骗游客，对游客造成了极大伤害。另外，游客应当从中吸取教训，坚决维护自己的合法权益。如果发现自己的护照有问题，必须马上更换，决不能心存侥幸，以免铸成大错。

案例十一案情介绍（文中姓名都是化名）2003年8月，李哲和妻子、女儿参加上海某旅行社组织的“千岛湖三日游”旅游团。地接社浙江某旅行社在26日下午安排了参加沿江漂流公司的竹筏漂流。李哲一家人坐在竹筏的后排，女儿坐在中间。游客们谁也不知道，筏工是临时性未经培训的民工，游客上船时，也没有人安排他们穿救生衣。竹筏离岸不久，风大水急，竹筏直打转，筏工慌了手脚，游客们这时惊慌失措。更让游客们没想到的是这时筏工使用的撑杆也失效了，他无法让竹筏正常的漂下去。慌乱中，李哲的女儿落入了水中，但筏工并没有采取任何抢救措施，跳入水中抢救的只有李哲。十分钟左右，在岸上的筏工听到呼救声后游过去帮着将李哲的女儿救起，但李哲因体力不支沉入了江底，再也没有活着出现。巨大的悲痛笼罩着李家，在他们要求组团的上海某旅行社承担赔偿责任遭到拒绝后，遂将上海某旅行社和浙江某旅行社起诉至法院，要求他们共同承担赔偿责任。

法律问题1.谁应承担本案中的事故责任？2.从本案中应该受到什么样的启迪？

案例分析1.本案中漂流作为一项特种旅游项目，漂流公司不仅没有安排漂流的游客穿救生衣，还使用了未经培训的民工无证撑筏。当竹筏打转时，筏工无法排除障碍，致使李某的女儿落水，李哲自己跳水救人后，筏工也没有采取任何营

救措施，李哲因体力不支而死。对此，沿江漂流公司存在主要过错，上海旅行社和浙江某旅行社虽无过错，但作为共同经营旅游项目的单位对外应承担连带责任。另外，李哲夫妇疏于对女儿的看护，也是事故发生的原因之一，应承担次要责任。2.死者的家属虽然会得到一定的经济赔偿，但又怎么能弥补他们精神上的伤害。从这个案例中我们可以看出旅游安全的重要性，“没有安全，便没有旅游”“安全是旅游的生命线”。作为旅游经营者首先要把游客的生命安全放在首位，否则就不能开展旅游活动，更谈不上科学发展。我国历来十分重视旅游安全工作，国家旅游局、公安部多次发出通知，要求各地采取有力措施，在旅游安全管理工作中实行“安全第一，预防为主”的方针，各旅游企业应当认真贯彻这一方针，以保障旅游者的安全。案例十二案情介绍（文中姓名都是化名）2005年10月，69岁的广东退休教师邹钦到成都游玩，参加了由成都中旅组织的九寨沟、黄龙风景区旅游。行前，他向旅行社交纳了旅游人身意外伤害保险费，在华安保险公司购买了旅游意外伤害保险。2005年10月16日傍晚，旅行团来到阿坝州松潘县川主寺镇，此处海拔3000余米。邹钦突发严重高原反应，导致脑梗塞伴出血，被紧急送往当地医院治疗。同日，病人转院至成都市第三医院抢救、治疗。2005年11月15日，邹钦因医治无效死亡。在成都市第三人民医院出具的诊断证明书中写到：“邹钦入院诊断为右侧大脑半球梗塞，后因抢救无效死亡，其死亡原因为右额颞大脑半球梗死伴出血、颅内感染、肺部感染、呼吸系统衰竭。”家属将投保意外伤害险的华安保险公司及成都中旅告上法庭，要求赔保险金12万元。保险公司及旅行社则认为，旅游者

因自身疾病原因导致死亡，不应赔偿保险金。经成都市青羊区人民法院审理，判决驳回死者家属的诉讼请求。这是成都市首例高原反应旅游纠纷案。法律问题：1、死者家属的诉讼请求有无法律依据？为什么？2、本案是否适用旅行社责任保险赔偿？为什么？案例分析旅游保险是意外保险，它不是健康保险。即在旅游活动过程中，因不可抗力、第三人、旅游项目或旅游设施造成旅游者的人身或财产损害时，被界定为意外伤害，才赔偿保险金。本案中，邹钦因高原反应，引起右侧大脑半球梗塞，抢救无效死亡，其死亡原因为自身健康原因，不在保险赔偿范围。我们认为：1.死者家属的诉讼请求没有法律依据。因为人身意外伤害保险是以被保险人遭受意外伤害造成死亡、残疾为给付保险金条件的人身保险业务。本案中，医院出具的诊断证明书中载明邹钦入院诊断为右侧大脑半球梗死伴出血、颅内感染、肺部感染、呼吸系统衰竭，导致抢救无效死亡，死者家属不能举证证明邹钦死亡是意外，所以不能赔付保险金。2.本案不适用旅行社责任保险赔偿。因为“旅行社责任保险，是指旅行社根据保险合同的约定，向保险公司支付保险费，保险公司对旅行社在从事旅游业务经营活动中，致使旅游者人身、财产遭受损害应由旅行社承担的责任，承担赔偿保险金责任的行为。”本案中，旅行社没有责任，根据《旅行社投保旅行社责任保险规定》的规定：“旅游者参加旅行社组织的旅游活动，应保证自身身体条件能够完成旅游活动。旅游者在旅游行程中，由自身疾病引起的各种损失或损害，旅行社不承担赔偿责任。”所以，本案不适用旅行社责任赔偿。案例十三案情介绍（文中姓名都是化名）2004年1月，姜梁等16名旅游者参加了江南观



光旅行社组织的海南4飞6日游。按合同约定的行程计划是2月3日乘飞机从三亚返回海口。但由于大雾和雷电天气，预定航班被迫取消。旅行社为确保2月4日乘海口至北京航班按时返京，拟改乘大巴赶回海口。但与旅游者协商未果，旅游者坚持按原约定乘飞机返回海口。由此导致在三亚滞留4天。直到2月8日，旅行社设法购得机票后才返程。返京后，姜梁等旅游者以上述原因向旅游行政管理部门投诉，要求旅行社承担违约责任，并支付他们滞留三亚期间的住宿费用及误工费。

法律问题：1.旅游者的投诉有无法律依据？请求能否得到支持？2.根据《旅游投诉暂行规定》旅游行政管理部门应如何处理这一投诉？

案例分析1.从上述案情中可以看出旅行社变更交通工具的原因，是因为天气的影响使得原来约定的航班被迫取消，这在法律上应属于不可抗力。《合同法》中规定，如果由于不可抗力的原因导致不能履行合同时，根据不可抗力的影响，部分或者全部免除责任。此外，旅行社为了保证旅行计划顺利进行，已经采取了补救措施，改乘大巴，是旅游者不予配合导致滞留，旅游者没有尽协助履行合同之义务。因此，本案中旅游者的投诉是没有法律依据的，其请求不予支持。

2.根据《旅游投诉暂行规定》的规定，本案不属旅游投诉的范围，旅游行政管理部门应作出不予受理的决定。同时，在7天内通知投诉者并说明不予受理的理由。如果已经受理，经过调查核实以后，可以作出撤消立案的决定，通知投诉者并说明理由。对投诉者无理投诉、故意损害被投诉者权益的，可以责令投诉者向被投诉者赔礼道歉，或者依据有关法律、法规承担赔偿责任。另外，滞留期间的一切费用还应当由游客自己承担。

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)