

2010年导游资格考试导游政策与法规练习题及第十二章导游资格考试 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/634/2021_2022_2010_E5_B9_B4_E5_AF_BC_c34_634269.htm 一、填空题1．旅游投诉制度是一项具有旅游行业管理特色的旅游争议与投诉处理制度，兼有_____和_____理的特点。2．旅游投诉，是指旅游者、海外旅行商、国内旅游经营者为维护自身和他人的旅游合法权益，对损害其合法权益的和_____，以_____形式向旅游行政管理部门提出投诉，请求处理的行为。3．旅游行政管理部门依法保护_____和_____的合法权益。4．根据《旅游投诉暂行规定》，_____以上旅游行政管理部门设立旅游投诉管理机关。5．对于跨行政区的旅游投诉，由_____、损害行为发生地或损害结果发生地的旅游投诉受理机关协商确定管理机关，或者由上一级旅游投诉、管理机关协调指定管理机关。6．根据《全国旅游质量监督管理机构组织与管理暂行办法》规定，旅游投诉、管理机关是根据分级设立原则设置的各级旅游_____。7．投诉者，是指以自己的名义请求旅游行政管理部门维护自身和他人的_____的人。14．_____是指划分上下级旅游投诉，管理机关之间处理投诉案件的分析权限。 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