

## 2024 科目一、科目二押题卷（一）

### 一、判断题（0.5 分/题）

1. 首艘国产大邮轮“爱达·魔都号”于 2024 年 1 月 1 日起以上海为母港开启首航季。  
( )
2. 北京时间 2024 年 8 月 4 日，郑钦文夺得巴黎奥运会女子网球单打项目金牌，为中国网球队首次获得奥运会女单金牌。( )
3. 2024 年 5 月 19 日是第 14 个中国旅游日。活动主题是“畅游中国，幸福生活”。( )
4. 因发生在航空运输期间的事件，造成旅客的托运行李毁灭、遗失或者损坏的，承运人应当承担责任。( )
5. 2023 年 10 月召开的全国宣传思想文化工作会议首次提出了习近平文化思想。( )
6. “十四五”时期健全现代文化产业体系，坚持把经济效益放在首位。( )
7. 稳定是解决我国一切问题的基础和关键。( )
8. 《关于加强电竞酒店管理中未成年人保护工作的通知》规定，电竞酒店每间电竞房的床位数不得超过 4 张，计算机数量和入住人员不得超过床位数。( )
9. 我国国家宪法日是 12 月 14 日。( )
10. 人民政府公安、文化旅游、市场监管等部门应当对有关中介机构、旅行社及相关企业进行监督管理，依法制止利用商务、旅游、探亲等进行的非法朝觐活动，依法查处非法朝觐活动组织者。( )
11. 按照《旅游法》规定，国务院和县级以上地方人民政府应当根据实际情况安排资金，加强旅游景区建设、旅游公共服务和旅游形象推广。( )
12. 根据《民法典》规定，民事主体因同一行为应当承担民事责任、行政责任和刑事责任的，民事主体的财产不足以支付的，先承担民事责任。( )
13. 人格权可以放弃，但是不得转让或者继承。( )
14. 未成年人父母已经死亡或者没有监护能力的，其兄、姐是第一顺序的法定监护人。  
( )
15. 《旅行社条例》规定，旅行社取得经营许可满 3 年，且未因侵害旅游者合法权益受到行政机关罚款以上处罚的，可以申请经营出境旅游业务。( )
16. 依据《在线旅游经营服务管理暂行规定》，平台内经营者与旅游者发生旅游纠纷的，平台经营者应当积极协助旅游者维护合法权益。鼓励平台经营者先行赔付。( )
17. 导游资格证终身有效。( )
18. 《导游管理办法》规定，导游服务星级根据星级评价指标通过全国旅游监管服务信息系统自动生成，并根据导游执业情况每季度更新一次。( )
19. 《导游管理办法》规定，旅行社应当提供设置“导游专座”的旅游客运车辆，安排的旅游者人数不得超过旅游客运车辆核定乘员数，导游专座不计入核定成员数。( )
20. 根据《大型群众性活动安全管理条例》，大型群众性活动，是指法人或者其他组织面向社会公众举办的每场次预计参加人数达到 1000 人以上的相关活动。( )
21. 中文导游即普通话导游。( )
22. 大巴车在高速公路上行驶时，导游不能站在车内进行讲解。( )
23. 旅游者入住饭店后的第一餐一般由全陪导游、地陪导游一起陪同用餐，以留下良好的第一印象。( )

24. 认准旅游团后，全陪导游要立即与领队确认该团实到人数，如实到人数与接待计划有出入，应及时通报地接社，重新落实餐饮、住宿等事宜。（ ）
25. 语调有着十分重要的表达情感的作用，被称为“情感的晴雨表”。（ ）
26. 态势语言亦称体态语言、动作语言。（ ）
27. 导游常用的目光语应是“直视”，让旅游者从中感到坦诚、平等和友好。（ ）
28. 在导游讲解中，概述法通常适合于一些小景点的讲解。（ ）
29. 导游在带团过程中应该掌握游览活动的节奏，遵循“旅速游缓”“先近后远”“先低后高”的原则。（ ）
30. “不识庐山真面目，只缘身在此山中。”说明观景赏美要注意保持一定的空间距离。（ ）
31. 旅游者因房间朝向不好要求换房，导游应帮忙联系饭店，有同标准客房可帮忙调换，或在旅游团内部互相调剂，如无法满足要耐心解释。（ ）
32. 若行程中有户外活动项目，导游应建议旅游者穿深色与花色类衣物，以免引起昆虫的兴趣。（ ）
33. 旅游者在境内走失，24 小时仍未找到的，导游应立即向走失地公安机关报案，寻求帮助。（ ）
34. 领队带领旅游者通过“中国检验检疫”柜台前，递交在返程飞机上填好的《入境健康检疫申明卡》（必须填写），如无意外，即可通过检验检疫。（ ）
35. 导游接待商务旅游团时，务必做到“三不说”：不多说、不错说、不乱说。（ ）
36. 暴雨预警信号分为四个等级，由轻到重依次为：一般（蓝色）、较重（黄色）、严重（橙色）、特别严重（红色）。（ ）
37. 未满 18 周岁的申请者往来港澳通行证有效期为 5 年，18 周岁（含）以上的申请者的通行证有效期则为 10 年。（ ）
38. 乘坐民航班机旅行的旅客在登机前要过安全检查关，所有人都要接受安全检查。（ ）
39. 航空公司值机柜台停止办理乘机手续的时间：国内航班一般为航班离站时间前 30 分钟，国际航班为 1 小时。（ ）
40. 按照有关规定，境外旅客在退税定点商店购买的退税物品，其金额达到 1000 元时可享受退税。（ ）

## 二、单项选择题（0.5 分/题）

1. 《宪法》规定，公民在（ ）的情况下，有从国家和社会获得物质帮助的权利。
- A. 年老、疾病或者遭受自然灾害  
B. 年老、疾病或者丧失劳动能力  
C. 年幼、残疾或者遭受自然灾害  
D. 年幼、残疾或者丧失劳动能力
2. 《宪法》规定，各级监察委员会是国家的（ ），国家设立国家监察委员会和地方各级监察委员会。

A. 监察机关      B. 检察机关      C. 纪律检查机关      D. 法律监督机关

3.《宪法》规定,全国人民代表大会和地方各级人民代表大会每届任期( )年。

- A. 1                      B. 3                      C. 5                      D. 10

4.《宪法》规定,( )是我国的根本政治制度。

- A. 选举制度              B. 社会主义制度              C. 人民民主专政制度              D. 人民代表大会制度

5.下半旗时,应当先将国旗升至杆顶,然后降至旗顶与杆顶之间的距离为旗杆全长的( )处。

- A. 二分之一              B. 三分之一              C. 四分之一              D. 五分之一

6.我国国徽图案中的齿轮和谷穗象征( )。

- A. 国家精神              B. 民族大团结              C. 我国的武装力量              D. 工人阶级和农民阶级

7.《中华人民共和国香港特别行政区维护国家安全法》规定,任何人组织、策划、实施或者参与实施旨在( )的,不论是否使用武力或者以武力相威胁,即属犯分裂国家罪。

- A. 严重社会危害的              B. 动摇国家政权的              C. 恶劣国际影响的              D. 分裂国家、破坏恐怖活动              恐怖活动              恐怖活动              国家统一行为

8.《旅游法》规定,( )制定并实施旅游形象推广战略。

- A. 国家                      B. 国务院                      C. 中宣部                      D. 文化和旅游部

9.依据《旅游法》规定,设区的市和县级人民政府有关部门应当根据需要在交通枢纽、商业中心和旅游者集中的场所设置( )。

- A. 旅游服务中心              B. 旅游集散中心              C. 旅游咨询中心              D. 旅游公共服务平台

10.根据《旅游法》的规定,安排导游为旅游者提供服务的,应当在包价旅游合同中载明( )。

- A. 导游的等级              B. 导游服务费用              C. 导游的基本信息              D. 导游星级评价信息

11.16周岁以上的未成年人,以自己的劳动收入为主要生活来源的,( )。

- A. 为限制民事行为              B. 为完全民事行为              C. 视为部分完全民              D 视为完全民事  
为能力人              为能力人              事行为能力人              行为能力人

12. 根据《民法典》的规定，（ ）的民事法律行为是无效的。

- A. 重大误解                      B. 欺诈手段                      C. 胁迫手段                      D. 违背公序良俗

13. 两个以上的受托人共同处理委托事务的，对委托人承担（ ）。

- A. 按份责任                      B. 共同责任                      C. 连带责任                      D. 补充责任

14. 根据《民法典》规定，当事人一方违约后，对方应当采取适当措施防止损失的扩大，对方没有采取适当措施防止损失扩大的，（ ）。

- A. 不得就扩大的损失要求赔偿                      B. 不得就违约的损失要求赔偿                      C. 可以就扩大的损失要求赔偿                      D. 可以就扩大的损失要求适当赔偿

15. 在公共道路上堆放、倾倒、遗撒妨碍通行的物品造成他人损害的，由（ ）承担侵权责任。

- A. 管理人                      B. 所有权人                      C. 使用人                      D. 行为人

16. 根据《民法典》的规定，受害人和行为人对损害的发生都没有过错的，依照法律的规定由双方分担损失。此处适用的归责原则是（ ）。

- A. 无过错责任                      B. 过错责任原则                      C. 公平责任原则                      D. 过错推定责任原则

17. 根据《旅游法》规定，旅行社应当提示参加团队旅游的旅游者按照规定投保（ ）。

- A. 旅行社责任保险                      B. 人身意外伤害保险                      C. 交通意外保险                      D. 综合意外保险

18. 《旅游法》规定，旅行社组织、接待旅游者，在旅游者不知情的情况下，指定具体购物场所，那么旅游者有权在（ ）要求旅行社为其办理退货并先行垫付退货货款。

- A. 旅游行程结束前                      B. 购买商品后 30 日内                      C. 旅游行程结束后 30 日内                      D. 旅游合同签订后 30 日内

19. 依据《文化和旅游市场信用管理规定》，具有（ ）情形的，不予信用修复。

- A. 认定为轻微失信主体不满 6 个月的                      B. 认定为严重失信主体不满 1 年的  
C. 距离上一次信用修复时间不到 1 年的                      D. 实施信用管理措施期限届满

20. 文化和旅游主管部门对旅游市场严重失信主体实施期限为（ ）的信用管理措施。

- A. 1 年                      B. 2 年                      C. 3 年                      D. 5 年



28. 依据《旅游投诉处理办法》，旅游投诉由（ ）县级以上地方旅游投诉处理机构管辖。

- A. 旅游合同履行地      B. 损害行为发生地      C. 投诉人所在地      D. 被投诉人所在地

29. 根据《旅游投诉管理办法》规定，以下（ ）属于旅游投诉的实质要件。

- A. 旅游投诉书      B. 有明确的投诉人  
C. 有具体的投诉请求、事实和理由      D. 投诉人与投诉事项有直接或间接利害关系

30. 县级以上人民政府及其有关部门可以建立由成年志愿者组成的应急救援队伍。单位应当建立（ ）应急救援队伍。

- A. 由本单位职工组成的基层      B. 外聘有资质单位组成的专业  
C. 由本单位职工组成的专职或者兼职      D. 外聘有资质单位组成的专职或兼职

31. 根据《旅游安全管理办法》规定，旅游突发事件发生后，（ ）及其现场人员应当采取合理、必要的措施救助受害旅游者，控制事态发展，防止损害扩大。

- A. 人民政府      B. 旅游行政管理部      C. 旅游经营者      D. 旅游从业人员  
门

32. 当旅游目的地风险提示为三级时，旅行社应当（ ）。

- A. 采取必要的安全      B. 加强对旅游者的      C. 停止组带团前往      D. 调整或者中止行  
防范措施      提示      风险区域      程

33. 饭店在接待境外旅客住宿时，应当在（ ）内向当地公安机关报送住宿登记表。

- A. 12 小时      B. 24 小时      C. 36 小时      D. 48 小时

34. 违反《风景名胜区条例》，刻划、涂污或者以其他方式故意损坏国家保护的文物、名胜古迹的，按照（ ）的有关规定予以处罚。

- A. 《旅游法》      B. 《文物保护法》      C. 《风景名胜区条      D. 《治安管理处罚  
例》      例》

35. 自然保护区内只准从事科学研究和观测活动的是（ ）。

- A. 实验区      B. 缓冲区      C. 核心区      D. 外围保护地带

36. 根据《博物馆条例》，博物馆应当自取得登记证书之日起（ ）内向公众开放。

- A. 1 个月      B. 3 个月      C. 6 个月      D. 1 年

37. 国家鼓励和支持（ ）依法设立非物质文化遗产展示场所和传承场所，展示和传承非物质文化遗产代表性项目。

- A. 公民、法人和其他组织      B. 自然人、经营者和其他组织      C. 国民、法人和其他非法人组织      D. 自然人、法人和其他非法人组织

38. 根据《道路运输条例》，对从事客运经营驾驶人员的规定，下列说法正确的是（ ）。

- A. 年龄不超过 65 周岁      B. 3 年内无重大以上交通事故责任记录  
C. 取得机动车驾驶证      D. 不得违章作业，驾驶人员连续驾驶时间不得超过 3 个小时

39. 从现在起，中国共产党的中心任务就是团结带领全国各族人民全面建成社会主义现代化强国、实现第二个百年奋斗目标，以（ ）全面推进中华民族伟大复兴。

- A. 改革开放      B. 乡村振兴      C. 中国式现代化      D. 社会主义现代化

40. （ ）是我们立党立国、兴党兴国的根本指导思想。

- A. 马克思主义      B. 毛泽东思想  
C. 中国特色社会主义思想      D. 习近平新时代中国特色社会主义思想

41. 全面推进依法治国，加快建设法治中国，基本的立足点是（ ）。

- A. 坚持人民主体地位      B. 坚持中国共产党的领导      C. 坚持从中国实际出发      D. 坚持法律面前人人平等

42. 全面推进依法治国的总目标是建设中国特色社会主义的法治体系，建设社会主义（ ）。

- A. 法治国家      B. 法治政府      C. 法治社会      D. 法治政党

43. 十四五时期，以推动高质量发展为主题，以深化供给侧结构性改革为主线，以改革创新为根本动力，以（ ）为根本目的。

- A. 改革发展稳定      B. 社会安定和谐  
C. 解决不平衡不充分发展问题      D. 满足人民日益增长的美好生活需要

44. 《剧本娱乐经营场所消防安全指南（试行）》规定，剧本娱乐经营场所（ ）至少开展一次消防安全培训，从业人员应掌握本场所火灾风险和消防安全常识。

- A. 每月      B. 每季度      C. 每半年      D. 每年





53. TPO 原则是人们着装的总原则，其中 O 是指（ ）。

- A. 时间                      B. 类型                      C. 地点                      D. 场合

54. 导游回答旅游者政策性很强的问题时，常常要当机立断、独立决策，事后才能向领导 and 有关方面汇报，这体现了导游工作（ ）的特点。

- A. 独立性强                      B. 跨文化性                      C. 脑体高度结合                      D. 客观要求复杂多变

55. 电话通话长度应有所控制，以短为佳，宁短勿长。每次以（ ）分钟为宜。

- A. 1                      B. 2                      C. 3                      D. 5

56. 根据国家标准《导游等级划分与评定》（GB/T34313—2017），一名本科学历的初级导游想要逐步晋升到特级导游，至少需要（ ）。

- A. 5 年                      B. 7 年                      C. 9 年                      D. 10 年

57. 关于导游领队引导旅游者文明旅游规范，导游处理正确的是（ ）。

- A. 对未成年人较多的团队，应侧重对家长的引导  
B. 导游领队在引导旅游者文明旅游时要注意与旅游者的充分沟通，沟通时应秉持友谊第一的原则  
C. 游览区域对旅游者着装有要求的(如教堂、寺庙、博物馆、皇宫等)，导游领队应在进入前向旅游者说明，提醒准备  
D. 从事违法活动的旅游者，立即上报相关部门

58. 在导游服务过程中，当旅游者人数超过（ ）人时应持导游旗。

- A. 8                      B. 9                      C. 10                      D. 20

59. 地陪导游在接到旅游团后，应在前方引导旅游者到达停车位置，站在（ ），协助他们上车。

- A. 司机左侧                      B. 领队身前                      C. 全陪右侧                      D. 车门一侧

60. 旅游团首站抵达旅游目的地，立刻前往旅游景点，导游应在（ ）核对行程计划。

- A. 车上                      B. 酒店大堂                      C. 旅游车发动前                      D. 景点示意图前

61. 在地陪导游带团过程中，以下关于时间问题说法描述正确的是（ ）。
- A. 接团前一天，地陪导游应尽早与旅游团全陪导游或领队联系  
B. 地陪导游首次接站应确保提前 1 小时到达接站地点  
C. 送行时，乘坐国际航班出境，应该提前 3 小时到达机场  
D. 地陪导游参观游览出发前，至少提前 20 分钟达到集合地点
62. 国内旅游团在景点游览时，（ ）应走在旅游团的后面，招呼滞后的旅游者。
- A. 地陪导游  
B. 全陪导游  
C. 团长  
D. 领队
63. 以下关于散客旅游的特点描述正确的是（ ）。
- A. 散客素质较高，对导游服务的要求也较少  
B. 与团队旅游相比，散客旅游的预订期比较长  
C. 对旅行社而言，接待散客旅游的批量比接待团队旅游的批量要大得多  
D. 散客常常随时变更其旅游计划，导致出发前向旅行社更改预定的服务项目
64. 全陪导游与领队对全程旅游活动日程商定后，应由（ ）向旅游者宣布。
- A. 地陪导游  
B. 全陪导游  
C. 领队  
D. 团长
65. 当讲到“五千克重的西瓜”时，导游用手比画成一个球形状，这种手势称（ ）。
- A. 表演手势  
B. 指示手势  
C. 象形手势  
D. 情意手势
66. “我们明天早晨 8 点准时出发。”这句话导游适合采用（ ）语调表达。
- A. 升调  
B. 降调  
C. 直调  
D. 平调
67. 以下（ ）运用的是同类相异比较的导游手法。
- A. 将北京的王府井大街比作日本东京的银座  
B. 游览颐和园时与凡尔赛宫花园进行比较  
C. 在故宫游览，讲到康熙时说与路易十三同一时代  
D. 将苏州称作“东方威尼斯”
68. 旅游者提出不合理的退团要求时，导游应（ ）。
- A. 断然拒绝  
B. 配合领队做说服工作，劝其继续随团旅游  
C. 问明原因，报告组团社  
D. 立即为其办理离团手续
69. 旅游（ ），旅游者表现出懒散心态、求全心理、群体心理。

- A. 准备阶段                      B. 初期阶段                      C. 中期阶段                      D. 后期阶段

70. 一名 10 岁男孩在沙漠观星之旅中看到璀璨的银河，感受到了宇宙的浩瀚和无穷魅力，从而树立了成为一名航天员的梦想。该男孩此时达到了（            ）的审美感觉。

- A. 悦耳悦目                      B. 赏心悦目                      C. 悦心悦意                      D. 悦志悦神

71. “张先生，您好”，这里使用的称呼类型是（            ）。

- A. 行政职务型                      B. 职称等级型                      C. 职业称呼型                      D. 泛尊称型

72. 被称为交谈的润滑剂的是（            ）。

- A. 寒暄                              B. 微笑                              C. 正视                              D. 赞美

73. 当事情发生后，导游采用旁敲侧击的劝慰方法，也称“兜圈子”，这属于（            ）。

- A. 正面引导法                      B. 侧面迂回法                      C. 间接暗示法                      D. 反面教育法

74. 讲解时容易感到紧张的新人导游，可以选用目光语中的（            ）。

- A. 虚视法                              B. 侧视法                              C. 环视法                              D. 点视法

75. 旅游旺季安排到团队餐厅用餐，导游应对旅游者把握好（            ）的用餐原则。

- A. 多催促，不拖延                      B. 不催促，不拖延                      C. 不催促，可拖延                      D. 不催促，少拖延

76. 电话号码“122”代表是的（            ）。

- A. 火警电话                              B. 医疗急救电话                              C. 交通事故报警电话                              D. 刑事案件报警电话

77. 在旅行过程中遇到歹徒抢劫旅游者事件时，导游员首先应该（            ）。

- A. 保护现场                              B. 安抚旅游者情绪                              C. 保护旅游者安全                              D. 挺身而出与歹徒搏斗

78. 在野外遭遇雷电，应尽量躲避在（            ）。

- A. 汽车里                              B. 小山下                              C. 大树下                              D. 池塘边

79. 以下关于溺水的说法，正确的是（            ）。

- A. 溺水事故是指旅游者在水中将大量水液吸入气管里，进而引起人体缺氧窒息的危急病症  
B. 不小心落水，应赶紧手划脚蹬，努力让自己浮在水面  
C. 落水后，呼吸时尽量用鼻吸气、用嘴呼气，以防呛水

D. 若在水中遇到手指抽筋，可先将手握拳，再用力张开，反复操作

80. 在带研学团时，导游的讲解应突出（ ）功能。

- A. 鼓励                      B. 评价                      C. 指导                      D. 传递知识

81. 以下人员中，（ ）领取的是公务护照。

- A. 外交官员的随行配偶  
B. 因公派往国外的事业单位工作人员  
C. 中国派驻国外的领事机关的工作人员  
D. 中国各级政府部门县处级副职以下公务员

82. 一名 17 岁的日本入境旅游者，可以免税携带的物品有（ ）。

- A. 雪茄 200 支      B. 香烟 400 支      C. 烟丝 1000 克      D. 12 度以上酒精饮料 2.5 升

83. 按照相关规定, 旅游者前往 ( ) 携带中药材、中成药总值限人民币 300 元。

- A. 西藏                      B. 澳门                      C. 韩国                      D. 香港

84. 下列关于签证表述正确的是（ ）。

- A. 持用同一团体签证的人员可不随团一同  
出入境
- B. 中国的签证分为外交签证、公务签证和  
普通签证三种
- C. 旅游签证属于普通签证，在中国为 L 字  
签证
- D. 外交签证的人员可以走“红色通道”

85. 来自传染病疫区的人员须出示有效的有关疾病的预防接种证明，俗称（ ）。

- A. 绿皮书      B. 白皮书      C. 红皮书      D. 黄皮书

**86.** 一对夫妇携带一名 10 岁的女孩、一名 13 岁男孩和一名未满 2 岁的婴儿乘坐国内航班，购买全价机票的价格为 2000 元人民币，在机票没有任何折扣的情况下，总共需支付的机票费用为人民币（        ）元。

- A. 6200                      B. 7000                      C. 7200                      D. 8000

87. 根据《国内水路运输管理规定》，水路旅客班轮运输业务经营者应当自取得班轮航线经营许可之日起（ ）内开航。

- A. 30 日                      B. 45 日                      C. 50 日                      D. 60 日

88. 以下航空公司英文代码，对应正确的是（ ）。

- A. 东方航空公司代  
码为 CZ      B. 北方航空公司代  
码为 HU      C. 南方航空公司代  
码为 MU      D. 中国国际航空公  
司代码为 CA

89. 以下旅游景区中，属于专项类旅游景区的是（ ）。

- A. 海南天涯海角景  
区      B. 湖南毛泽东故居      C. 香港海洋公园      D. 广州长隆欢乐世  
界

90. 100 摄氏度是水的沸点，等于（ ）华氏度。

- A. 194      B. 203      C. 212      D. 221

### 三、多项选择题（1 分/题）

1. 在我国，限制公民的选举权和被选举权的因素有（ ）。

- A. 年龄      B. 国籍      C. 教育程度      D. 政治权利      E. 精神状态

2. 制定《中华人民共和国英雄烈士保护法》的目的是（ ）。

- A. 抚恤与慰藉烈士家属      B. 培育和践行社会主义核心价值观  
C. 传承和弘扬英雄烈士精神、爱国主义精  
神      D. 激发实现中华民族伟大复兴中国梦的强  
大精神力量  
E. 铭记英雄烈士为国家、人民、民族做出  
的牺牲和贡献

3. 根据《民法典》规定，合同中的（ ）免责条款无效。

- A. 造成对方财产损失的      B. 造成对方人身损害的  
C. 因故意或者重大过失造成对方财产损失  
的      D. 因故意或者重大过失造成对方人身损害  
的  
E. 因故意或者重大过失造成对方人身损害  
和财产损失的

4. 有下列情形之一的，委托代理终止（ ）。

- A. 代理期限届满或者代理事务完成      B. 被代理人取消委托或者代理人辞去委托  
C. 被代理人恢复完全民事行为能力      D. 代理人或者被代理人死亡  
E. 作为代理人或者被代理人的法人、非法人  
组织终止

5. 隐私是自然人的私人生活安宁和不愿为他人知晓（ ）。

- A. 私密空间      B. 私密活动      C. 私密物品      D. 私密信息      E. 私密心理

6. 下列各项中，属于免责或减轻责任事由有（ ）。

- A. 第三人原因      B. 自助行为      C. 自甘风险      D. 侵权人过失      E. 受害人故意

7. 旅行社应当按照规定交纳旅游服务质量保证金，用于（ ）。

- A. 旅游者权益损害赔偿      B. 垫付旅游者人身安全遇有危险时紧急救助的费用  
C. 垫付旅游者财产安全遇有危险时紧急救助的费用      D. 垫付导游领队人身安全遇有危险时紧急救助的费用  
E. 垫付导游领队财产安全遇有危险时紧急救助的费用

8. 因旅行社的原因不能成行的境内旅游或者出境，旅行社应在合理期限内通知旅游者，否则需要向旅游者支付违约金，以下关于违约金的说法正确的有（ ）。

- A. 境内旅游，出发当日支付旅游费用总额 20%的违约金  
B. 出境旅游，出发前 30 日至 15 日支付旅游费用总额 5%  
C. 出境旅游，出发前 1--3 日支付旅游费用总额 20%的违约金  
D. 境内旅游，出发前 1--3 日支付旅游费用总额 15%的违约金  
E. 境内旅游，出发前 4--7 日支付旅游费用总额 10%的违约金

9. 有以下（ ）情形之一的，应当撤销导游证。

- A. 导游证有效期届满未申请换发导游证的  
B. 对不具备申请资格的申请人核发导游证的  
C. 对不符合法定条件的申请人核发导游证的  
D. 申请人以欺骗、贿赂等不正当手段取得导游证的  
E. 取得导游证后出现无民事行为能力或限制行为能力情形的

10. 旅行社为出境旅游团队委派的领队，应当符合下列条件（ ）。

- A. 持有领队证      B. 具有本科以上学历  
C. 有相应的语言能力      D. 有 2 年以上旅游相关从业经历  
E. 与委派其从事领队业务的出境社订立劳动合同

11. 根据《消费者权益保护法》，消费者的权利包括（ ）。

- A. 自主选择商品或者服务的权利
- B. 随时要求销售者退换货的权利
- C. 公平交易的权利
- D. 获得有关消费和消费者权益保护方面的知识的权利
- E. 依法成立维护自身合法权益的社会组织的权利

12. 根据《消费者权益保护法》的规定，以下属于消费者权益国家保护途径的是( )。

- A. 立法保护
- B. 行政保护
- C. 监察保护
- D. 执法保护
- E. 司法保护

13. 《旅游法》规定，旅游者与旅游经营者发生纠纷，可以通过下列( )途径解决。

- A. 双方协商
- B. 向检察机关提出申诉
- C. 向人民法院提起诉讼
- D. 向旅游投诉受理机构申请调解
- E. 根据与旅游经营者达成的仲裁协议提请仲裁机构仲裁

14. 《旅行社责任保险管理办法》中规定的旅行社责任与行为包括( )。

- A. 通知保险事故
- B. 履行赔偿义务
- C. 提供证明和资料
- D. 依法解决争议
- E. 代位请求赔偿权

15. 根据《娱乐场所管理条例》规定，娱乐场所不得设在下列地点( )。

- A. 居民楼、博物馆、图书馆和被核定为文物保护单位的建筑物外
- B. 居民住宅区和学校、医院、机关周围
- C. 车站、机场等人群密集的场所
- D. 建筑物地下一层
- E. 与非危险化学用品仓库毗连的区域

16. 习近平总书记在党的二十大报告中系统总结了新时代 10 年的伟大变革，深刻指出，十年来，我们经历了对党和人民事业具有重大现实意义和深远历史意义的三件大事。“三件大事”的是指( )。

- A. 迎来中国共产党成立一百周年
- B. 中国特色社会主义进入新时代
- C. 人均国内生产总值达到中等发达国家水平
- D. 进行了改革开放新的伟大革命，开创、坚持、发展了中国特色社会主义
- E. 完成脱贫攻坚、全面建成小康社会的历史任务，实现第一个百年奋斗目标

17. 以下属于“2023 年度全国十大考古新发现”中的项目有（ ）。

- A. 福建平潭壳丘头遗址群      B. 安徽郎溪磨盘山遗址      C. 湖北荆门屈家岭遗址      D. 山东临淄赵家徐姚遗址      E. 山西霍州陈村瓷窑址

18. 下列关于导游服务的说法，描述正确的是（ ）。

- A. 导游服务是旅游活动的主体      B. 导游服务是是旅游市场竞争的助力者  
C. 导游服务是旅游产品改进的主要途径      D. 导游服务是旅游服务质量和水平的体现  
E. 导游服务是旅游服务中主导者的角色

19. 社会主义核心价值观是我们党凝聚全党全社会价值共识做出的重要论断，以下关于社会主义核心价值观的内容，描述正确的是（ ）。

- A. 富强、民主、文明、和谐是国家层面的价值目标  
B. 自由、平等、公正、法治是法治层面的价值目标  
C. 自由、平等、公正、法治是社会层面的价值取向  
D. 爱国、敬业、诚信、友善是公民个人层面的价值目标  
E. 爱国、敬业、诚信、友善是公民个人层面的价值准则

20. 按照社交礼仪的规则，导游人际沟通使用正确、适当的称呼应注意：（ ）。

- A. 入乡随俗      B. 照顾习惯      C. 使用敬称      D. 尊重他人      E. 合乎常规

21. 以下属于全陪导游主要职责的有（ ）。

- A. 导游讲解      B. 宣传、调研      C. 组织协调工作      D. 安排旅游活动      E. 实施旅游接待计划

22. 出境旅游行前说明会一般包含哪些内容？（ ）。

- A. 团队行程介绍      B. 注意事项讲解  
C. 出境文明旅游宣讲      D. 与旅游者互动沟通  
E. 检查证件（含签证/签注）、机票

23. 在出境旅游全过程，领队应做好相应的住宿服务。以下描述正确的是（ ）。

- A. 向地陪导游提供分房方案名单，协助地陪办理相关入住手续  
B. 离开饭店前一晚，告知旅游者次日办理退房手续的相关程序与注意事项  
C. 告知旅游者自己的房间号  
D. 与地陪导游一起检查房间设备、设施，需要时指导旅游者使用  
E. 离店当日，提醒地陪导游告知旅游者离店集合时间与地点



24. 当旅游者在境内遭遇社会骚乱等群体性事件，导游应（ ）。

- A. 立即向旅游者报告详细情况，采取相应的安全防范措施
- B. 向旅行社预警
- C. 根据现场条件，引导旅游者开展自救和互救
- D. 稳定旅游者情绪，视情况变更或取消旅游行程
- E. 若需取消行程，协助旅游者返回旅行社指定的合理地点

25. 地陪导游首次沿途导游包括的内容有（ ）。

- A. 气候情况的介绍
- B. 沿途风光的介绍
- C. 地接社的介绍
- D. 下榻酒店的介绍
- E. 旅游地的概况介绍

26. 当旅游团一天的旅游活动结束后，地陪导游应在返回饭店的途中对当天参观游览的内容做（ ）。

- A. 解惑释疑
- B. 系统总结
- C. 简要小结
- D. 全面回顾
- E. 必要补充

27. 决定导游讲解时音量大小的因素有（ ）。

- A. 旅游者人数的多少
- B. 讲解的地点和环境
- C. 导游个体音腔的发声能力
- D. 讲解内容的多少
- E. 讲解内容的重要程度

28. 导游在处理旅游者个别要求，应遵循（ ）的处理原则。

- A. 维护尊严原则
- B. 尊重旅游者，不卑不亢原则
- C. 请示汇报原则
- D. 符合法律法规原则
- E. 满足旅游者要求的原则

29. 导游处理突发事件和常见问题的原则是（ ）。

- A. 以人为本，救援第一
- B. 及时报告，加强沟通
- C. 游客为本，服务至诚
- D. 保持冷静，快速反应
- E. 依法依规，合理可能

30. 发生漏接事故后，导游应如何处理？（ ）

- A. 尽快与旅游者会合
- B. 及时通知下一站
- C. 道歉并说明情况
- D. 积极采取弥补措施
- E. 主动报销漏接产生的额外费用

31. 导游在引导旅游者购物时，以下说法描述正确的是（ ）。

- A. 购买之前要“三思而行”
- B. 购买时应“货比三家”
- C. 购买时确认是否属于“三包商品”
- D. 遵循“有用”原则
- E. 遵循“喜欢”原则

32. 当旅游者遭遇传染病疫情时，导游应（ ）。

- A. 立即暂停旅游活动，在第一时间向旅行社及其所在地、疫情发生地旅游主管部门报告
- B. 及时向附近的疾病预防控制机构报告详细情况，配合开展旅游者防疫、安抚和宣传解释工作
- C. 经查旅游者确患传染病的，配合相关部门和单位做好旅游者隔离、密切接触者追踪或采取其他措施，并通知其亲属
- D. 关注目的地疫情防控动态，根据疫情发展情况，按旅行社的安排，调整或变更旅游行程
- E. 如患者系外籍人士，由我国防疫部门令其提前出境的，协助患者办理相关离境手续

33. 下列关于禁止外国人入境的描述，说法正确的是（ ）。

- A. 对未被准许入境的外国人，出入境边防检查机关应当责令其返回
- B. 对不准入境的外国人，出入境边防检查机关可以不说明理由
- C. 外国人等待返回期间，可以离开限定的区域
- D. 外国人等待返回期间，不得离开限定的区域
- E. 对拒不返回的，强制其返回

34. 下列关于火车票退票说法描述正确的有（ ）。

- A. 旅客开始旅行后一般不能退票
- B. 开车时间前 48 小时以上且不足 8 天办理退票的，按票价 5%收取退票费
- C. 开车时间 24 小时以上、不足 48 小时的办理退票的，按票价 10%收取退票费
- D. 开车时间不足 24 小时的办理退票的，按票价 15%收取退票费
- E. 在 12306.cn 网站上购票后，若没有换成纸质车票，且不晚于开车前 30 分钟的，可在 12306.cn 网站上办理退票

35. 在组织旅游者滑雪的时候，导游应该注意的是（ ）。

- A. 衣物颜色最好与雪面白色比较相近
- B. 在手脚、耳朵等易产生冻伤的部位做好保暖措施
- C. 人员较多时，尽可能快速滑行，避开人多的地方，避免发生碰撞
- D. 需要佩戴合适的全封闭保护眼镜，避免阳光反射及滑行中冷风对眼睛的刺激
- E. 在未达到一定水准时，不要擅自到技术要求高的雪区去滑雪，以免发生意外

## 答案与解析:

### 一、判断题:

1-5. 对

6. 错。“经济效益”错误。“十四五”时期健全现代文化产业体系，坚持把**社会效益**放在首位、社会效益和经济效益相统一，健全现代文化产业体系和市场体系。

7. 错。“稳定”错误。**发展**是解决我国一切问题的基础和关键，发展必须坚持新发展理念，在质量效益明显提升的基础上实现经济持续健康发展。

8. 错。“4张”错误。《关于加强电竞酒店管理中未成年人保护工作的通知》规定，电竞酒店每间电竞房的床位数不得超过**6张**，计算机数量和入住人员不得超过床位数。

9. 错。“14日”错误。应改为“4日”。为了增强全社会的宪法意识，弘扬宪法精神，加强宪法实施，全面推进依法治国，第十二届全国人民代表大会常务委员会第十一次会议决定：将**12月4日**设立为国家“**宪法日**”。

10. 对

11. 错。“旅游景区建设”错误。《旅游法》第24条规定，国务院和县级以上地方人民政府应当根据实际情况安排资金，加强**旅游基础设施建设、旅游公共服务和旅游形象推广**。

12. 对。

13. 错。“可以放弃”错误。《民法典》第992条：人格权**不得放弃、转让或者继承**。

14. 错。“兄、姐”错误。《民法典》第27条第2款规定，未成年人的父母已经死亡或者没有监护能力的，由下列有监护能力的人按顺序担任监护人：**①祖父母、外祖父母**；②兄、姐；③其他愿意担任监护人的个人或者组织，但是须经未成年人住所地的居民委员会、村民委员会或者民政部门同意。

15. 错误。“满3年”错误，应改为“满2年”。《旅行社条例》第8条规定，旅行社取得经营许可**满2年**，且未因侵害旅游者合法权益受到行政机关**罚款以上**处罚的，可以申请经营出境旅游业务。

16. 对 17. 对

18. 错。“每季度”错误，应改为“每年度”。《导游管理办法》第30条规定，导游服务星级根据星级评价指标通过全国旅游监管服务信息系统自动生成，并根据导游执业情况**每年度**更新一次。

19. 错。“安排的旅游者人数，导游专座不计入核定成员数”错误。《导游管理办法》规定，旅行社应当提供设置“导游专座”的旅游客运车辆，安排的旅游者与导游总人数不得超过旅游客运车辆核定乘员数。

20. 对。

21. 错。**按使用语言划分**，可以将导游分为**中文导游**和**外语导游**。**中文导游**是指能够使用**普通话、地方话**或者**少数民族语言**，从事导游服务的人员。这类导游的主要服务对象是境内旅游的中国公民和入境旅游的港、澳、台同胞。

22. 对。

23. 错在“一起陪同用餐”。在用餐过程中，全陪导游应与地陪导游**巡视**旅游团**用餐情况** 1~2次，引导旅游者文明用餐、使用公筷公勺。

24. 错在“应及时通报地接社”，**全陪导游**一般都是和**组团社**联系的。接到旅游团后，全陪导游要向领队和旅游者问好，进行自我介绍，并介绍地陪导游，然后应立即询问和确认该团的实到人数。如实到人数与接待计划有出入，全陪导游应及时通报**组团社**，由组团社再通知各站地接社。

25. 对 26. 对

27. 错。“直视”错误，应改为“正视”。**正视也称平视**，是指导游与旅游者的视线平齐。通常表示理性、**平等**、**坦诚**等含义。正视是导游目光语中的主要语言，可以体现出导游与旅游者之间平等、坦诚和**友好**的相处诚意。

28. “小景点”错误，应改为“较大景点”。**综合概述法**多用于旅游者初到一座城市或即将要去参观某个景点之前，导游利用车上的沿途讲解时间或在**景区大型导览图前**停留的时间，对城市或景点地理、历史、人物、布局等做一个**大略的介绍**。

29. 错。“先近后远”“先低后高”错误。、

30. 错。本题描述的是心理距离。**心理距离**：指旅游者对景物亲近、接纳或难以接受的**主观感受程度**。

31. 对。

32. 错。毒虫蜇伤的预防：

（1）做好穿着防护。若行程中有户外活动项目，导游应提前让旅游者做好穿着上的防护措施。一般建议大家尽量穿长袖长裤，必要时扣紧袖口、领口等部位，扎紧裤脚，戴上帽子。但**勿穿深色与花色类衣物**，以免引起昆虫的兴趣。

（2）配备驱虫用品。

（3）避免进入毒虫聚集的环境。

33. 对。

34. 错。“必须填写”错误。领队带领旅游者通过“中国检验检疫”柜台前，递交在返程飞机上填好的《入境健康体检申明卡》（**一般可不填**），如无意外，即可通过检验检疫。

35. 错。“商务旅游团”错误，应改为“政务团”。

36. 对。

37. 错。“18 周岁”错误。未满 **16 周岁**的申请者**往来港澳通行证**有效期为 **5 年**，16 周岁（含）以上的申请者往来港澳的通行证有效期则为 **10 年**。

38. 对。

39. 错在**国际航班**办理乘机手续的时间，正确应该为离站时间前 **40 分钟**。航空公司值机柜台停止办理乘机手续的时间：国内航班一般为航班离站时间前 30 分钟，国际航班为 40 分钟。

40. 错在“1000 元”。同一境外旅客同一日在同一退税商店购买的退税物品金额**达到 500 元**人民币，并且按规定取得退税申请单（凭购买退税物品的增值税普通发票向退税商店索取）等退税凭证。

## 二、单选题

1. B. 《宪法》第 45 条规定，中华人民共和国公民在**年老、疾病或者丧失劳动能力**的情况下，有从国家和社会获得物质帮助的权利。

2. A. 《宪法》第 123 条规定，中华人民共和国各级监察委员会是国家的**监察机关**。第 124 条规定，中华人民共和国设立国家监察委员会和地方各级监察委员会。

3.C.《宪法》第60条第1款规定，全国人民代表大会每届任期**5年**；《宪法》第98条规定，地方各级人民代表大会每届任期5年。

4.D.《宪法》规定，**人民代表大会制度**是我国的**根本政治制度**，是我国的**政体**，是人民当家做主的重要途径和最高实现形式，是社会主义政治文明的重要制度载体。注意区分根本制度和根本政治制度。

5.B. **答案详解**：下半旗时，应当先将国旗升至杆顶，然后降至旗顶与杆顶之间的距离为旗杆全长的**三分之一**处；降下时，应当先将国旗升至杆顶，然后再降下。

6.D. 国徽的中间是五星照耀下的天安门，周围是谷穗和齿轮。谷穗、五星、天安门、齿轮为金色，圆环内的底色及垂绶为红色，金、红两色是象征吉祥喜庆的中国传统色彩。天安门图案象征中国各族人民的革命传统和反帝反封建的不屈不挠的民族精神；**齿轮和谷穗象征工人阶级和农民阶级**；五颗星则代表中国共产党领导下的各族人民大团结。

7.D.《香港维护国家安全法》第20条规定，任何人组织、策划、实施或者参与实施旨在分裂国家、破坏国家统一行为的，不论是否使用武力或者以武力相威胁，即属犯罪。

8.A.《旅游法》第25条规定，**国家**制定并实施旅游形象推广战略。国务院旅游主管部门统筹组织国家旅游形象的境外推广工作，建立旅游形象推广机构和网络，开展旅游国际合作与交流。县级以上地方人民政府统筹组织本地的旅游形象推广工作。

9.C.《旅游法》第26条规定，**国务院旅游主管部门和县级以上地方人民政府**应当根据需要在建立旅游公共信息和咨询平台，**无偿**向旅游者提供旅游景区、线路、交通、气象、住宿、安全、医疗急救等必要信息和咨询服务。设区的市和县级人民政府有关部门应当根据需要在交通枢纽、商业中心和旅游者集中场所设置**旅游咨询中心**，在景区和通往主要景区的道路设置**旅游标识**。

10.B.《旅游法》第60条：旅行社委托其他旅行社代理销售包价旅游产品并与旅游者订立包价旅游合同的，应当在包价旅游合同中载明委托社和代理社的基本信息。旅行社依照本法规定将包价旅游合同中的接待业务委托给地接社履行的，应当在包价旅游合同中载明地接社的基本信息。安排导游为旅游者提供服务的，应当在包价旅游合同中载明**导游服务费用**。

11.D.《民法典》第18条第1款规定16周岁以上的未成年人，以自己的劳动收入为主要生活来源的，**视为**完全民事行为能力人。

12.D. 依据《民法典》第153、第154条规定，绝对无效的民事法律行为包括：

- (1) 违反法律、行政法规的强制性规定的民事法律行为；
- (2) **违背公序良俗**的民事法律行为；
- (3) 行为人与相对人恶意串通，损害他人合法权益的民事法律行为。

A项、B项、C项，均属于可撤销的民事法律行为。

13.C.《民法典》第932条：两个以上的受托人共同处理委托事务的，对委托人承担**连带责任**。

14. A. 《民法典》第 591 条规定，当事人一方违约后，对方应当采取适当措施防止损失的扩大；没有采取适当措施致使损失扩大的，不得就扩大的损失请求赔偿。

15. D. 《民法典》第 1256 条规定，在公共道路上堆放、倾倒、遗撒妨碍通行的物品造成他人损害的，由行为人承担侵权责任。公共道路管理人不能证明已经尽到清理、防护、警示等义务的，应当承担相应的责任。

16. C. 公平责任原则，指在法律规定的情形下，根据当事人双方的财产状况等因素，由双方公平合理地分担损失。《民法典》第 1186 条规定，受害人和行为人对损害的发生都没有过错的，依照法律的规定由双方分担损失。

17. B. 根据《旅游法》第 61 条规定，旅行社应当提示参加团队旅游的旅游者按照规定投保人身意外伤害保险。

18. C. 《旅游法》第 35 条规定，旅行社不得以不合理的低价组织旅游活动，诱骗旅游者，并通过安排购物或者另行付费旅游项目获取回扣等不正当利益。旅行社组织、接待旅游者，不得指定具体购物场所，不得安排另行付费旅游项目。但是，经双方协商一致或者旅游者要求，且不影响其他旅游者行程安排的除外。旅行社若违反上述规定，旅游者有权在旅游行程结束后 30 日内，要求旅行社为其办理退货并先行垫付退货货款，或者退还另行付费旅游项目的费用。

19. C. 《文化和旅游市场信用管理规定》第 28 条规定，具有下列情形之一的，不予信用修复：

- ① 认定为严重失信主体不满 6 个月的、认定为轻微失信主体不满 3 个月的；
- ② 因违反相关法律法规规定，依法被限制或者禁止行业准入期限尚未届满的；
- ③ 距离上一次信用修复时间不到 1 年的；
- ④ 申请信用修复过程中存在弄虚作假、故意隐瞒事实等欺诈行为的；
- ⑤ 申请信用修复过程中又因同一原因受到行政处罚，造成不良社会影响的；
- ⑥ 法律法规和党中央、国务院政策文件明确规定不可修复的。

20. C. 《文化和旅游市场信用管理规定》第 21 条：对严重失信主体实施信用管理措施的期限为 3 年，对轻微失信主体实施信用管理措施的期限为 1 年。法律法规另有规定的，从其规定。

21. B. 《旅游法》第 34 条规定，旅行社组织旅游活动应当向合格的供应商订购产品和服务。

22. C. 导游申请变更导游证信息，应当在变更发生的 10 个工作日内，通过全国旅游监管服务信息系统提交相应材料。变更信息或情况包括：

- ① 姓名、身份证号、导游等级和语种等信息；
- ② 与旅行社订立的劳动合同解除、终止或者在旅游行业组织取消注册后，在 3 个月内与其他旅行社订立劳动合同或者在其他旅游行业组织注册的；
- ③ 经常执业地区发生变化的；
- ④ 其他导游身份信息发生变化的。

A 项“临时”错误，应改为“经常”。



B 项没有此种说法；

D 项“3 个月后”错误，应改为“3 个月内”

23.D.《导游人员管理条例》第 14 条规定，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，向旅游者做出**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。

24.C《旅游法》第 38 条规定，旅行社安排导游为团队旅游提供服务的，不得要求导游垫付或者向导游收取任何费用。导游权利中的**劳动报酬权**。

25.C.《消费者权益保护法》第 36-38 条规定，消费者协会和其他消费者组织是依法成立的对商品和服务进行社会监督的保护消费者合法权益的**社会组织**。

26.C.《治安管理处罚法》第 24 条规定，有下列行为之一，扰乱文化、体育等大型群众性活动秩序的，处警告或者**200 元**以下罚款；**情节严重的，处 5 日以上 10 日以下拘留**，可以并处 500 元以下罚款：

- ①强行进入场内的；
- ②违反规定，在场内燃放烟花爆竹或者其他物品的；
- ③展示侮辱性标语、条幅等物品的；
- ④围攻裁判员、运动员或者其他工作人员的；
- ⑤向场内投掷杂物，不听制止的；
- ⑥扰乱大型群众性活动秩序的其他行为。

因扰乱体育比赛秩序被处以拘留处罚的，可以同时责令其**十二个月内**不得进入体育场馆观看同类比赛；违反规定进入体育场馆的，强行带离现场。

A 项错误，应改为“处警告或者 200 元以下罚款”。

D 项“2 年内”错误，应为“12 个月内”。

27.C.《国家旅游局关于旅游不文明行为记录管理暂行办法》第 9 条规定，“旅游不文明行为记录”信息保存期限为 1~5 年，实行动态管理。

- ①行为当事人**违反刑法**的，信息保存期限为**3~5 年**；
- ②行为当事人受到行政处罚或法院判决承担责任的，信息保存期限为 2~4 年；
- ③行为未受到法律法规处罚，但造成严重社会影响的，信息保存期限为 1~3 年。

28.D.《旅游投诉处理办法》第 5 条：旅游投诉由**旅游合同签订地**或者**被投诉人所在地**县级以上地方旅游投诉处理机构管辖。

注 B 项需要前置条件：**需要立即制止、纠正被投诉人的损害行为的**，应当由损害行为发生地旅游投诉处理机构管辖。

29.C.受理旅游投诉案件的实质要件。《旅游投诉管理办法》第 10 条规定，旅游投诉应当符合下列条件：

- (1) 投诉人与投诉事项有**直接**利害关系；
- (2) 有明确的**被投诉人**；

(3) 有具体的投诉请求、事实和理由。

A 项属于形式要件；B 项是被投诉人；D 项错在间接。

30. C 《突发事件应对法》第 39 条第 2 款规定，县级以上人民政府及其有关部门可以建立由成年志愿者组成的应急救援队伍。乡级人民政府、街道办事处和有条件的居民委员会、村民委员会可以建立基层应急救援队伍，及时、就近开展应急救援。单位应当建立由**本单位职工组成的专职或者兼职**应急救援队伍。

31. C. 《旅游安全管理办法》第 14 条规定，旅游突发事件发生后，**旅游经营者**及其现场人员应当采取合理、必要的措施救助受害旅游者，控制事态发展，防止损害扩大。

32. A 根据《旅游安全管理办法》规定，风险提示发布后，旅行社应当根据风险级别采取下列措施：

(1) 四级风险的，加强对旅游者的提示；

(2) 三级风险的，**采取必要的安全防范措施**；

(3) 二级风险的，停止组团或者带团前往风险区域；已在风险区域的，调整或者中止行程；

(4) 一级风险的，停止组团或者带团前往风险区域，组织已在风险区域的旅游者撤离。

33. B. 《旅馆业治安管理办法》第 6 条：旅馆接待旅客住宿必须登记。登记时，应当查验旅客的身份证件，按规定的项目如实登记。

接待境外旅客住宿，还应当在 **24 小时**内向当地公安机关报送住宿登记表。

34. D 《风景名胜区条例》第 44 条：违反本条例的规定，在景物、设施上刻划、涂污或者在风景名胜区内乱扔垃圾的，由风景名胜区管理机构责令恢复原状或者采取其他补救措施，处 50 元的罚款；

刻划、涂污或者以其他方式故意损坏国家保护的文物、名胜古迹的，按照**治安管理处罚法**的有关规定予以处罚；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

35. B **实验区**：指缓冲区的外围区域。这里可进入从事科学实验、教学实习、参观考察、旅游以及驯化、繁殖珍稀、濒危野生动植物活动等。

**缓冲区**：在核心区外围划定的一定面积的区域。**这里只准进入从事科学研究观测活动。**

**核心区**：自然保护区内保存完好的天然状态的生态系统以及珍稀、濒危动植物的集中分布区。非经批准，禁止任何单位和个人进入，也不允许进入从事科学研究活动。

36. C. 《博物馆条例》第 28 条规定，博物馆应当自取得登记证书之日起 **6 个月**内向公众开放。

37. A. 《非物质文化遗产法》第 36 条：国家鼓励和支持**公民、法人和其他组织**依法设立非物质文化遗产展示场所和传承场所，展示和传承非物质文化遗产代表性项目。

38. B. 《道路运输条例》第 9 条规定，从事客运经营的驾驶人员，应当符合下列条件：

①取得**相应**的机动车驾驶证；

②年龄不超过 **60 周岁**；



③3年内无重大以上交通事故责任记录；

④经设区的市级人民政府交通运输主管部门对有关客运法律法规、机动车维修和旅客急救基本知识考试合格。

A项年龄错误，应为不超过60周岁。

C项错误，漏了“相应的”，表述不准确。

D项“3小时”错误，第28条第2款规定，道路运输从业人员应当遵守道路运输操作规程，不得违章作业。驾驶人员连续驾驶时间不得超过4个小时。

39.C.党的二十大报告指出：“从现在起，中国共产党的中心任务就是团结带领全国各族人民全面建成社会主义现代化强国、实现第二个百年奋斗目标，以中国式现代化全面推进中华民族伟大复兴。”

考点：社会主义现代化强国、第二个百年奋斗目标。

40.A.党的二十大报告指出：“马克思主义是我们立党立国、兴党兴国的根本指导思想。实践告诉我们，中国共产党为什么能，中国特色社会主义为什么好，归根到底是马克思主义行，是中国化时代化的马克思主义行。”

考点：“两个行”：马克思主义行，是中国化时代化的马克思主义行。

41.C.全面推进依法治国，加快建设法治中国，基本的立足点是坚持从中国实际出发。中国特色社会主义道路、理论体系、制度是全面推进依法治国的根本遵循，统一于中国特色社会主义建设的伟大实践之中。

42.A.党的十八届四中全会，把“建设中国特色社会主义法治体系，建设社会主义法治国家”明确为全面推进依法治国的总目标。

43.D.坚持稳中求进工作总基调，以推动高质量发展为主题，以深化供给侧结构性改革为主线，以改革创新为根本动力，以满足人民日益增长的美好生活需要为根本目的，统筹发展和安全，加快建设现代化经济体系，加快构建以国内大循环为主体、国内国际双循环相互促进的新发展格局，推进国家治理体系和治理能力现代化，实现经济行稳致远、社会安定和谐，为全面建设社会主义现代化国家开好局、起好步。

44.D.剧本娱乐经营场所每年至少开展一次消防安全培训，从业人员应掌握本场所火灾风险和消防安全常识。

45.D.2023年10月18日，习近平主席在第三届“一带一路”国际合作高峰论坛开幕式上的主旨演讲中指出，中方将举办“良渚论坛”，深化同共建“一带一路”国家的文明对话。在已经成立丝绸之路国际剧院、艺术节、博物馆、美术馆、图书馆联盟的基础上，成立丝绸之路旅游城市联盟。

46.B.2024年文化和自然遗产日主场城市活动6月8日在辽宁沈阳举行，活动的主题为“保护文物 传承文明”。

主题：“保护文物 传承文明”。

47. A. 1841 年 7 月 5 日，英国人托马斯·库克包租火车组织了一趟由英国莱斯特到拉夫巴勒的团队旅游专列，去参加在该地举行的一次禁酒大会。被公认为是世界上第一次商业性旅游活动。这次活动成了近代旅游活动开端的标志。

托马斯·库克被公认为是商业性旅游的鼻祖。

48. D. 导游服务的扩散作用主要体现在对旅游产品和旅行社形象的传播上。当旅游者通过导游的服务，对旅游目的地有了深入的了解和愉快的体验后，他们往往会将这些积极的感受和评价传播给亲朋好友，进而扩大旅游产品的知名度和影响力。导游服务质量的高低对于旅游产品和旅行社形象的传播具有至关重要的作用。

49. C. 新加坡、日本和以色列对导游及导游服务的全过程都进行了严格有效的管理。

50. B. 1923 年 8 月，上海商业储备银行总经理陈光甫先生在其同仁的支持下，在该银行下创设了旅游部。1927 年 6 月 1 日，旅游部从该银行独立出来，更名为“中国旅行社”。

1949 年 11 月，新中国第一家旅行社“华侨服务社”在厦门正式营业，中华人民共和国成立后的第一批导游也随之诞生。

1954 年 4 月 15 日，中国国际旅行社（简称“国旅”）总社在北京成立。

51. C. 导游是做人的工作，而且往往是与之短暂相处，因而掌握必要的心理学知识具有特殊的重要性。导游要随时了解旅游者的心理活动，有的放矢地做好导游讲解和旅途生活服务工作，有针对性地提供心理服务，从而使旅游者在心理上得到满足，在精神上获得享受。

52. B. 全陪导游在导游工作集体中处于中心地位，起着主导作用。对于入境团而言，全陪导游是东道国的代表，是旅游团在华活动的主要决策人。对于国内旅游团而言，全陪导游是组团社的代表，负责全程陪同旅游团完成旅游活动。

53. D. TPO 原则是人们着装的总原则。在英语中是 Time（时间）、Place（地点）、Occasion（场合）三个单词的首字母。它是指人们在着装时，要注意时间、地点、场合并与之相适应。

54. 工作独立性强：导游在实际带团时，可能会有意外或紧急情况发生，需要导游独当一面。导游需要独立地应对各种情况，包括独立地宣传和执行国家政策，独立地执行旅游计划、组织活动，以及在出现问题时能够独立、正确、及时地进行处理。

55. C. 除非有急事，一般不要在休息时间、用餐之时打电话。通话时间以短为佳、宁短勿长，一般限定在 3 分钟之内。

56. C. 晋升的要求：

初级→中级：大学专科及以上学历，取得初级导游等级满 2 年，2 年内带团应不少于 30 次或 120 天；

中级→高级：大学专科及以上学历，取得中级导游等级满 2 年，2 年内带团应不少于 90 天；

**高级→特级：**大学本科及以上学历，应取得高级导游等级满 **3 年**，3 年内带团应不少于 90 天。

题目表明这名初级导游满足学历要求，则需至少要  $2+2+3=7$  年升级至特级导游。

57. A 项正确。对未成年人较多的团队时，应**侧重对家长**的引导。

B 项“友谊第一”错误。在引导时，导游应注意与旅游者充分沟通，秉持**真诚友善**原则，增强与旅游者之间的互信，增强引导效果。

C 项“进入前”错误。应提前一天说明。（**补充版本内容**）

D 项错在“立即”，对于从事违法或违反社会公德活动的旅游者，或从事严重影响其他旅游者权益的活动，**不听劝阻、不能制止的**，根据旅行社的指示，导游可代表旅行社与其解除旅游合同。

58. C. 导游旗使用：

在人流拥挤的景点，导游使用导游旗可以方便旅游者紧跟旅游团队，不至于走失。

在导游服务过程中，当旅游者人数超过 **10 人**时应持导游旗，旅游者人数少于 10 人时可根据现场情况决定是否持导游旗。

导游在使用导游旗时，应保持旗杆直立，旗面位于旅游者易辨识的方位；暂不使用导游旗时，需妥善放置，不应垫坐、玩耍等。

59. D. 旅游者上下车时，地陪导游都是在车门一侧协助旅游者登车。

旅游者上车时，地陪导游应恭候在车门旁，协助旅游者上车。

旅游者按照约定的时间集合，在核实、清点人数后，地陪导游应站在**车门一侧**，热情招呼旅游者上车，对老弱病残者给予必要的帮助。

旅游车到达饭店后，地陪导游应先下车并站在**车门一侧**照顾旅游者下车，并与他们一一告别。

60. A. 核对商定日程的时间、地点：

如果旅游团抵达后是**直接去游览点的**，核商日程可以选择在机场或者**行车途中**。

如果旅游团是**先前往饭店的**，可以选择在旅游团入住后，地点宜在公共场所，如饭店大厅等。

61. C. A 项“前一天”错误。接团**当天**，地陪导游应尽早与旅游团全陪导游或领队联系。

B 项“1 小时”错误。地陪导游首次接站应确保提前**半小时**到达接站地点；

C 项正确。乘出境航班提前 **3 小时**或按航空公司规定的时间。（领队送出境航班也是提前 3 小时）

D 项“20 分钟”错误。参观游览期间，地陪导游应提前 **10 分钟**到达约定的集合点。

62. B. 游览服务阶段，全陪导游应协助做好游览工作。地陪导游的主要精力是在前面引导、讲解。**全陪导游应主动殿后**，并随时清点人数，提醒旅游者跟上团队，以免走失或发生意外。

63. D. A 项“要求也较少”错误，与团队旅游相比，散客导游**服务的难度要大得多、复杂得多、琐碎得多**。

C 项错误，对旅行社而言，接待散客旅游的批量比接待团体旅游的**批量要少得多**，人数规模较小。（注：规模小=批量少。每次的人数规模/批量少，但是次数多/批次多）

B 项错误，D 项正确。散客旅游要求旅行社或在线旅游服务平台能够在较短的时间内为旅游者提供有关的旅游服务，因此**预订期相对较短**。散客旅游者也往往由于旅游经验较欠缺，在出游前对其旅游计划缺乏周密安排，**会出现较多临时变化情况**。

64. C. 在旅游行程核对无误后，地陪导游可请**领队或全陪导游**及时通知旅游者。

65. C. 导游讲解中的手势有三种：情感手势（也有情意手势说法）、指示手势、象形手势。其中**象形手势语**是导游用来**模拟人或事物形状、动作**的一种手势。当导游一边向旅游者介绍“一块东坡肉大概有多大”时，一边就用双手比画出东坡肉大小的样子，经过这样比画，旅游者对东坡肉的样子就有了初步印象。

66. B. 低降调（即降调）一般用来表示肯定、请求、感叹、祝愿、赞扬、期待等感情状态。语调表现为句子开头高，句尾明显降低。

关于降调的例子需记住：

**“我们明天早晨 8 点准时出发。”（表示肯定）。**

**“准时集合，早上大家表现得非常不错！”（表示肯定、赞许）**

**“希望大家有机会再来我们厦门，再来鼓浪屿。”（表示期待）**

67. B. 将两个同类但在规模、质量、风格、水平、面积等方面不同的事物或现象进行比较，以加深旅游者印象的讲解方法，即同类相异类比。故本题选 B。

A、C、D 项为同类相似类比。

68. B. 旅游者因个别要求得不到满足，或与旅游团其他成员发生矛盾，提出退团要求，此时地陪导游、领队、全陪导游应互相配合，耐心劝服旅游者，继续随团活动。

69. C. **旅游初期：求安全、求新奇。**

**旅游中期：个性暴露、各自行事。**——逐渐暴露真实个性，产生**散漫心态**；当旅游者中间出现“意见领袖”时，他们会产生**从众心理（群体心理）**，即使自己内心不大愿意，也会附和别人。

**旅游后期：忙于个人事务，思乡心切。**

70. D. **悦志悦神**，指的是审美主体在观照审美对象时，经由感知、想象、情感和理解等心理功能的交互作用，而在道德的基础上达到某种超道德的人生感兴境界。这是人类所具有的最高等级**审美能力**，体现了审美主体超越小我而进入大我，物我双方达到高度的和谐统一。

71. D. **泛尊称型**：在社交层面，对社会各界人士都可以使用的尊称，即为泛尊称型称呼。

使用尊称也是导游工作中相当普遍的一种称呼方法，对于不熟悉的旅游者，又不方便打听其身份背景的，导游就可以使用泛尊称方法。如**先生**、女士、同志、师傅等。

教材里的例子需记住。

72. A 寒暄又被称为是交谈的润滑剂。

73. B. 劝慰的技巧：

(1) 正面引导法。

(2) 侧面迂回法。当事情发生后，导游不从正面对旅游者进行直接的劝慰，而是采用旁敲侧击的劝慰方法，即为侧面迂回法，也称“兜圈子”。

(3) 间接暗示法。

74. A. 在讲话时，导游把目光似看非看地望向全体旅游者，营造出我心有你氛围的方法，即为虚视法。虚视法还可以形象地描述成“眼中无听众，心中有听众”，采用此法的主要目的是让全体旅游者都能感觉到导游是在关注着自己的。对于刚入行不久的导游新人而言，采用虚视法可以有效解决因为紧张而不知该把目光往哪里放的尴尬。

75. B 导游为旅游者安排用餐技巧：

- (1) 把握“不催促、不拖延”的用餐原则。
- (2) 提前 2 小时跟餐厅确认。
- (3) 灵活把握用餐速度。
- (4) 尽量避开用餐高峰。
- (5) 适当提前上菜的时间。保证热度，提前 15 分钟上菜。
- (6) 耐心应对用餐高峰。
- (7) 巡餐要有技巧。

76. C. 交通事故报警电话“122”。

77. C. 治安事故的处理：

(1) 立即采取保护旅游者措施。当治安事故发生后，导游应立即采取措施保护旅游者的人身和财产安全。

- (2) 马上报警求助。
- (3) 安抚旅游者情绪。
- (4) 做好善后工作。

78. A. 若在野外活动时遭遇雷电，应尽快回到旅游客车躲避。客车内具有较好的屏蔽作用，但应建议司机关闭车上的移动设备，劝告大家尽量不使用手机，以免吸引雷电；务必关好汽车的门窗，使内部保持封闭状态，防止受到雷电袭击。

79. D. A 项“气管”错误。旅游溺水事故是指旅游者在水中将大量水液吸入肺里，进而引起人体缺氧窒息的危急病症。

B、C 项错误。溺水时，应保持镇定，节省体力。不要手脚乱蹬，以节省体力，在野外还可防止水草缠绕；更不要将手臂上举扑腾，这样人会下沉得更快。放松身体，保持仰位。落水后，应尽快踢掉鞋子，然后放松身体，尽可能保持仰位，使头部后仰露出嘴鼻部；呼吸时尽量用嘴吸气、用鼻呼气，以防呛水；吸气要深，呼气要浅，有助于身体浮在水面。

D 项正确。若遇抽筋，张手扳腿。若遇到手指抽筋，可先将手握拳，再用力张开，反复操作，直至抽筋消除；若遇腿部抽筋，可先深吸一口气仰浮水上，用抽筋肢体对侧的手握住



抽筋肢体的脚趾，再用力向身体方向拉，同时用同侧的手掌压住抽筋肢体的膝盖，帮助抽筋腿伸直，直至症状缓解。

80. C 讲解是导游工作的核心，但开展研究性指导却是研学旅行指导师应具备的技能。

当导游为研学团队提供讲解服务时，身份就由导游转变成为一名研学旅行指导师。不过，此时讲解的出发点就不是为了单纯地传递知识，而是**指导学生完成研究性学习**。

导游不但应该紧围着学生的学习目标展开讲解，而且讲解的目的也是指导学生顺利达成学习目标。因此，导游应该将自己看成一名研学旅行指导师，努力做到在讲解中有指导，以**指导为核心开展讲解**。

81. C **公务护照**由外交部、中华人民共和国驻外使领馆或者外交部委托的其他驻外机构以及外交部委托的省、自治区、直辖市和设区的市人民政府外事部门颁发给**中国各级政府部门县处级副职(含)以上公务员、中国派驻国外的外交代表机关、领事机关和驻联合国组织系统及其专门机构的工作人员及其随行配偶、未成年子女等**。故本题选 C。

A 项属于外交护照，B、D 项属于公务普通护照。

82. B

旅游者类别	免税烟草制品限量	免税酒精饮料限量
①香港、澳门地区居民 ②因私往来香港、澳门地区的内地居民	香烟200支 或雪茄50支 或烟丝250克	12度以上酒精饮料1瓶 (0.75升以下)
其他旅客	香烟400支 或雪茄100支 或烟丝500克	12度以上酒精饮料2瓶 (1.5升以下)

83. C. 旅游者携带中药材、中成药**前往国外**的总值限人民币 **300** 元，**前往港澳地区**的总值限人民币 **150** 元；**寄往国外**的中药材、中成药，总值限人民币 **1000** 元；**寄往港澳地区**的，总值限人民币 **800** 元。

说明：个人寄自或寄往港、澳、台地区、其它国家和地区的物品限额**以新规为准**。

海关总署公告 2010 年第 43 号相关规定：个人寄自或寄往港、澳、台地区的物品，每次限值为 800 元人民币；寄自或寄往其它国家和地区的物品，每次限值为 1000 元人民币。

84. C. 持用同一团体签证的人员**必须随团**一同出入境（A 项错误）。

中国的签证分为**外交签证、公务签证、礼遇签证和普通签证**四种（B 项错误）；

携带无须向海关申报物品的旅游者和持有**外交签证或礼遇签证的人员**，可选择“**绿色通道**”通关（D 项错误）；

**旅游签证**属于**普通签证**，在中国为**L 字签证**（C 项正确）；

85. D 《国境卫生检疫法》要求入境者如实填写健康申明卡，来自疫区的人员还必须出示有效的有关疾病预防接种证明（俗称“黄皮书”）。

86. C. 夫妇 2 人和 13 岁男孩购买 3 张成人票；10 岁的女孩按成人票价的 50% 付费；1 个成人旅客携带 1 名婴儿，应购 1 张婴儿票，1 名婴儿按成人票价的 10% 付费。

故总费用为： $2000 \times 3 + 2000 \times 50\% + 2000 \times 10\% = 7200$  元。

87. D 根据《国内水路运输管理规定》，水路旅客班轮运输业务经营者应当自取得班轮航线经营许可之日起 60 日内开航，并在开航的 15 日前通过媒体并在该航线停靠的各客运站点的明显位置向社会公布所使用的船舶、班期、班次、票价等信息。

88. D 中国国际航空公司、中国东方航空公司、中国南方航空股份有限公司的英文代码分别是 CA、MU 和 CZ。

89. B 按照资源特色划分，旅游景区可以分为：自然景观型旅游景区、历史古迹型旅游景区、民俗风情型旅游景区、文学艺术型旅游景区、娱乐游憩型旅游景区、科考探险型旅游景区、专项类旅游景区（如红色旅游景区）、综合型旅游景区。

B 项湖南毛泽东故居属于专项类旅游景区。

A 项属于自然景观型旅游景区。

C、D 项属于娱乐游憩型旅游景区。

90. C 华氏度 = 摄氏度  $\times 1.8 + 32 = 100 \times 1.8 + 32 = 212$ ，故本题选 C。

### 三. 多选题

1. ABD

中华人民共和国年满 18 周岁的公民，不分民族、种族、性别、职业、家庭出身、宗教信仰、教育程度、财产状况、居住期限，都有选举权和被选举权；但是依照法律被剥夺政治权利的人除外。故本题选 ABD。

注：精神病患者依法享有选举权和被选举权，只是由于其特殊的健康状况，实际行使这些权利时面临限制。

2. BCD

《英烈保护法》第 1 条规定，为了加强对英雄烈士的保护，维护社会公共利益，传承和弘扬英雄烈士精神、爱国主义精神，培育和践行社会主义核心价值观，激发实现中华民族伟大复兴中国梦的强大精神力量，根据宪法，制定本法。

故本题选 BCD。

A 项，虽然《英烈法》提到国家对烈士遗属的抚恤优待，但具体的抚恤和慰藉措施主要由《烈士褒扬条例》等其他法规来规定和实施。

E 项，铭记英雄烈士的贡献是《英烈法》中的一部分，但制定该法的原因更为广泛。

3. BC

《民法典》第 506 条规定，合同中的下列免责条款无效：

①造成对方人身损害的；

②因故意或者重大过失造成对方财产损失的。

考试的时候注意审题，“人身”“财产”注意看有没有限定条件。会在此处设坑。

4. ABDE

第 173 条：有下列情形之一的，委托代理终止：

①代理期限届满或者代理事务完成；

②被代理人取消委托或者代理人辞去委托；

③代理人丧失民事行为能力；

④代理人或者被代理人死亡；

⑤作为代理人或者被代理人的法人、非法人组织终止。故本题选 ABDE。

C 项错误，属于法定代理终止的情形，而非委托代理终止情形。

5. ABD

隐私是自然人的私人生活安宁和不愿为他人知晓的私密空间、私密活动、私密信息。故本题选 ABD。

6. ABCE

《民法典》侵权责任编关于免责和减轻责任事由的规定，主要包括：受害人故意、受害人过失、第三人的原因、受害人自甘风险和自助行为和其他法定免除规则（包括总则篇规定的不可抗力、正当防卫和紧急避险等）。故本题选 ABCE。

D 项错误，应是受害人过失。

7. AB

《旅游法》第 31 条：旅行社应当按照规定交纳旅游服务质量保证金，用于旅游者权益损害赔偿和垫付旅游者人身安全遇有危险时紧急救助的费用。故本题选 AB。

8. ADE

B 项错误，出境旅游出发前 30 日--15 日支付旅游费用总额 2%的违约金。

C 项错误，出境旅游出发前 1--3 日支付旅游费用总额 15%的违约金。其余选项正确，故本题选 ADE。

9. BCD

根据《导游管理办法》第 16 条规定，有下列情形之一的，所在地旅游主管部门应当撤销导游证：

①对不具备申请资格或者不符合法定条件的申请人核发导游证的；

②申请人以欺骗、贿赂等不正当手段取得导游证的；

③依法可以撤销导游证的其他情形。故本题选 BCD。

AE 属于导游证注销情形。

第 17 条规定，有下列情形之一的，所在地旅游主管部门应当注销导游证：

①导游死亡的；



②**导游证有效期届满未申请换发导游证的**；

③**导游证依法被撤销、吊销的**；

④**导游与旅行社订立的劳动合同解除、终止或者在旅游行业组织取消注册后，超过 3 个月未与其他旅行社订立劳动合同或者未在其他旅游行业组织注册的**；

⑤**取得导游证后出现无民事行为能力或限制行为能力**，患有甲类、乙类以及其他可能危害旅游者人身健康安全的传染性疾病，受过刑事处罚情形的；

⑥**依法应当注销导游证的其他情形**。

10. CDE

《旅行社条例实施细则》第 31 条规定，旅行社为组织旅游者出境旅游委派的领队，应当具备下列条件：

①取得**导游证**；

②具有**大专**以上学历；

③取得**相关语言水平**测试等级证书或通过外语语种导游资格考试，但为赴港澳台地区旅游委派的领队除外；

④**具有两年以上旅行社业务经营、管理或者导游等相关从业经历**；

⑤**与委派其从事领队业务的取得出境旅游业务经营许可的旅行社订立劳动合同**。

赴台旅游领队还应当符合《大陆居民赴台湾地区旅游管理办法》规定的要求。

11. ACDE

A 项正确，《消费者权益保护法》第 9 条：消费者享有**自主选择商品或者服务的权利**。

C 项正确，第 10 条：消费者享有**公平交易的权利**。

D 项正确，第 13 条：消费者享有**获得有关消费和消费者权益保护方面的知识的权利**。

E 项正确，第 12 条：消费者享有**依法成立维护自身合法权益的社会组织的权利**。故本题选 ACDE。

B 项错误，消费者要求销售者退换货是有条件限制的，不是“随时要求”。

12. ABE

《消费者权益保护法》规定，国家对消费者权益的保护主要通过以下三个途径：**立法保护、行政保护、司法保护**。

13. ACDE

《旅游法》第 92 条规定，旅游者与旅游经营者发生纠纷，可以通过下列途径解决：

(1) **双方协商**；

(2) **向消费者协会、旅游投诉受理机构或者有关调解组织申请调解**；

(3) **根据与旅游经营者达成的仲裁协议提请仲裁机构仲裁**；

(4) **向人民法院提起诉讼**。故本题选 ACDE。

B 项不在此其情形内。

14. ACD

《旅行社责任保险管理办法》中规定的旅行社责任与行为包括：

- ①通知保险事故；
- ②提供证明和资料；
- ③依法解决争议。故本题选 ACD。BE 属于保险公司的责任和行为。

保险公司的责任与行为：

- (1) 及时告知。
- (2) 直接赔偿。
- (3) 履行赔偿义务。
- (4) 代位请求赔偿权。

15. BC

《娱乐场所管理条例》第 7 条规定，娱乐场所不得设在下列地点：

- (1) 居民楼、博物馆、图书馆和被核定为文物保护单位的建筑物内；
- (2) 居民住宅和学校、医院、机关周围；
- (3) 车站、机场等人群密集的场所；
- (4) 建筑物地下一层以下；
- (5) 与危险化学品仓库毗连的区域，故本题选 BC。

16. ABE

党的二十大报告中指出，十年来，我们经历了对党和人民事业具有重大现实意义和深远历史意义的三件大事：一是迎来中国共产党成立一百周年，二是中国特色社会主义进入新时代，三是完成脱贫攻坚、全面建成小康社会的历史任务，实现第一个百年奋斗目标。故本题选 ABE。

17. ABCE

2023 年度全国十大考古新发现 2024 年 3 月 22 日在京揭晓。山东沂水跋山遗址群，福建平潭壳丘头遗址群，安徽郎溪磨盘山遗址，湖北荆门屈家岭遗址，河南永城王庄遗址，河南郑州商都书院街墓地，陕西清涧寨沟遗址，甘肃礼县四角坪遗址，山西霍州陈村瓷窑址，南海西北陆坡一号、二号沉船遗址（按年代早晚排列）入选。故本题选 ABCD。

D 项错误，山东临淄赵家徐姚遗址属于“2022 年度全国十大考古新发现”。

18. BCDE

导游服务的地位：

- (一) 旅游服务工作的主导者；（E 项正确）
- (二) 旅游服务水平的体现者；（D 项正确）
- (三) 旅游市场竞争的助力者；（B 项正确）
- (四) 旅游产品信息的反馈者。（C 项正确）

故本题选 BCDE。A 项旅游活动的主体是旅游者。

19. ACE

富强、民主、文明、和谐是国家层面的价值目标，自由、平等、公正、法治是社会层面的价值取向，爱国、敬业、诚信、友善是公民个人层面的价值准则，这 24 个字是社会主义核心价值观的基本内容，作为一名中国导游应首先遵循和践行社会主义核心价值观。故本题选 ACE。

20. ABE

在导游与旅游者的沟通中，选择正确、恰当的称呼，既能反映自身的教养，又能体现对旅游者的重视，同时应注意要合乎常规、照顾习惯、入乡随俗。故本题选 ABE。

21. BCE

全陪导游在导游工作集体中处于中心地位，起着主导作用。全陪导游的主要职责有以下五个方面：1. 实施旅游接待计划；2. 做好联络工作；3. 做好组织协调整工作；4. 维护安全、处理问题；5. 宣传、调研工作。故本题选 BCE。

A、D 两项，导游讲解、安排旅游活动均属于地陪导游的主要职责。

22. ABCD

行前说明会的内容主要有团队行程介绍、注意事项讲解、出境文明旅游宣讲、与旅游者互动沟通等。故本题选 ABCD。

E 项属于接受带团任务的内容。

23. ACD

在出境旅游全过程中，领队应做好相应住宿服务。

(1) 住店时，领队应向地陪导游提供分房方案名单，协助地陪导游办理入住的相关手续。(A 项正确)

(2) 告知旅游者领队所住房间号，提醒旅游者保存并随身携带领队及地陪联系方式。(C 项正确)

(3) 敦促地陪导游告知旅游者：饭店基本设施……

(4) 协助地陪导游处理旅游者反馈的问题。

(5) 与地陪导游一起检查房间设备、设施，需要时指导旅游者使用。(D 项正确)

(6) 离店前一晚，领队应提醒地陪导游：告知旅游者次日办理退房手续的相关程序与注意事项；告知旅游者离店集合时间与地点、需要旅游者配合的相关事项；落实叫早、早餐、行李等离店安排。(B、E 项错误)

(7) 离店时，领队应提示旅游者带齐所有行李物品，检查有无遗留物品；提示旅游者结清自费项目或商品费用；敦促并协助地陪导游为旅游者办理离店的相关手续。

B 项错误，领队在异国他乡，并不知道具体酒店的相关手续，没办法自己告知旅游者。应是提醒地陪导游告知。

E 项“离店当日”错误，应改为“离店前一晚”。

24. CD

**当旅游者在境内遭遇社会骚乱等群体性事件：**

(1) 立即**向旅行社报告**，反映旅游者遭遇群体性事件的详细情况，并**向旅游者预警**，引导旅游者采取相应的安全防范措施，同时配合现场警务人员指挥，组织旅游者有序撤离事发区域，若无警务人员现场指挥，立刻带领旅游者撤离事发区域。(A、B 两项错误)

(2) 旅游者人身、财物受到威胁的，**应根据现场条件，引导旅游者开展自救和互救**，并及时带领旅游者脱离险境，全力保护旅游者的人身和财物安全。(C 项正确)

(3) **稳定旅游者情绪，视情况变更或取消旅游行程**，取消旅游行程的，协助旅游者返回出发地或**旅游者指定**的合理地点。(D 项正确，E 项错误)

A、B 项两项混淆，应是向旅行社报告，向旅游者预警。

E 项，“旅行社指定”错误，应是“**旅游者指定**”。故本题选 CD。

25. ABDE

**地陪导游首次沿途导游的内容包括三点：**

(1) **当地概况介绍**。包括**当地的地理位置、气候环境**、历史文化、经济发展、社会生活、风物特产等。(A、E 两项正确)

(2) **沿途景观介绍**。**沿途景观**是指从机场(车站、码头)到下榻饭店或参观景点道路沿线存在的景观，可以是建筑、雕塑、河湖、道路，也可以是绿化植物、飞禽走兽等。(B 项正确)

(3) **下榻饭店介绍**。(D 项正确)

故本题选 ABDE。C 项属于地陪导游接到旅游团**致欢迎词的内容**(见下图)与**沿途导游是并列关系，不包含在沿途导游里**。

26. ACE

**地陪导游返程导游服务：**

(1) **回顾当天活动**。地陪导游在返程中应**回顾**当天参观、游览的活动内容，做一些必要的**补充讲解**，并**回答旅游者的提问**，加深旅游者当日旅游活动的印象。适时征询旅游者对当日活动安排的意见。

(2) **沿途风光导游**。

(3) **宣布次日活动安排**。故本题选 ACE。

27. ABE

导游讲解时音量的大小取决于**旅游者人数的多少、讲解点环境情况和讲解内容的重要性**这三大要素。故本题选 ABE。

C、D 项错误，导游个体音腔的发声能力、讲解内容多少与讲解时音量大小无关。

**注意区分：内容多少与内容的重要性是两个不同的方面。**

28. ABD

**导游在处理旅游者的个别要求时，一般遵循以下基本原则：**

(1) 遵循法律、法规和标准的原则；(D 项正确)

(2) 维护尊严原则；(A 项正确)

(3) 尽量满足旅游者合理要求的原则；(E 项错误)

(4) 尊重旅游者，**不卑不亢**的原则。(B 项正确)

E 项错误，应是“**尽量满足**旅游者**合理**要求的原则”。C 项是干扰项。故本题选 ABD。

29. ABE

导游处理突发事件和常见问题的原则：

(1) **以人为本，救援第一**。一旦事情发生，应以保障旅游者生命安全和身体健康为第一原则，尽一切可能为旅游者提供或协助提供救援、救助服务。(A 项正确)

(2) **及时报告，加强沟通**。当事情发生后，导游应立即向旅行社报告突发事件或问题发生情况，请求指示，并保持信息畅通，以便随时沟通与联系。当情况紧急或发生重大、特别重大旅游突发事件时，应依法直接向有关部门报告。(B 项正确)

(3) **依法依规，合理可能**。事情发生后，应依照法律法规或合同约定处理突发事件和常见问题，并满足旅游者合理且可能实现的需求。(E 项正确)

C 项，游客为本，服务至诚是旅游行业的服务理念。D 项是干扰项。故本题选 ABE。

30. ACDE

漏接的处理：

(1) **尽快与旅游者会合**。(A 项正确)

(2) **道歉并说明情况**。(C 项正确)

(3) **积极采取弥补措施**。如果因为漏接导致旅游者产生额外的费用，**导游应主动给予报销**。(D、E 两项正确)

B 项错误，漏接对下一站的接站没有影响，不需要通知。故本题选 ACDE。

31. ABCDE

引导旅游者理性采购：

(一) **“有用”原则**。如果可有可无，甚至没多大用处，那就不要盲目购买，以免造成浪费。(D 项正确)

(二) **“喜欢”原则**。是不是打心眼里喜欢这东西，不喜欢，就不要勉强自己购买。(E 项正确)

(三) **“三三”原则**。所谓“三三”原则是指购买之前要**“三思而行”**，确认要购买时则应**“货比三家”**，购买之际要确认是否属于**“三包商品”**。(A、B、C 三项正确)。

32. ABCD

发生在境内的传染病疫情处理：

(1) **立即暂停旅游活动**，在第一时间向旅行社及其所在地、疫情发生地旅游主管部门报告，并及时向附近的疾病预防控制机构报告详细情况，配合开展旅游者防疫、安抚和宣传解释工作。(A、B 两项正确)

(2) 有关部门认为应对旅游者进行防疫检查的，立即将旅游者送至当地疾病预防控制机构或有关部门指定的其他场所。

(3) 经查旅游者确患传染病的，遵照当地有关疫情防控指引和要求，配合相关部门和单位做好旅游者隔离、密切接触者追踪或采取其他措施，并通知其亲属。(C 项正确)

(4) 关注目的地疫情防控动态，宜根据疫情发展情况，按旅行社的安排，调整或变更旅游行程。(D 项正确)

(5) 如患者系外籍人士，由我国公安机关令其提前出境的，协助患者办理相关离境手续。(E 项“防疫部门”错误。) 故本题选 ABCD。

33. ABDE

对未被准许入境的外国人，出入境边防检查机关应当责令其返回(A 项正确)；

对不准入境的外国人，出入境边防检查机关可以不明理由(B 项正确)。

外国人等待返回期间，不得离开限定的区域(C 项错误，D 项正确)；

对拒不返回的，强制其返回(E 项正确)。故本题选 ABDE。

34. ABCE 旅客开始旅行后一般不能退票(A 项正确)。在 12306.cn 网站上购票后，若没有换成纸质车票，且不晚于开车前 30 分钟的，可在 12306.cn 网站上办理退票(E 项正确)。若已换取纸质车票或者在开车前 30 分钟之内的，需携带购票时所使用的乘车人有效身份证件原件到车站售票窗口办理。

35. BDE 冰雪旅游安全知识：衣物颜色最好与雪面白色有较大反差，以便他人辨认和避免相撞(A 项错误)；滑雪人员较多时，应调节好速度，切勿过快过猛(C 项错误)。其余选项描述正确，故本题选 BDE。