2024押题卷三（科1-2）

1. 单选题

1.一切法律、行政法规和地方性法规都不得同宪法相抵触。（    ）

2.人民民主专政是我国的根本政治制度。（    ）

3.地方各级人民法院应当在每日升挂国旗。（    ）

4.《旅游法》共设10章112条。（    ）

5.《民法典》规定，合同是民事主体之间设立、变更、解除民事法律关系的协议。（    ）

6.《民法典》规定，给付定金的一方不履行债务或者履行债务不符合约定，致使不能实现合同目的的，无权请求返还定金；收受定金的一方不履行债务或者履行债务不符合约定，致使不能实现合同目的的，应当双倍返还定金。（    ）

7.无民事行为能力人造成他人损害，监护人将监护职责委托给他人的，受托人应当承担侵权责任；监护人有过错的，承担相应的责任。（    ）

8.旅行社应当与其聘用的导游依法订立劳动合同，支付劳动报酬，缴纳社会保险费用。（    ）

9.旅行社应当在旅游行程开始后向旅游者提供旅游行程单。旅游行程单是包价旅游合同的组成部分。（    ）

10.“旅游不文明行为记录”信息保存期限为1年至5年，实行动态管理。（    ）

11.消费者为个人需要购买、使用商品或者接受服务，其权益受到《消费者权益保护法》保护。（    ）

12.根据《旅游投诉处理办法》规定，对于不符合受理条件的口头投诉，旅游投诉处理机构可以口头告知投诉人不予受理及其理由，并进行记录或者登记。（    ）

13.世界文化遗产，包括古迹、建筑群和遗址三种类型。其中古迹是指从历史、审美和人类学观点来看具有突出的普遍价值的建筑物、碑雕和碑画，具有考古性质成分或结构、铭文、窟洞以及联合体。（    ）

**14.**坚持问题导向是习近平新时代中国特色社会主义思想的基本方法论原则。（    ）

**15.**根据《民航法》规定，国际航空运输承运人对每名旅客的赔偿责任限额为16600计算单位，对每名旅客随身携带的物品的赔偿责任限额为332计算单位。（    ）

**16.**社会主义法治必须坚持党的领导，党的领导既是中国特色社会主义最本质的特征，也是社会主义法治最根本的保证。（    ）

**17.**“十四五”时期文化建设的三项重要任务，要提高社会文明程度，提升公共文化服务水平，健全现代文化产业体系。（    ）

**18.**《关于深化“互联网+旅游”推动旅游业高质量发展的意见》提出，推动北斗系统等导航定位、可穿戴设备、电子围栏、遥感卫星等技术和设备在团队旅游中的运用。（    ）

**19.**2024年世界旅游日主题为“旅游与可持续发展”。（    ）

**20.**2024年“文化和自然遗产日”非遗活动的主题是“保护传承非遗，赓续历史文脉，谱写时代华章”。（    ）

**21.**导游服务质量的好坏不仅关系到整个旅游服务质量的高低，而且关系着国家或地区旅游业的声誉和形象。这体现了导游服务的扩散作用。（    ）

**22.**1999年颁发的《导游人员管理条例》，标志着我国导游队伍的建设有了法律保障。（    ）

**23.**男女之间握手时，男方要先伸手，如女方不伸手且无握手之意，男士可点头或鞠躬致意。（    ）

**24.**不便于召开行前说明会或导游领队不参加行前说明会的，导游领队宜向旅游者发送电子邮件、传真，或通过电话沟通等方式，将文明旅游的相关注意事项和规范要求进行说明和告知。（    ）

25.进入饭店后，如果地陪导游不住饭店，全陪导游要负起照顾旅游团的安全和生活的责任。（    ）

26.领队应为旅游者办理登机牌和行李托运手续，并告知旅游者航空公司关于旅客行李的规定。（    ）

27.散客旅游的随意性很强，变化多，虽然服务项目固定，但是自由度大。（    ）

28.从广义的角度来说，导游语言是指导游在旅游接待过程中所运用的能传达信息的所有符号系统。（    ）

**29.**一般来说，导游音量的大小应以每位旅游者都能听清为宜。（    ）

**30.**“东坡赤壁的西面石壁更峻哨，就像刀劈的一样。留在壁面上的层层水迹，表明当年这儿确乎有过‘惊涛拍岸，卷起千堆雪’的雄奇景象。”这是运用了明引的手法。（    ）

**31.**导游在旅游后期阶段的工作最为艰巨，也最容易出差错。因此，导游的精力必须高度集中，对任何事都不得掉以轻心。（    ）

32.出境旅游团在另行付费旅游项目实施前，领队应要求旅游者签订旅行社规定制式的书面协议。（    ）

33.“良言一句三冬暖，恶语伤人六月寒。”说明导游在与旅游者交往时必须注意自己的语言表达方式，多采用亲切的语气、柔和的语调与旅游者开展交流。（    ）

34.一美国旅游者在景点外的地摊上看中了一块玉佩，要求导游帮助砍价，导游应予以协助。（    ）

35.处理旅游纠纷时，应先稳定旅游者情绪，引导旅游者理性维权，处理问题讲求有理、有利、有节。（    ）

**36.**对于处在单层房屋和楼房的一、二层且身体条件适合撤离的人员，地震时可迅速撤离到室外安全的地方。（    ）

**37.**导游接待好残障旅游者，关键在于要耐心解答问题、做好提醒工作。（    ）

**38.**目前海南离岛旅客每年每人免税购物额度是10万元。（    ）

**39.**在夏季出游时，预防和治疗中暑的药物用品有十滴水、人丹、藿香正气水、红景天、风油精。（    ）

**40.**按照铁路部门发布的火车票退改签规定，无论是网上订票还是窗口订票，都只能改签1次。（    ）

**二、单选题**

1.根据《宪法》规定，（ ）并享有政治权利的，具有选举权和被选举权。

A. 凡是满18周岁的中华人民共和国公民 B. 凡是满18周岁的中华人民共和国人民

C. 凡是满16周岁的中华人民共和国公民 D. 凡是满16周岁的中华人民共和国人民

2.《宪法》规定，国家在必要时得设立特别行政区。在特别行政区内实行的制度按照具体情况由（ ）以法律规定。

A. 全国人大常委会 B. 全国人民代表大会 C. 中央人民政府 D. 特别行政区政府

3.国家建立侵害英雄烈士名誉荣誉的公益诉讼制度，即在英雄烈士没有近亲属，或者近亲属不提起诉讼的情况下，（ ）可以提起诉讼，来保护英雄烈士的合法权益。

A. 公安部门 B. 检察机关 C. 法律援助志愿者 D. 英雄烈士生前所属单位

4.每年（ ）为烈士纪念日，国家在首都北京天安门广场人民英雄纪念碑前举行纪念仪式，缅怀英雄烈士。

A. 7月1日 B. 8月1日 C. 9月30日 D. 10月1日

5.任何人如果知道《香港特别行政区维护国家安全法》规定的危害国家安全犯罪案件情况，都有（ ）的义务。

A. 保密 B. 举报 C. 如实作证 D. 信息共享

6.《香港特别行政区维护国家安全法》规定，组织、策划、实施或者参与实施分裂国家、破坏国家统一的，即属犯罪。对积极参加的，处（ ）。

A. 无期徒刑或者10年以上有期徒刑 B. 5年以上10年以下有期徒刑

C. 3年以上10年以下有期徒刑 D. 3年以下有期徒刑、拘役或者管制

7.根据《民法典》规定，在当事人没有特别约定，也没有可以依照的交易习惯的情况下，客运合同在什么时候成立？（ ）

A. 旅客支付票款时 B. 承运人向旅客出具客票时 C. 承运人运输开始时 D. 承运人运输完毕时

8.旅游客车在正常行驶中，突然从远处树林中窜出一头耕牛。由于事发突然，驾驶员紧急变向，冲到路另一侧的菜地里，碾压了菜农的一垄蔬菜。事实证明，耕牛距离旅游车还有一段距离，对于菜农的损失应该承担责任的是（ ）。

A. 耕牛的主人 B. 汽车驾驶员

C. 驾驶员和耕牛的主人 D. 组织旅游活动的旅行社和耕牛的主人

9.《旅游法》规定，景区、住宿经营者将其部分经营项目或者场地交由他人从事住宿、餐饮、购物、游览、娱乐、旅游交通等经营的，对实际经营者的经营行为给旅游者造成的损害（ ）。

A. 不承担法律责任 B. 应当承担补充责任 C. 应当承担次要责任 D. 应当承担连带责任

10.《旅游法》规定，国家鼓励和支持发展（ ），提高旅游从业人员素质。

A. 旅游研究生教育 B. 旅游职业教育和培训 C. 旅游本科教育和培训 D. 旅游职业教育和本科教育

11.根据《民法典》的规定，以对话方式作出的意思表示，（ ）时生效。以非对话方式作出的意思表示，（ ）时生效。

A. 到达相对人；相对人知道其内容时 B. 相对人知道其内容；到达相对人

C. 相对人获悉；相对人确认 D. 表示完成；相对人获悉

12.法人被宣告破产的，依法进行破产清算并完成法人（ ）时，法人终止。

A. 债务偿还 B. 解散登记 C. 注销登记 D. 破产登记

13.《旅行社条例》规定，旅行社增存质量保证金后（ ）内，应当向作出许可的旅游行政管理部门提交存入、续存、增存质量保证金的证明文件，以及旅行社与银行达成的使用质量保证金的协议。

A. 3个工作日 B. 5个工作日 C. 7个工作日 D. 10个工作日

14.《民法典》规定，自然人发现信息处理者违反法律、行政法规的规定或者双方的约定处理其个人信息的，（ ）。

A. 有权要求信息处理者予以更正 B. 有权要求信息处理者及时更正 C. 有权请求信息处理者予以删除 D. 有权请求信息处理者及时删除

15.对格式条款的理解发生争议的，应当（ ）。

A. 采用非格式条款的解释 B. 按照通常理解予以解释 C. 接受格式条款一方的解释 D. 提供格式条款一方的解释

16.根据《民法典》规定，饲养动物致人损害时，动物饲养人或者管理人应当承担侵权责任，但能够证明损害是因被侵权人故意或者重大过失造成的，可以（ ）。

A. 减轻责任 B. 不承担责任 C. 不承担或减轻责任 D. 要求被侵权人承担赔偿责任

17机动车发生交通事故造成损害，属于该机动车一方责任的，赔偿的顺序为（ ）。

A. 侵权人-强制责任保险-机动车商业保险 B. 侵权人-机动车商业保险-强制责任保险

C. 强制责任保险-侵权人-机动车商业保险 D. 强制责任保险-机动车商业保险-侵权人

18某旅行社组团出境旅游，但是在出发当天，发现整团签证时间有误，于是告知旅游者解除旅游合同。那么旅行社应当赔偿旅游者旅游费用总额的（ ）违约金。

A. 5% B. 10% C. 15% D. 20%

19某旅行社将旅游业务委托给不具有相应资质的旅行社，依据《旅行社条例》，由旅游主管部门责令改正，处（ ）的罚款。

A. 2万元以上5万元以下 B. 2万元以上10万元以下 C. 5000元以上5万元以下 D. 1万元以上3万元以下

20.导游员小张在带团过程中强迫旅游者进购物店购物两次，根据《旅行社服务质量赔偿标准》规定，旅行社应当按照旅游费用总额的（ ）向旅游者支付违约金。

A. 10% B. 20% C. 30% D. 40%

21.某旅行社经营出境和入境旅游业务，2024年设立了一家经营出境旅游业务的分社和两家经营入境旅游业务和国内旅游业务的分社，并设立了三个服务网点。请问根据《旅行社条例》该旅行社应当存入质量保证金账户的金额共计（ ）。

A. 155万元 B. 175万元 C. 180万元 D. 190万元

22.导游从事业务活动，应当佩戴导游证。《导游人员管理条例》第21条规定，导游人员进行导游活动时未佩戴导游证的，由旅游行政部门责令改正；拒不改正的，处（ ）以下的罚款。

A. 200元 B. 500元 C. 1000元 D. 2000元

23.根据《导游人员管理条例》，导游人员有擅自增加或者减少旅游项目的，由旅游行政部门责令改正，（ ）。

A. 处2000元以上2万元以下罚款 B. 暂扣导游证3个月

C. 情节严重的暂扣或吊销导游证 D. 情节严重的吊销导游证并予以公告

24.依据《导游管理办法》，有（ ）情形的，所在地旅游主管部门应当注销导游证。

A. 导游证有效期届满未申请换发导游证 B. 以欺骗、贿赂等不正当手段取得导游证

C. 对不具备申请资格的申请人核发导游证 D. 对不符合法定条件的申请人核发导游证

25.依据《旅行社条例实施细则》，旅行社为组织旅游者出境旅游委派的领队，应当具有（ ）年以上旅行社业务经营、管理或者导游等相关从业经历。

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

26.游客小李游览某景区时，在国家保护的文物上刻划“到此一游”。下列关于对游客实施治安管理处罚的说法，正确的是（ ）。

A. 处警告或者200元以下罚款 B. 处警告或者500元以下罚款

C. 情节较重的，处5日以上10日以下拘留 D. 情节较重的，处5日以上10日以下拘留，并处500元以上罚款

27.依据《最高人民法院关于审理旅游纠纷案件适用法律若干问题的规定》，旅游纠纷是指旅游者与旅游经营者，旅游辅助服务者之间因旅游发生的（ ）。

A. 侵权纠纷 B. 合同纠纷 C. 合同纠纷和侵权纠纷 D. 合同纠纷或者侵权纠纷

28.《旅游法》规定，旅游经营者应当严格执行（ ）的法律、法规和国家标准、行业标准。

A. 安全生产管理和安全保护制度 B. 安全生产管理和消防安全管理 C. 安全风险提示和安全保护制度 D. 安全风险提示和消防安全管理

29.根据《安全生产法》相关规定，下列说法正确的是（ ）。

A. 生产经营单位临时聘用的人员不属于生产经营单位的从业人员 B. 从业人员有权对本单位安全生产工作提出批评、检举、控告

C. 从业人员发现事故隐患或者其他不安全因素，应当立即撤离 D. 从业人员有权拒绝违章指挥和强令冒险作业

30.旅行社责任保险的赔偿责任承担者、被保险人和受益人分别是（ ）。

A. 旅行社、旅行社、旅游者 B. 旅行社、旅行社、旅行社 C. 保险公司、旅行社、旅游者 D. 保险公司、旅行社、旅行社

31发现新的食品添加剂，依据《食品安全法》，应当进行食品安全（ ）。

A. 风险监测 B. 风险控制 C. 风险管理 D. 风险评估

32（ ）是旅馆业治安管理的主体，依法履行管理职责。

A. 行政部门 B. 公安机关 C. 旅游主管部门 D. 市场监督部门

33.依据《娱乐场所管理条例》，娱乐场所每日（ ）不得营业。

A. 凌晨1时至上午9时 B. 凌晨1时至上午8时 C. 凌晨2时至上午8时 D. 凌晨2时至上午9时

34.在自然保护区进行砍伐、放牧、狩猎、捕捞、采药、开垦、烧荒、开矿、采石、挖沙等活动，对自然保护区造成破坏的，可以处（ ）的罚款。

A. 100元以上500元以下 B. 100元以上1000元以下 C. 300元以上3000元以下 D. 300元以上10000元以下

35.博物馆应当在（ ）开放。

A. 国家法定节假日和学校寒暑假期间 B. 学校寒暑假期间

C. 国家法定节假日 D. 周六日

36.《保护世界文化和自然遗产公约》规定，缔约国领土内世界遗产的确定、保护、保存、展出和遗传后代，主要是（ ）的责任。

A. 有关国家 B. 国际社会 C. 有关民间组织 D. 世界遗产委员会

37根据《出境入境管理法》规定，持用伪造的出境入境证件出境入境的，处（ ）罚款。

A. 1000元以上5000元以下 B. 2000元以上5000元以下 C. 1000元以上1万元以下 D. 2000元以上1万元以下

38.自铁路运输企业发出领取货物通知之日起满（ ）日仍无人领取的货物，或者收货人书面通知铁路运输企业拒绝领取的货物，铁路运输企业应当通知托运人，托运人自接到通知之日起满（ ）日未作答复的，由铁路运输企业变卖。

A. 10；10 B. 15；15 C. 20；20 D. 30；30

39.根据《消费者权益保护法》，消费者有七日无理由退货的权利，下列商品中可以行使该项权利的是（ ）。

A. 电话订购的报纸 B. 在线下载的电影 C. 从网上定作的衣服 D. 从电视上购物买的电饭煲

40.我国立法将自然保护区划分为若干区域，实施不同强度的保护和管理，其中可以从事参观考察和教学实习的区域是（ ）。

A. 核心区 B. 缓冲区 C. 实验区 D. 边缘区

41.习近平文化思想坚守（ ）这个魂脉和（ ）这个根脉，是“两个结合”的重大成果。

A. 中国具体实际；中华文明 B. 中华文明；中国具体实际 C. 马克思主义；中华优秀传统文化 D. 中华优秀传统文化；马克思主义

42.全面建设社会主义现代化国家的首要任务是（ ）。

A. 创新 B. 高质量发展 C. 构建新发展格局 D. 全面建成社会主义现代化强国

43.1978年，党的十一届三中全会提出（ ）16字方针。

A. “科学立法、严格执法、公正司法、全民守法” B. “有法可依、有法必依、执法必严、违法必究”

C. “标本兼治、综合治理、惩防并举、注重预防” D. “长期共存、互相监督、肝胆相照、荣辱与共”

44.“十四五”旅游业构建科学保护利用体系，坚持文化引领、生态优先，把（ ）融入旅游业发展全过程。

A. 文化内涵 B. 生态内涵 C. 经济内涵 D. 社会内涵

45.根据《剧本娱乐经营场所消防安全指南（试行）》规定，剧本娱乐经营场所所在建筑应当为合法建筑，不得设置在（ ）楼层。

A. 最高层 B. 地上十层及以上 C. 地下一层及以下 D. 地下二层及以下

46.2024年10月11日，我国在东风着陆场成功回收首颗可重复使用返回式技术试验卫星（ ）。

A. 吉利星座03组卫星 B. 天仪41星 C. 实践十九号卫星 D. 卫星互联网高轨卫星03星

47.（ ），世界上第一次有商业性导游陪同的旅游活动。

A. 1841年 B. 1845年 C. 1846年 D. 1865年

48.我国导游管理要从“行政化、非流动、封闭式”向“市场化、自由化、法制化”转变是在（ ）全国旅游工作会议上提出的。

A. 2014年 B. 2015年 C. 2016年 D. 2017年

49.现代旅游业的三大支柱中，处于核心地位的是（ ）。

A. 旅行社 B. 旅游交通 C. 旅游饭店 D. 旅游景区

50.新中国第一家旅行社“华侨服务社”在（ ）正式营业。

A. 广州 B. 厦门 C. 北京 D. 上海

51.考取了导游资格证书，在导游协会注册取得导游证，没有与任何旅行社签订劳动合同，利用业余时间从事导游工作的导游人员是（ ）。

A. 自由导游 B. 兼职导游 C. 专职导游 D. 临时导游

52.（ ）是社交礼仪的核心，导游应以礼待人、有来有往，既不盛气凌人，也不卑躬屈膝。对旅游者均以礼相待、一视同仁。

A. 诚信原则 B. 宽容原则 C. 平等原则 D. 互尊原则

53.从事招徕、组织旅游者，与旅游者订立旅游合同的旅行社被称为（ ）。

A. 出境社 B. 接待社 C. 组团社 D. 地接社

54.举止是一种不说话的（ ），能在很大程度上反映导游的素质、受教育的程度及能够被旅游者信任的程度。

A. 形象 B. 印象 C. 名片 D. 语言

55.文化和旅游部对领队实行（ ）。从事领队业务的人员，应当取得导游证，具有相应的学历、语言能力和旅游从业经历，并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。

A. 资格认定制 B. 备案管理制 C. 考试制 D. 申请制

56.以下（ ）属于地陪导游欢迎词的内容。

A. 预祝旅游者旅途愉快 B. 回顾行程，感谢合作 C. 表达友谊和惜别之情 D. 征求意见，欢迎批评

57.接待旅游团队时，从下榻饭店出发前往游览景点，地陪导游应至少提前（ ）到达规定的集合地点。

A. 10分钟 B. 20分钟 C. 30分钟 D. 1小时

58.地陪导游接到旅游团后，组织旅游者集合登车，上车后地陪要做好的第一件事是（ ）。

A. 调整时间 B. 致欢迎词 C. 清点人数 D. 整理行李

59.在核商旅游活动日程时，如果地陪导游发现地接社发给他的接待计划与领队或全陪导游出示的旅游计划之间存在明显差异，地陪导游应该（ ）。

A. 报告地接社，查明原因 B. 当着旅游者面弄清楚谁的责任

C. 如果责任在地接社，与旅游者协商解决 D. 如果责任在组团社，要向组团社问责

60.如果旅游过程中有旅游者突然生病，通常情况下应由（ ）和患者亲属将其送往医院。

A. 该团团长 B. 全陪导游 C. 地陪导游 D. 司机

61.出境游行前说明会通常在旅游团队出发前（ ）召开。

A. 1～3天 B. 3～7天 C. 7～14天 D. 1个月以上

62.一般来说，人的视线向上接触表示（ ）。

A. 宽容或轻视 B. 盼望或谦逊 C. 理性或平等 D. 坦诚或友好

63.下列属于同类相似类比的是（ ）

A. 在价值上，将秦始皇陵地宫宝藏同古埃及第十八王朝法老图坦卡蒙陵墓的藏宝相比较

B. 在风格上，将颐和园与凡尔赛宫花园进行比较

C. 在讲解楚文化时，可以与同时期的古希腊文化进行类比

D. 在人物上，讲到梁山伯和祝英台的故事时，可以将其比作“中国的罗密欧和朱丽叶”

64.在泰山之巅观日出、在峨眉山顶看佛光、在庐山小天池欣赏瀑布云、在蓬莱阁观赏海市蜃楼，这些都是把握观景赏美的（ ）。

A. 观赏节奏 B. 观赏角度 C. 观赏距离 D. 观赏时机

65.如旅游者要求去不对外开放的地区、机构参观游览，导游应（ ）。

A. 婉言拒绝 B. 断然拒绝 C. 报告旅行社 D. 让旅游者自己处理

66.某旅游者由于自己的无理要求得不到满足而提出中途离团，经旅行社同意后，导游应告知其未使用的旅游费用应（ ）。

A. 不退 B. 部分退还 C. 全额退还 D. 按合同约定处理

67.当旅游团在住饭店时发生了火灾，导游首先应（ ）。

A. 组织救援，疏散旅游者 B. 寻找灭火器灭火 C. 通知领队并协助通知全体成员 D. 报警，拨打119

68.旅游者提出将离开时乘坐的火车改为飞机，这种要求在非特殊情况下，导游应（ ）。

A. 向接待社汇报 B. 不能予以答应 C. 答应旅游者的要求 D. 告知改换费用自理

69.领队应不迟于出团前（ ）与参团旅游者联系，再次提醒并请旅游者回复确认团队集合时间与地点等相关出发事项。

A. 3小时 B. 12小时 C. 1日 D. 2日

70.旅游者在旅行过程中提出拜访亲友的要求，导游首先应（ ）。

A. 婉拒旅游者的要求 B. 提供帮助，向旅游者详细了解其亲友信息

C. 为旅游者安排车辆 D. 提醒旅游者注意安全

71.外国旅游者丢失了财物，导游首先要（ ）。

A. 与领队协商处理 B. 及时报告旅行社，听取指示 C. 稳定失主的情绪并帮助其回忆 D. 立即报告公安部门

72.下列避雷常识中，描述正确的是（ ）。

A. 头顶有炸雷，无合适的避雷场所时，应找一块地势低的地方蹲下，双脚并拢

B. 雷击时，人员尽量靠拢一起，易于被发现

C. 雷击后虽失去意识但仍有呼吸，自行恢复的可能性很小，应立即送医院治疗

D. 当雷电出现时，如果人在室内，应打开门窗

73.导游讲解中的“借花献佛法”，即（ ）。

A. 我问客答法 B. 客问我答法 C. 自问自答法 D. 客问客答法

74.以下关于旅游者用餐方面个别要求的处理，正确的是（ ）。

A. 个别旅游者要求推迟用餐，导游应直接拒绝其要求 B. 个别旅游者要求外出品尝风味餐，应协助其预定并陪同前往

C. 用餐3小时内提出换餐需求，导游应第一时间联系餐厅 D. 健康旅游者要求在客房内用餐，可满足其要求，但费用自理

75.海外领队带领小学生暑期夏令营赴国外，应侧重对家长的引导。这体现了导游领队引导文明旅游规范的（ ）。

A. 一岗双责 B. 合理引导 C. 正确沟通 D. 分类引导

76.导游员在政务接待讲解时，应如何处理讲解内容的深度和广度？（ ）

A. 深入挖掘，广泛拓展 B. 点到为止，避免深入 C. 根据接待对象的需要适度展开 D. 只讲表面，不涉及细节

77.导游巧妙地通过赞美和建议，提醒了热衷于摄影的旅游者注意集合时间，同时也承诺会在行程中安排更多自由活动时间。这里导游使用了（ ）。

A. 间接暗示法 B. 正面引导法 C. 侧面迂回法 D. 诱导式劝服

78.“您是这方面的专家，我讲解不到位的地方，还请多多指教。”这句话属于（ ）寒暄方式。

A. 夸赞型 B. 攀认型 C. 敬慕型 D. 言他型

79.地陪导游在接小型旅游团或无领队、无全陪的散客旅游团时，要在接站牌上写上（ ），以便客人能主动与地陪联系。

A. 旅游者姓名 B. 导游姓名 C. 组团社名称 D. 接待社名称

80.17周岁的小林为了寒假跟随父母出国旅游，申领了护照，他的护照有效期为（ ）。

A. 3年 B. 5年 C. 10年 D. 15年

81.关于我国海关检查制度，以下描述正确的是（ ）

A. 海关检查包括护照、证件、签证、行李物品、交通运输工具等

B. 如遇传染病患者隐瞒不报，按逃避检疫论处，可禁止入境或责令其提前离境

C. 对于海关加封的物品，不要擅自拆开或者损毁海关施加的封志

D. 检查旅客及其行李物品中是否携带枪支、弹药，易爆、腐蚀、有毒放射性等危险物品

82.不明海关规定或不知如何选择通道的旅客，应选择（ ）通关。

A. 红色通道 B. 黄色通道 C. 绿色通道 D. 免税通道

83.根据我国海关规定，因私往来香港、澳门地区的内地居民，可免税携带烟丝（ ）。

A. 200克 B. 250克 C. 450克 D. 500克

84.目前全球最大的航空公司联盟，也是首个国际性航空联盟是（ ）。

A. 天合联盟 B. 星空联盟 C. 星际联盟 D. 寰宇一家

85.颁发给全国人民代表大会、中国人民政治协商会议的主要领导人的护照为（ ）。

A. 公务普通护照 B. 特区护照 C. 公务护照 D. 外交护照

86.国内客票的经济舱舱位代码为（ ）。

A. Y B. F C. G D. C

87.旅客乘火车赴香港旅游，需持有效车票提前（ ）到入境联检大厅办理有关手续。

A. 30分钟 B. 60分钟 C. 90分钟 D. 2小时

88.航空公司的图标不仅是企业的品牌标志和企业文化的象征，而且蕴含航空公司独特的经营和服务理念。东航的标志是（ ）。

A. 凤凰 B. 木棉花 C. 蓝天和雪山 D. 飞翔的燕子

89.（ ）是一种以大众旅行者和中小商务者为主要服务对象，以客房为唯一或核心产品，价格低廉，服务标准，环境舒适，硬件上乘，性价比高的现代饭店业态。

A. 经济型饭店 B. 商务型饭店 C. 民宿 D. 小型饭店

90.与北京时间没有时差的城市是（ ）。

A. 平壤 B. 新加坡 C. 马尼拉 D. 曼谷

三、多选题

1.下列关于我国公民的权利说法中，正确的有（ ）。

A. 公民的私有财产不受侵犯

B. 婚姻、家庭、母亲和儿童受国家的保护

C. 公民有言论、出版、集会、结社、游行、示威的自由

D. 我国保护华侨的正当权利和利益，保护归侨和侨眷的合法权利和利益

E. 国家和社会帮助安排盲、聋、哑和其他有残疾的公民的劳动、生活和教育

2.下列（ ）逝世，举行哀悼仪式时，其遗体、灵柩或者骨灰盒可以覆盖国旗。

A. 对世界和平或者人类进步事业作出杰出贡献的人烈士 B. 中国人民政治协商会议全国委员会主席

C. 对中华人民共和国作出杰出贡献的人 D. 烈士

E. 国家规定的其他人士

3.依据我国《旅游法》的规定，下列选项中，属于旅游发展规划应当包括的内容是（ ）。

A. 旅游业发展的总体要求和发展目标 B. 旅游景区的规划和布局

C. 旅游交通建设 D. 旅游资源保护和利用的要求和措施

E. 旅游文化建设

4.《旅游法》规定，（ ）等旅游者在旅游活动中依照法律、法规和有关规定享受便利和优惠。

A. 学生 B. 残疾人 C. 老年人 D. 未成年人 E. 退伍军人

5.为保障旅游者的合法权益，依据《中华人民共和国旅游法》，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建立相关旅游平台，无偿向旅游者提供（ ）等必要信息和咨询服务。

A. 线路 B. 交通 C. 住宿 D. 购物 E. 智慧导游

6.以下（ ）行为属于“无效”民事法律行为。

A. 行为人与相对人以虚假的意思表示实施的民事法律行为

B. 限制民事行为能力人实施的民事法律行为

C. 违背公序良俗的民事法律行为

D. 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

E. 一方利用对方处于危困状态、缺乏判断能力等情形，致使成立时显失公平的民事法律行为

7.根据《民法典》规定，合同解除后，以下说法正确的是（ ）。

A. 尚未履行的，继续履行

B. 尚未履行的，终止履行

C. 已经履行的，根据履行情况和合同性质，当事人可以请求恢复原状

D. 已经履行的，根据履行情况和合同性质，当事人可以请求采取其他补救措施

E. 已经履行的，当事人可以请求恢复原状或采取其他补救措施，但不得再要求赔偿损失

8.根据《民法典》的规定，以下属于侵权责任不承担责任和减免责任的情形是（ ）。

A. 只要因不可抗力造成他人损害的，都无须承担责任

B. 损害是因第三人造成的，第三人应当承担侵权责任

C. 损害是因受害人故意造成的，行为人可以相应减轻责任

D. 被侵权人对损害的发生也有过错的，可以减轻或免除侵权人的责任

E. 正当防卫超过必要的限度，造成不应有的损害的，正当防卫人应当承担适当的民事责任

9.导游员小张在带团前往欧洲旅游时，旅游团集体遭到抢劫。根据《旅行社条例》规定，此时小张应当向（ ）报告。

A. 公安机关 B. 当地警方 C. 相关驻外机构 D. 旅游行政管理部门 E. 中国驻该国使领馆

10.《文化和旅游市场信用管理规定》规定，文化和旅游主管部门实施信用管理，应当坚持（ ）原则，确保奖惩措施与守信失信行为相当。

A. 依法行政 B. 程序正当 C. 合理关联 D. 审慎适度 E. 保护权益

11.依据《导游管理办法》，导游应当自下列（ ）情形发生之日起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，申请变更导游证信息。

A. 经常居住地发生变化的

B. 经常执业地区发生变化的

C. 姓名、身份证号、导游等级和语种等信息发生变化的

D. 在旅游行业组织取消注册后，3个月内在其他旅游行业组织注册的

E. 与旅行社订立的劳动合同解除后，在3个月内与其他旅行社订立劳动合同的

12.根据《导游管理办法》规定，申请取得导游证，申请人应当通过全国旅游监管服务信息系统填写申请信息，并提交下列（ ）申请材料。

A. 身份证的扫描件或者数码照片等电子版 B. 导游人员资格证

C. 本人近期照片 D. 未患有传染性疾病的承诺

E. 无过失犯罪以外的犯罪记录的承诺

13.依据《旅游投诉处理办法》，下列关于旅游投诉一般处理程序的表述，正确的是（ ）。

A. 被投诉人应当在接到通知之日起10个工作日内做出书面答复

B. 投诉人和被投诉人应当对自己的投诉或者答辩提供证据

C. 鉴定、检测的时间不计入投诉处理时间

D. 旅游投诉处理机构在受理投诉之日起5个工作日内，将《旅游投诉受理通知书》和投诉书副本送达被投诉人

E. 旅游投诉处理机构应当在受理旅游投诉之日起60个工作日内作出处理

14.《旅游安全管理办法》规定，根据旅游突发事件的（ ），一般将旅游突发事件分为特别重大、重大、较大和一般四级。

A. 性质 B. 可控性 C. 危害程度 D. 死亡人数 E. 造成或者可能造成的影响

15.下列属于违反《文物保护法》规定，构成犯罪，依法追究刑事责任的行为是：（ ）。

A. 走私文物的

B. 造成文物灭失、损毁的

C. 将国家禁止出境的珍贵文物私自出售或者送给外国人的

D. 以牟利为目的倒卖国家禁止经营的文物的

E. 盗窃、哄抢、私分或者非法侵占国有文物的

16.党的二十大报告指出，（ ）是社会主义现代化的根本要求。

A. 法治完善 B. 物质富足 C. 生态文明 D. 精神富有 E. 文化丰富

17.2024年5月，习近平总书记对旅游工作作出重要指示指出，新时代新征程，旅游发展面临新机遇新挑战。着力完善现代旅游业体系，加快建设旅游强国，让旅游业更好（ ）。

A. 服务美好生活 B. 促进经济发展 C. 构筑精神家园 D. 展示中国形象 E. 增进文明互鉴

18.导游接待团队旅游者时，应按照（ ）来提供服务。

A. 不卑不亢的原则 B. 组团合同的规定 C. 导游服务质量标准 D. 事前约定的标准 E. 事前约定的内容

19.以下属于地陪导游主要职责的有（ ）。

A. 做好接待工作 B. 进行导游讲解 C. 宣传、调研工作 D. 安排旅游活动 E. 处理相关问题

20.导游应该具备的服务能力要求包括思想素质、技术技能、业务知识和职业形象等方面。其中，思想素质主要包括（ ）。

A. 应具备人际交往能力，身心健康，与旅游者相处融洽

B. 应有使用礼貌语言意识，合理使用体态语言

C. 热爱祖国，践行社会主义核心价值观

D. 恪守职业道德，爱岗敬业，坚持游客为本，服务至诚

E. 秉承契约精神，按合同的约定提供导游服务，维护旅游者和旅行社的合法权益

21.根据国家标准《导游等级划分与评定》（GB/T34313—2017），成为中级导游的条件有（ ）。

A. 大学专科及以上学历

B. 取得初级导游等级满2年

C. 申请评定前2年内带团应不少于100天

D. 通过全国中级导游等级考试

E. 申请评定前2年内旅游者反映良好，无重大服务质量投诉

22.地陪导游接到接团计划之后，应该为接团做认真的准备，属于知识准备的是（ ）。

A. 做好有关知识和资料的准备，注意知识的更新

B. 接待计划中安排有会见、宴会、舞会等，准备好适合这些场合的正装

C. 接待有专业要求的团队，要做好相关专业知识和术语、词汇的准备

D. 若接待的是入境旅游团，做好语言翻译和外语词汇的准备

E. 做好当前热门话题、国内外重大新闻以及旅游者可能感兴趣的话题的准备

23.地陪导游带领旅游者购物时应做好的工作有（ ）。

A. 讲清在购物场所停留时间 B. 不愿意参加的人，让他们自己找地方休息

C. 介绍本地商品的生产地 D. 介绍本地商品的特色

E. 当好旅游者的购物参谋

24.全陪导游接待入境旅游团时，以下关于首站接团服务描述正确的有（ ）。

A. 全陪导游应在接团前一天与首站接待社联系

B. 首站与地陪导游一起提前1小时到达接站地点

C. 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

D. 与领队核实团队实到人数

E. 全陪导游应该将各站主要安排向旅游者做简要介绍

25.如果散客有送机（车、船）服务，导游要与其商定（ ）。

A. 送站安排 B. 送站路线 C. 送站用车 D. 送站司机 E. 离店时间

26.导游口头语言的表达要领主要体现在（ ）。

A. 音量大小适度 B. 语速快慢相宜 C. 时间长短合适 D. 语调高低有序 E. 停顿长短合理

27.以下关于导游讲解方法，描述正确的有（ ）。

A. 采用自问自答法时，问题难度通常比较大或旅游者基本回答不出来

B. 在讲解中不面面俱到，只突出某一方面或部分的讲解方法是突出重点法

C. 触景生情讲解法重在生发的是真情实感，贵在“生情”二字

D. 虚实结合法应以“虚”为主，“实”为辅，“实”为“虚”服务

E. 在一些规模较大或内容较为丰富的景区，可以用分块讲解的分段讲解法

28.导游接待高龄旅游者，安排日程时应（ ）。

A. 不要太紧，活动量不宜过大 B. 少而精，以细看、慢讲为宜

C. 适当运用激将法，但次数不能过多 D. 适当增加休息时间

E. 不能运用诱导法

29.关于旅游团文娱方面个别要求的处理，导游的做法正确的是（ ）。

A. 个别旅游者要增加文娱活动，导游协助旅游者订票，费用由旅游者自理

B. 个别旅游者提出更换文娱活动，导游应协助旅游者进行退换

C. 个别旅游者若要求去不健康的娱乐场所，应婉言拒绝

D. 全团提出变更文娱活动，导游请全体旅游者签字同意后就可更改

E. 旅游者要求增加行程外的文娱活动，在时间允许的情况下，导游应积极协助，时间不允许则耐心解释

30.遭遇山体滑坡或泥石流，以下做法正确的是（ ）。

A. 尽快离开山谷 B. 攀爬到高树上躲避

C. 尽快离开，不要留在凹处 D. 无法继续逃离时，迅速抱住身边的树木等固定物体

E. 在向下滑动的山坡中向上跑以逃离险境

31.一旦旅游者出现食物中毒的症状时，导游正确的做法是（ ）。

A. 立即与当地医疗机构联系救助事宜

B. 设法催吐并清理干净旅游者的呕吐物

C. 将旅游者送往医院救治，并保留相关证据

D. 及时向旅行社及相关部门汇报

E. 发生在境外的中毒事件，应及时向中国驻当地使领馆或政府派出机构报告

32.导游预防遭遇社会骚乱等群体性事件的措施有（ ）。

A. 关注新闻报道 B. 及时向旅行社汇报

C. 根据情况灵活调整行程 D. 不乱发布信息

E. 将事件相关信息发朋友圈传播

33.以下中药材、中成药中，不准出境的有（ ）。

A. 虎骨 B. 灵芝 C. 麝香 D. 犀牛角 E. 藏红花

34.在以下物品中，属于国内水路运输旅客不准随身携带但可作为行李托运的是（ ）。

A. 道具枪 B. 美工刀 C. 猎枪 D. 手枪 E. 斧头

35.由于高原地区（ ）的客观条件变化，因此一部分旅游者到达高原以后会产生高原反应。

A. 含氧量高 B. 含氧量少 C. 空气湿润 D. 空气干燥 E. 海拔高度造成的气压低

答案与解析

1. 判断题
2. 对
3. 错

人民民主专政是我国的国体（国家性质）。

《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。

1. “每日”错误，应改为“工作日”。《国旗法》第5条规定，地方各级人民法院和专门人民法院，应当在工作日升挂国旗。
2. 对
3. “解除”错误，应为“终止”。《民法典》第464条规定：合同是民事主体之间设立、变更、终止民事法律关系的协议。
4. 对
5. “监护人、受托人的责任承担”错误。《民法典》第1189条规定，无民事行为能力人、限制民事行为能力人造成他人损害，监护人将监护职责委托给他人的，监护人应当承担侵权责任；受托人有过错的，承担相应的责任。
6. 对
7. “开始后”错误，应改为“开始前”。《旅游法》第59条规定，旅行社应当在旅游行程开始前向旅游者提供旅游行程单。
8. 对
9. 错，“为个人需要”错误，应改为“为生活消费需要”。《消费者权益保护法》第2条规定，消费者为生活消费需要而购买、使用商品或者接受服务，其权益受到本法保护。
10. 对
11. 错

“历史、审美和人类学观点来看”错误。

世界文化遗产，包括**古迹、建筑群和遗址**三种类型。其中古迹是指从历史、艺术和科学观点来看具有突出的普遍价值的建筑物、碑雕和碑画，具有考古性质成分或结构、铭文、窟洞以及联合体；**建筑群是指从历史、艺术和科学角度**看在建筑式样、分布均匀或环境风景结合方面具有突出的普遍价值的单立或连接的建筑群；**遗址是指从历史、审美、人种学或人类学角度**看具有突出的普遍价值的人类工程或自然与人联合工程及考古地址的区域。

1. “坚持问题导向”错误，应改为“守正创新”。守正创新是习近平新时代中国特色社会主义思想的基本方法论原则，是马克思主义“扬弃”原理的新发展，是对党的思想路线即解放思想、实事求是、与时俱进、求真务实在方法论层面的创造性发展和最大集成。

15-17对

1. “团队旅游”错误。推动北斗系统等**导航定位、可穿戴设备、电子围栏、遥感卫星**等技术和设备在自助旅游、特种旅游中的运用。
2. 错；题干描述的是2025年世界旅游日的主题。2024年世界旅游日主题为“旅游与和平”，主会场活动在格鲁吉亚举办；2025年世界旅游日主题为“旅游与可持续发展”，主会场活动在马来西亚举办。
3. 对
4. “扩散作用”错误，本题描述的是“标志作用”。导游服务质量是衡量旅游服务质量高低的最敏感的标志，这体现了导游服务的标志作用。
5. 对
6. 错在“男方要先伸手”。握手的顺序一般讲究**“尊者决定”**,即待女士、长辈、职位高者伸出手之后，男士、晚辈、职位低者方可伸手去呼应。
7. 对
8. 对
9. 领队是协助办理，不是为旅游者办理。领队应协助旅游者办理登机牌（或邮轮登船卡）等公共交通工具登乘凭证。领队应告知旅游者航空公司关于旅客行李的规定。（如水果刀不能放在随身行李中，充电宝和锂电池应随身携带等）。领队应协助旅游者在航空公司柜台办理行李托运。
10. “服务项目固定”错误。散客旅游强调旅游行程的自主性和灵活性，旅游者可以在旅程中随时调整计划，而不必担心受制于固定的日程安排。
11. 对
12. 对
13. 错

引用分为明引、意引和暗引三种形式。暗引是指把别人的话语融合在自己的内容中，而不说明引文的出处。这样既能修饰自己的语言，还能增添一定的感染力。

本题是运用“暗引”。

教材上关于暗引的另一个例子：

杭州西湖晴雨两宜，晴天来西湖，我们可以感受到“水光潋滟晴方好”的浓艳美；而如果雨天到西湖，则可以领略到“山色空蒙雨亦奇”的素雅美。

1. 错

“后期”错误，应改为“中期”。

**旅游初期：**求安全、求新奇。

**旅游中期：**个性暴露、各自行事。旅游中期也是比较考验导游功力的阶段，导游应充分调动个人能力，妥善处理好旅游接待过程中出现的各种问题，比如团结旅游者当中的“意见领袖”和愿意配合的成员，共同处理在游览期间出现的个别不和谐现象。

**旅游后期：**忙于个人事务，思乡心切。

注：24年部分省份的官方面试问答题与新版教材表述有差异，知识点内容本质上没有冲突。应一起记忆，考试碰到也要懂得选。

（差异：除了表述不一样，中期多了“求全”，注意区分“求全”与“求安全”不一样。求全是把旅游活动理想化，对服务更加挑剔）。

以下为面试问题的表述：

初期—求安全、求新；

中期—懒散、求全、群体；

后期—忙于个人事务。

1. 对
2. 对
3. “应予以协助”错误。旅游者如在地摊上选购古玩，导游应劝阻，并告知中国的有关规定
4. 对
5. 对
6. 错

“耐心解答问题、做好提醒工作”是导游应做好的服务，不是接待好残障旅游者的关键。

残障团接待技巧：

（1）接待服务宜热情周到。

（2）接待礼仪宜细致到位。尊重第一。不多问。不多看。

（3）特殊照顾宜适时恰当。照顾残障旅游者，导游不妨在服务姿态上设法营造出“残障旅游者也是正常旅游者”的氛围；同时在服务程度上，务必把握好“适时恰当”这个度。

1. 对
2. “红景天”错误。红景天是抗高原反应药品。在夏季出游前应准备好预防和治疗中暑的药物用品，如十滴水、人丹、藿香正气水、清凉油、风油精等。
3. 对
4. 单选题
5. A;《宪法》第34条：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。
6. B

《宪法》第31条规定，国家在必要时得设立特别行政区。在特别行政区内实行的制度按照具体情况由全国人民代表大会以法律规定。

A项错误，全国人大常委会负责增减基本法附件中的全国性法律；监督立法会制定的法律；解释基本法；决定特区紧急状态。

C项错误，中央人民政府负责特区相关的外交事务、防务；任免特区政府行政长官、主要官员、澳门检察长；特殊情况下发布命令在特区实施全国性法律。

1. B《英烈保护法》第25条规定，对侵害英雄烈士的姓名、肖像、名誉、荣誉的行为，英雄烈士的近亲属可以依法向人民法院提起诉讼。英雄烈士没有近亲属或者近亲属不提起诉讼的，检察机关依法对侵害英雄烈士的姓名、肖像、名誉、荣誉，损害社会公共利益的行为向人民法院提起诉讼。
2. C;《英烈保护法》第5条规定，每年9月30日为烈士纪念日，国家在首都北京天安门广场人民英雄纪念碑前举行纪念仪式，缅怀英雄烈士。
3. C;《香港特别行政区维护国家安全法》第59条规定，根据本法第55条规定管辖案件时，任何人如果知道本法规定的危害国家安全犯罪案件情况，都有如实作证的义务。
4. C;

《香港维护国家安全法》第20条规定，任何人组织、策划、实施或者参与实施以下旨在分裂国家、破坏国家统一行为之一的，不论是否使用武力或者以武力相威胁，即属犯罪：

①将香港特别行政区或者中华人民共和国其他任何部分从中华人民共和国分离出去；

②非法改变香港特别行政区或者中华人民共和国其他任何部分的法律地位；

③将香港特别行政区或者中华人民共和同其他任何部分转归外国统治。

犯前款罪，对首要分子或者罪行重大的，处无期徒刑或者10年以上有期徒刑；对积极参加的，处3年以上10年以下有期徒刑；对其他参加的，处3年以下有期徒刑、拘役或者管制。

1. B;《民法典》第814条规定：“客运合同自承运人向旅客出具客票时成立，但是当事人另有约定或者另有交易习惯的除外。”
2. D;

《民法典》第182条：因紧急避险造成损害的，由引起险情发生的人承担民事责任。危险由自然原因引起的，紧急避险人不承担民事责任，可以给予适当补偿。

紧急避险采取措施不当或者超过必要的限度，造成不应有的损害的，紧急避险人应当承担适当的民事责任。

耕牛的主人没有看好耕牛，是引起险情发生的责任人，耕牛的主人应该承担责任。

耕牛距离旅游车还有一段距离，由此推出，汽车驾驶员紧急避险采取措施不当故应适当承担责任。

旅游汽车驾驶员属于旅行社的雇员，根据用工责任，由旅行社承担替代责任，故由旅行社和耕牛的主人共同承担责任。故本题选D。

1. D;《旅游法》第54条规定，景区、住宿经营者将其部分经营项目或者场地交由他人从事住宿、餐饮、购物、游览、娱乐、旅游交通等经营的，应当对实际经营者的经营行为给旅游者造成的损害承担连带责任。
2. B;《旅游法》第27条规定，国家鼓励和支持发展旅游职业教育和培训，提高旅游从业人员素质。
3. B;《民法典》第137条规定，以对话方式作出的意思表示，相对人知道其内容时生效。以非对话方式作出的意思表示，到达相对人时生效。
4. C;《民法典》第73条规定，法人被宣告破产的，依法进行破产清算并完成法人注销登记时，法人终止。
5. C;旅行社存入、续存、增存保证金后7个工作日内，应当向做出许可的旅游行政管理部门提交存入、续存、增存保证金的证明文件，以及与银行达成的使用保证金的协议。
6. D;

自然人可以依法向信息处理者查阅或者复制其个人信息；发现信息有错误的，有权提出异议并请求及时采取更正等必要措施。自然人发现信息处理者违反法律、行政法规的规定或者双方的约定处理其个人信息的，有权请求信息处理者及时删除。

答题要点：删除应当及时。

1. B;

《民法典》第498条规定，对格式条款的理解发生争议的，应当按照通常理解予以解释。

对格式条款有两种以上解释的，应当作出不利于提供格式条款一方的解释。

格式条款和非格式条款不一致的，应当采用非格式条款。

1. C;《民法典》第1245条规定，饲养的动物造成他人损害的，动物饲养人或者管理人应当承担侵权责任；但是，能够证明损害是因被侵权人**故意或者重大过失**造成的，可以不承担或者减轻责任。
2. D;《民法典》第1213条：机动车发生交通事故造成损害，属于该机动车一方责任的，先由承保机动车强制保险的保险人在强制保险责任限额范围内予以赔偿；不足部分，由承保机动车商业保险的保险人按照保险合同的约定予以赔偿；仍然不足或者没有投保机动车商业保险的，由侵权人赔偿。
3. D;依据《旅行社服务质量赔偿标准》，出境旅游（含赴台游）应提前30日（不含30日）通知旅游者，否则应向旅游者全额退还预付旅游费用，并按规定向旅游者支付违约金：出发当日，支付旅游费用总额20%的违约金。
4. B;

《旅行社条例》第55条：旅行社将旅游业务委托给不具有相应资质的旅行社，由旅游主管部门责令改正，处2万元以上10万元以下罚款；情节严重的，责令停业整顿1个月至3个月。

延伸考点：

《旅行社条例》第37条：旅行社将旅游业务委托给其他旅行社的，应当向接受委托的旅行社支付**不低于接待和服务成本的费用**；接受委托的旅行社不得接待不支付或者不足额支付接待和服务费用的旅游团队。

1. D;

《旅行社服务质量赔偿标准》的具体内容包括：强迫或者变相强迫旅游者购物的，每次向旅游者支付旅游费用总额20%的违约金。

注意：题干购物两次。

1. C;根据《旅行社条例》，经营国内旅游业务、入境旅游业务和出境旅游业务的旅行社，应当存入保证金140万元。旅行社每设立一个经营国内旅游业务和入境旅游业务的分社，应当向其保证金账户增存5万元；每设立一个经营出境旅游业务的分社，应当向其保证金账户增存30万元。140+30+5+5=180万，故本题选C。
2. B;

《导游人员管理条例》第21条规定，导游人员进行导游活动时未佩戴导游证的，由旅游行政部门责令改正；拒不改正的，处500元以下的罚款。

延伸考点：导游在执业过程中应当**携带**电子导游证、**佩戴**导游身份标识，并**开启**导游执业相关应用软件。

1. D;

《导游人员管理条例》第22条规定，导游人员有下列情形之一的，由旅游行政部门责令改正，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部门吊销导游证并予以公告：

①擅自增加或者减少旅游项目的；

②擅自变更接待计划的；

③擅自中止导游活动的。

1. A;

根据《导游管理办法》第17条规定，所在地旅游主管部门应当对以下情形给予导游证注销：

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的，受过刑事处罚情形的；

⑥依法应当注销导游证的其他情形。

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。**

BCD属于撤销情形。

1. B;根据《旅行社条例实施细则》第31条规定，导游从事领队业务应当具有大专以上学历；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；具有两年以上旅行社业务经营、管理或导游等相关从业经历。
2. A;《治安管理处罚法》第63条规定，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，处警告或者200元以下罚款；情节较重的，处5日以上10日以下拘留，并处200元以上500元以下罚款。
3. D;《最高人民法院关于审理旅游纠纷案件适用法律若干问题的规定》第1条规定了旅游纠纷案件的受理范围：本规定所称的旅游纠纷，是指旅游者与旅游经营者、旅游辅助服务者之间因旅游发生的合同纠纷或者侵权纠纷。
4. B;《旅游法》第79条规定，旅游经营者应当严格执行安全生产管理和消防安全管理的法律、法规和国家标准、行业标准，具备相应的安全生产条件，制定旅游者安全保护制度和应急预案。
5. D;

从业人员有权拒绝违章指挥和强令冒险作业。

A项错误，生产经营单位的从业人员，是指该单位从事生产经营活动各项工作的所有人员，包括管理人员、技术人员和各岗位的工人，也包括生产经营单位临时聘用的人员和被派遣劳动者。

B项错误，遗漏了“存在的问题”。从业人员有权对本单位安全生产工作中存在的问题提出批评、检举、控告。

C项错误，从业人员发现事故隐患或者其他不安全因素，应当立即向现场安全生产管理人员或者本单位负责人报告；接到报告的人员应当及时予以处理。

1. D;

旅行社责任保险是旅游保险中的重要险种之一，具有下列特征：

①旅行社责任保险属于强制保险；（旅行社、住宿、旅游交通、经营高空、高速、水上、潜水、探险等高风险旅游项目）

②是财产保险；

③投保人和被保险人是旅行社；谁保险谁收益，旅行社是受益人。

④保险人是保险公司，因此责任险的赔付主体是保险公司。

1. D;

《食品安全法》第17条：国家建立食品安全风险评估制度，运用科学方法，根据食品安全风险监测信息、科学数据以及有关信息，对食品、食品添加剂、食品相关产品中生物性、化学性和物理性危害因素进行风险评估。故本题选D。

A项错误，国家建立食品安全**风险监测**制度，对**食源性疾病、食品污染以及食品中的有害因素**进行监测。

C项错误，食品安全工作实行预防为主、风险管理、全程控制、社会共治，建立科学、严格的监督管理制度。

1. B;《旅馆业治安管理办法》第14条规定，公安机关对旅馆治安管理的职责是，指导、监督旅馆建立各项安全管理制度和落实安全防范措施，协助旅馆对工作人员进行安全业务知识的培训，依法惩办侵犯旅馆和旅客合法权益的违法犯罪分子。这表明，公安机关是旅馆业治安管理的主体，依法履行管理职责。
2. C;《娱乐场所管理条例》第28条规定，每日凌晨2时至上午8时，娱乐场所不得营业。
3. D;《自然保护区条例》第35条规定，在自然保护区**进行砍伐、放牧、狩猎、捕捞、采药、开垦、烧荒、开矿、采石、挖沙等活动**的单位和个人，除可以依照有关法律、行政法规规定给予处罚的以外，由县级以上人民政府有关自然保护区行政主管部门或者其授权的自然保护区管理机构没收违法所得，责令停止违法行为，限期恢复原状或者采取其他补救措施；对自然保护区造成破坏的，可以处以300元以上1万元以下的罚款。
4. A;《博物馆条例》第29条：博物馆应当向公众公告具体开放时间。在国家法定节假日和学校寒暑假期间，博物馆应当开放。
5. A;《保护世界文化和自然遗产公约》第4条规定，各缔约国应承认，保证本国领土内的文化遗产和自然遗产的确定、保护、保存、展出和遗传后代，主要是有关国家的责任。该国将为此目的竭尽全力，最大限度地利用本国资源，必要时利用所能获得的国际援助和合作，特别是财政、艺术、科学及技术方面的援助和合作。
6. A;

《出境入境管理法》第71条规定，有下列行为之一的，处1000元以上5000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2000元以上1万元以下罚款：

（一）**持用伪造、变造、骗取的出境入境证件出境入境的**；

（二）冒用他人出境入境证件出境入境的；

（三）逃避出境入境边防检查的；

（四）以其他方式非法出境入境的。

1. D;自铁路运输企业发出领取货物通知之日起满30日仍无人领取的货物，或者收货人书面通知铁路运输企业拒绝领取的货物，铁路运输企业应当通知托运人，托运人自接到通知之日起满30日未作答复的，由铁路运输企业变卖。
2. D;

《消费者权益保护法》第25条规定，经营者采用网络、电视、电话、邮购等方式销售商品，消费者有权自收到商品之日起七日内退货，且无需说明理由，但下列商品除外：

（一）消费者定作的；

（二）鲜活易腐的；

（三）在线下载或者消费者拆封的音像制品、计算机软件等数字化商品；

（四）交付的报纸、期刊。

除前款所列商品外，其他根据商品性质并经消费者在购买时确认不宜退货的商品，不适用无理由退货。

ABC三项分别属于上述第（四）（三）（一）项，属于不能七日无理由退货的商品。故本题选D。

1. C;

《自然保护区条例》第18条规定，自然保护区划分为核心区、缓冲区和实验区。

（1）**核心区**。核心区是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**。

（2）**缓冲区**。缓冲区是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**。

（3）**实验区**。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。

1. C;习近平文化思想坚守马克思主义这个魂脉和中华优秀传统文化这个根脉，是“两个结合”的重大成果。故本题选C
2. B;

高质量发展是全面建设社会主义现代化国家的首要任务。故本题选B。

A项错误，坚定不移贯彻**创新**、协调、绿色、开放、共享的新发展理念。

C项错误，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。**

D项错误，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。”

1. B;

1978年，党的十一届三中全会提出“有法可依、有法必依、执法必严、违法必究”16字方针。故本题选B。

A项错误，习近平法治思想的主要内容精辟概括为“十一个坚持”，其中之一是：坚持全面推进科学立法、严格执法、公正司法、全民守法。

C项错误，“标本兼治、综合治理、惩防并举、注重预防”是反腐败方针。

D项错误，“长期共存、互相监督、肝胆相照、荣辱与共”是中国共产党领导的多党合作和政治协商制度的基本方针。

1. A;旅游业构建科学保护利用体系，坚持文化引领、生态优先，把文化内涵融入旅游业发展全过程。坚持“绿水青山就是金山银山”理念，通过发展旅游业促进人与自然和谐共生，稳步推进国家文化公园、国家公园建设，打造人文资源和自然资源保护利用高地。
2. D;

剧本娱乐经营场所、所在建筑应当为合法建筑，不得设置在地下二层及以下楼层；不得设置在住宅建筑内；不得设置在“三合一”场所（住宿与生产、储存、经营合用场所）、彩钢板建筑和村（居）民自建房内；不得与生产、储存、经营易燃易爆危险品场所设置在同一建筑物内；不得毗连甲乙类危险品仓库。

经营服务对象主要为儿童的场所不得设置在地下、半地下或地上四层及以上楼层。

1. C;2024年10月11日10时39分，我国在东风着陆场成功回收首颗可重复使用返回式技术试验卫星——实践十九号卫星，搭载的植物及微生物育种载荷、自主可控和新技术验证试验载荷、空间科学实验载荷、社会公益和文化创意载荷等回收类载荷已全部顺利回收。
2. C;1846年，托马斯·库克亲自带队，乘火车和轮船到苏格兰旅行。旅行社为每位成员发了一份活动日程表，并为旅游团配备了向导。这是世界上第一次有商业性导游陪同的旅游活动，导游服务作为一种职业正式登上了历史的舞台。
3. C;2016年1月29日，全国旅游工作会议提出要深化导游管理体制改革，导游从“行政化、非流动、封闭式”管理向“市场化、自由化、法制化”管理转变。
4. A;**旅行社**、**旅游饭店**和**旅游交通**是现代旅游业的**三大支柱**，处于核心地位的是旅行社
5. B;中华人民共和国第一家旅行社“华侨服务社”于1949年11月在厦门正式营业。
6. B;旅行社兼职导游主体是取得导游资格证书并在相关旅游行业组织（导游协会）注册而取得导游证的导游，不固定在一家旅行社工作，有可能有其他的工作。
7. C;平等原则是社交礼仪的核心，导游应以礼待人、有来有往，既不盛气凌人，也不卑躬屈膝。**对旅游者均以礼相待、一视同仁**。
8. C;

注意区分组团社和地接社：

组团社指的是**从事招徕、组织旅游者，与旅游者订立旅游合同**的旅行社。

地接社指的是**接受组团社委托，实施旅游接待计划，在旅游目的地接待旅游者**的旅行社。

1. D;举止是指人的动作和表情。举止是一种不说话的“语言”，能在很大程度上反映导游的素质、受教育的程度及能够被旅游者信任的程度。
2. B;文化和旅游部对领队实行备案管理制。从事领队业务的人员，应当取得**导游证**，具有相应的**学历**、**语言能力**和**旅游从业经历**，并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**。
3. A;

**欢迎词**一般包括如下内容：

**（1）问候语。**向旅游者问好。

**（2）欢迎语。**对旅游者的到来表示欢迎。

**（3）介绍语。**介绍旅行社、旅游车司机和自己。

**（4）愿望语。**表达提供优质服务的态度和希望支持合作的愿望等。

（5）祝福语。预祝旅游活动愉快、顺利。故本题选A。

1. A;

地陪导游应提前10分钟到达约定的集合点。提前到达的好处有：

（1）向旅游者表示导游以身作则遵守时间，提前做好出发前的准备工作。

（2）为了热情招呼旅游者，表示对旅游者的尊重。

（3）地陪导游可趁旅游者还未到齐之前，向已到的旅游者了解他们的要求和想法，有针对性地提供旅游服务，应对可能出现的突发情况。

1. D;

旅游团抵达后的工作：

（1）持证上岗。

（2）迎接旅游团。

（3）核实团队信息。

（4）集中清点行李。

（5）集合登车。上车后，地陪导游应协助全陪导游或者领队安排旅游者就座，并安置好随身行李。待旅游者坐稳后，地陪导游**应**先检查行李架上的物品是否稳固，**再礼貌地清点人数**，**最后请司机开车**，并再次提醒旅游者坐稳系好安全带。

1. A;

**领队（全陪导游）手中的旅行计划与地陪导游的接待计划**有部分出入**：**

（1）要及时报告旅行社，查明原因，**分清责任**。

（2）若是地接社的责任，地陪导游应实事求是地说明情况，并向领队（全陪导游）和全体旅游者赔礼道歉。

1. B;

当旅游者意外受伤或患病时，导游应及时了解情况，不应擅自给患者用药。如有需要，应陪同患者前往医院就诊，并按规定履行报告义务，同时协助旅游者向保险公司办理理赔事宜。

旅游者病危时，导游应妥善安排好其他旅游者的活动，地陪导游带团继续游览。

1. B;行前说明会通常会在旅游团队出发前3～7天召开。领队在领到团队计划后应该再次核对行前说明会开会的时间、地点，同时也应再次电话或短信通知旅游者。
2. B;

导游的视线朝上，即为仰视。通常表示尊重、谦逊、期待、盼望、哀求等含义。故本题选B。

A项“宽容”属于俯视，“轻视”属于斜视。导游的视线朝下，即为俯视。通常表示**爱护、宽容、傲慢**等含义。导游的视线斜行，即为斜视。表示**怀疑、疑惑、轻视**等含义。

CD项属于正视。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。

1. D;A、B、C选项都是**同类**相异**类比**。**同类**相似**类比**是将相似的两个事物进行比较，便于旅游者理解并使其产生亲切感。譬如：讲到梁山伯和祝英台的故事时，可以将其称为“中国的罗密欧和朱丽叶”等。
2. D;不同景观或同一景观在不同时间、气候条件下，会产生不同的意趣。因此，导游应能根据不同景点的最佳观赏时机，有侧重点地为旅游者进行审美引导。如游览杭州西湖时，如果是早上，则可以重点讲解如何欣赏被排在西湖十景之首的“苏堤春晓”；如果是临近黄昏，则可以重点引导旅游者如何欣赏“雷峰夕照”景观。如果是夏天到西湖，则不能忽略“曲院风荷”，感受风荷之美；如果雪天到西湖，则不可错过“断桥残雪”，领略残雪意境。
3. A;旅游者要求去不对外开放的地区、机构参观游览的，导游应劝阻（婉言拒绝）。
4. D;

**不合理的退团要求：**

（1）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。

（2）若劝说无效，旅游者执意要求退团的，导游应告知退团后的一切费用由其自理，最后请旅游者写出书面申请并签字，报告旅行社。未使用的旅游费用将按照旅游者与旅行社签订的旅游合同约定或协商处理。

**不合理的退团要求解题要点：**

**（1）先劝说。**

**（2）劝说无效，按规定操作离团手续。**

1. D;

火灾事故的处理：

（1）立即报警（电话：119）。

（2）**组织旅游者撤离**。

（3）**引导旅游者自救**。必要时，导游应引导旅游者就地开展自救，如提醒大家不要贪恋财物，应迅速逃生；若楼道出现浓烟，应尽快找**毛巾沾湿并捂住口鼻**，身体尽量**贴近地面行走**；若身上着火，**不可奔跑**，应**就地打滚**或用厚重衣物压灭火苗；若大火已封闭逃生通道，则应立即退回室内，用湿被褥塞住门缝，并向窗外发出求救信号，等待救援。

（4）**组织抢救受伤者。**

（5）**安抚旅游者情绪。**

（6）**做好善后工作。**

1. B;

要求变更交通工具类型：

（1）礼貌婉拒，耐心说服。

（2）**对合理的、特殊的要求，报告旅行社。**

（3）如果旅行社同意更换，由旅游者**提出书面申请并签字**，终止原有的合同，承担原交通工具的损失费，变更后的交通工具费用自理。

（4）协助旅行社落实变更后的交通工具。

1. C;

行前说明会主要内容：

（1）**团队行程介绍。**

（2）**注意事项讲解。**

（3）**出境文明旅游宣讲。**

（4）**与旅游者互动沟通。**领队应不迟于出团前1日与参团旅游者联系，再次提醒以下事项并请旅游者回复确认：

1. B;

**旅游者要求探亲访友处理：**

（1）向旅游者详细了解亲友的姓名、地址和通信方式等信息，帮助其联系亲友。

（2）为旅游者写好便条（饭店地址、电话），并互留电话便于联系。

（3）为旅游者指点交通方式，或帮助联系车辆。

（4）提醒其注意安全、及早返回饭店。

1. C;当旅游者丢失证件或物品时，导游应稳定旅游者情绪，详细了解丢失情况，协助寻找，同时报告旅行社，并按以下要求处理
2. A;

A项正确。当头顶有炸雷时，若无合适的避雷场所，应找一块地势低洼处蹲下，尽量降低重心和减少人体与地面的接触面积，双脚并拢，双手捂住耳朵，避免雷声伤害听力。

B项错误。如果不止一个人在一起，彼此之间应保持数米的距离，以免遭遇群体雷击。

C项错误。若伤者失去意识但仍有呼吸，此时应让伤者舒适平卧，安静休息后，再送往医院治疗。若伤者已经停止呼吸，应迅速组织人员进行心肺复苏术，直到救护人员赶到。

D项错误。当雷电出现时，如果人在室内，应及时关好门窗，尽量远离金属门窗、幕墙以及有电源插座的地方。

1. D;客问客答，也称为“借花献佛”，指当旅游者提出问题后，导游自己不参与回答，而是巧妙引导其他旅游者来回答的方式。
2. D;

A项“直接拒绝”错误。要求推迟用餐，导游应耐心告知团队餐馆用餐的时间规定，劝说旅游者随团用餐。若个别旅游者执意要求推迟用餐，导游带领全团正常用餐，协助个别旅游者后续联系餐馆安排点餐。

B项“陪同前往”错误。个别旅游者需要品尝风味餐，导游可协助联系餐馆。告知风味餐费用自理，原餐费根据旅游合同约定（或协商）处理。导游一般不陪同前往，提醒其尽早返回饭店，注意人身、财物安全。

C项“3小时内”错误，应是“3小时前”。旅游者在用餐3小时之前提出换餐，导游应第一时间联系餐厅；如原餐厅无法满足，可联系其他餐馆，尽量满足其要求。如在用餐3小时之内旅游者提出换餐，一般应婉言拒绝，做好必要的解释工作，建议随团用餐。

D项正确。旅游者要求单独用餐或不随团用餐，导游应同意旅游者要求，但也应告知旅游者原餐费根据旅游合同约定处理。

1. D;

导游在工作过程中应注意结合实际情况，分类进行引导工作。

对未成年人较多的团队时，应侧重对家长的引导，并需特别关注未成年人特点，避免损坏公物、喧哗吵闹等不文明现象发生。

1. C;

政务团接待技巧：

（1）**仪容仪表宜端庄**。

（2）**接待礼仪宜规范**。

（3）**讲解内容宜精要**。政务团讲解需做到两个字：**“精”“要”**。

☆“精”，就是内容精确，每字每句都应经得起推敲。讲法精练，不拖泥带水，不模棱两可。

☆“要”，就是只讲要求内的范围，内容要符合对象需要。

（4）保密要求宜重视。

1. C;

劝慰的技巧：

（1）**正面引导法**。当问题出现后，导游通过摆事实，讲道理，分清利弊得失，层层分析推进，直至说服旅游者的方法

（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**。发现问题时，导游既不直接去明说，也不从侧面劝告，而是采用含蓄隐晦的动作或声音暗示旅游者接受劝告的方法。

题干例子属于侧面迂回法。

1. C;

6种寒暄方式：

（1）问候型。

（2）言他型。

（3）即景型。

（4）夸赞型。

（5）攀认型。

（6）敬慕型。当导游想抬高对方时，就可以找出对方的长处，并以仰慕的语气进行寒暄。

如“您是这方面的专家，我讲解不到位的地方，还请多多指教。”

1. A;在航班（火车、汽车、轮船）抵达时刻后，导游应通过电话、短信或其他社交软件联系散客旅游者，手举写有其姓名的接站牌等候。
2. C;《中华人民共和国护照法》规定，普通护照的有效期为：护照持有人未满16周岁的为5年，16周岁以上的为10年。
3. C;

C项正确。海关检查中，对于海关加封的行李物品，不要擅自拆开或者损毁海关施加的封志。

A项错误，描述的是边防检查；

B项错误，描述的是卫生检疫；

D项错误，描述的是安全检查。

1. A;海关通道分为“红色通道”和“绿色通道”两种。不明海关规定或不知如何选择通道的旅客，应选择“红色通道”通关
2. B;

香港、澳门地区居民及因私往来香港、澳门地区的内地居民，免税烟草制品限量：香烟200支或雪茄50支或烟丝250克。

其他入境旅客，免税烟草制品限量：香烟400支或雪茄100支或烟丝500克。

1. B;星空联盟，成立于1997年，总部位于**德国法兰克福**，它是目前全球最大的航空公司联盟，也是首个国际性航空联盟。**中国国际航空、深圳航空**是其成员。
2. D;外交护照由外交部颁发给中国党、政、军高级官员，全国人民代表大会、中国人民政治协商会议和各民主党派的主要领导人，外交官员、领事官员及其随行配偶、未成年子女和外交信使等。
3. A;国内客票的舱位等级主要分为头等舱（舱位代码为F）、公务舱（舱位代码为C）、经济舱（舱位代码为Y）。
4. C;乘火车赴香港必须提前办好赴香港特别行政区的证件，并持该证件与有效车票提前90分钟到出入境联检大厅办理验关手续。
5. D;

A项错误，国航的标志是凤凰；

B项错误，南航的标志是广州市花木棉花衬托在宝蓝色的飞机垂直尾翼图案上组成；

C项错误，中国北方航空公司的标志是蓝天和雪山。（教材没要求，了解即可）

D项正确，东航的标志是飞翔的燕子。

1. A;经济型饭店是一种以大众旅行者和中小商务者为主要服务对象，**以客房为唯一或核心产品**，价格低廉，服务标准，环境舒适，硬件上乘，**性价比高**的现代饭店业态。
2. C;

与北京没有时差的城市有：中国香港、中国澳门、马尼拉、吉隆坡。

A项，平壤与北京时差数为+1；

B项，新加坡与北京时差数为-0.5；

D项，曼谷与北京时差为-1。

三、多选题

1.BCDE

A项错误，表达不完整，遗漏了“合法的”。《宪法》第13条规定，公民的合法的私有财产不受侵犯。

B项正确，婚姻、家庭、母亲和儿童受国家的保护。

C项正确，中华人民共和国公民有言论、出版、集会、结社、游行、示威的自由。

D项正确，国家保护华侨的正当权利和利益，保护归侨和侨眷的合法权利和利益。

E项正确，国家和社会帮助安排盲、聋、哑和其他有残疾的公民的劳动、生活和教育。

故本题选BCDE。

1. BCDE

《国旗法》第16条：下列人士逝世，举行哀悼仪式时，其遗体、灵柩或者骨灰盒可以覆盖国旗：

①中华人民共和国主席、全国人民代表大会常务委员会委员长、国务院总理、中央军事委员会主席；

②中国人民政治协商会议全国委员会主席；

③对中华人民共和国作出杰出贡献的人；

④烈士；

⑤国家规定的其他人士。

覆盖国旗时，国旗不得触及地面，仪式结束后应当将国旗收回保存。故本题选BCDE。

1. ADE;《旅游法》第18条规定，旅游发展规划应当包括旅游业发展的总体要求和发展目标，旅游资源保护和利用的要求和措施，以及旅游产品开发、旅游服务质量提升、旅游文化建设、旅游形象宣传和推广、旅游基础设施和公共服务设施建设的要求和促进等内容。故本题选ADE。
2. BCD;《旅游法》第11条规定，残疾人、老年人、未成年人等旅游者在旅游活动中依照法律、法规和有关规定享受便利和优惠。故本题选BCD。
3. ABC;《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。故本题选ABC。
4. ACD;

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。

第144条：无民事行为能力人实施的民事法律行为无效。

第146条：行为人与相对人以虚假的意思表示实施的民事法律行为无效。

故本题选ACD。

1. BCD;

《民法典》第566条规定，合同解除后，尚未履行的，终止履行；已经履行的，根据履行情况和合同性质，当事人可以请求恢复原状或者采取其他补救措施，并有权请求赔偿损失。合同因违约解除的，解除权人可以请求违约方承担违约责任，当事人另有约定的除外。主合同解除后，担保人对债务人应当承担的民事责任仍应当承担担保责任，但是担保合同另有约定的除外。故本题选BCD。

E项“不得”错误，而应为“并有权”请求赔偿损失。

1. BE;

A项错误，表述太过绝对。《民法典》第180条，因不可抗力不能履行民事义务的，不承担民事责任。**法律另有规定的，依照其规定**。

B项正确。《民法典》第1175条规定，损害是因第三人造成的，第三人应当承担侵权责任。

C项“相应减轻”错误。《民法典》第1174条规定，损害是因受害人故意造成的，行为人不承担责任。

D项“免除”错误。《民法典》第1173条规定，被侵权人对同一损害的发生或者扩大有过错的，可以减轻侵权人的责任。

E项正确。《民法典》第181条规定，正当防卫超过必要的限度，造成不应有损害的，正当防卫人应当承担适当的民事责任。故本题选BE。

1. BCDE;依据《旅行社条例》第39条规定，发生危及旅游者人身安全的情形的，旅行社及其委派的导游人员、领队人员应当采取必要的处置措施并及时报告旅游行政管理部门；在境外发生的，还应当及时报告中华人民共和国驻该国使领馆、相关驻外机构、当地警方。故本题选BCDE。
2. ACDE;《文化和旅游市场信用管理规定》第2规定，文化和旅游主管部门实施信用管理，应当坚持依法行政、合理关联、保护权益、审慎适度原则，确保奖惩措施与守信失信行为相当。故本题选ACDE。
3. BCDE;

《导游管理办法》第13-15条规定，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。故本题选BCDE。

1. ADE;

《导游管理办法》第10条规定，申请取得导游证，申请人应当通过全国旅游监管服务信息系统填写申请信息，并提交下列申请材料：

①身份证的扫描件或者数码照片等电子版；

②未患有传染性疾病的承诺；

③无过失犯罪以外的犯罪记录的承诺；

④与经常执业地区的旅行社订立劳动合同或者在经常执业地区的旅游行业组织注册的确认信息。故本题选ADE。

BC项属于向旅游行业组织提交的材料。第8条规定，在旅游行业组织注册并申请取得导游证的人员，应当向所在地旅游行业组织提交下列材料：**①身份证；②导游人员资格证；③本人近期照片；④注册申请。**

1. BCD;

A项“工作日”错误，在旅游投诉中，被投诉者应当积极配合旅游投诉处理机构的工作，在接到旅游投诉受理通知书之日起10日内做出书面答复，提出答辩的事实、理由和证据。

B项正确，《旅游投诉处理办法》第19条规定，投诉人和被投诉人应当对自己的投诉或者答辩提供证据。

C项正确、E项“工作日”错误，《旅游投诉处理办法》第25条规定，旅游投诉处理机构应当在受理旅游投诉之日起60日内，做出处理。鉴定、检测的时间不计入投诉处理时间。

D项正确，《旅游投诉处理办法》第17条规定，旅游投诉处理机构在受理投诉之日起5个工作日内，将旅游投诉受理通知书和投诉书副本送达被投诉人。故本题选BCD。

1. ABCE;《旅游安全管理办法》第39条第2款规定，根据旅游突发事件的性质、危害程度、可控性以及造成或者可能造成的影响，旅游突发事件一般分为特别重大、重大、较大和一般四级。故本题选ABCE。
2. ACDE;

《文物保护法》第64条规定，违反本法规定，有下列行为之一，构成犯罪的，依法追究刑事责任：

①盗掘古文化遗址、古墓葬的；

②故意或者过失损毁国家保护的珍贵文物的；

③擅自将国有馆藏文物出售或者私自送给非国有单位或者个人的；

④将国家禁止出境的珍贵文物私自出售或者送给外国人的；

⑤以牟利为目的倒卖国家禁止经营的文物的；

⑥走私文物的；

⑦盗窃、哄抢、私分或者非法侵占国有文物的；

⑧应当追究刑事责任的其他妨害文物管理行为。

故本题选ACDE。

1. BD;中国式现代化是物质文明和精神文明相协调的现代化。物质富足、精神富有是社会主义现代化的根本要求。故本题选BD。
2. ABCDE;

2024年5月，习近平总书记对旅游工作作出重要指示指出，改革开放特别是党的十八大以来，我国旅游发展步人快车道，形成全球最大国内旅游市场，成为国际旅游最大客源国和主要目的地。

新时代新征程，旅游发展面临新机遇新挑战。着力完善现代旅游业体系，加快建设旅游强国，让旅游业更好服务美好生活、促进经济发展、构筑精神家园、展示中国形象、增进文明互鉴。故本题选ABCDE。

1. BC;导游服务是向旅游者提供的旅游服务：对于团队旅游者，导游必须按组团合同的规定和导游服务质量标准实施（B、C两项正确），对于散客则应按事前约定的内容和标准实施（D、E两项，属于对于散客提供服务的依据）。导游不得擅自增加或减少甚至取消旅游项目，也不得降低导游服务质量标准。故本题选BC。
2. ABDE;

**地陪**的主要职责：（1）安排旅游活动；（2）做好接待工作；（3）进行导游讲解；（4）维护旅游者安全；（5）处理相关问题。故本题选ABDE。

C项，宣传、调研工作属于全陪导游的工作内容。

1. CDE;

导游应该具备的服务能力要求包括**思想素质**、**技术技能**、**业务知识**和**职业形象**等方面。其中，思想素质主要包括：

（一）热爱祖国，践行社会主义核心价值观。（C项正确）

（二）恪守职业道德，爱岗敬业，坚持游客为本，服务至诚。（D项正确）

（三）秉承契约精神，按合同的约定提供导游服务，维护旅游者和旅行社的合法权益。（E项正确）

A项，属于技术技能--接待操作能力。

B项，属于技术技能--语言能力。

故本题选CDE。

1. ABDE;根据国家标准《导游等级划分与评定》（GB/T34313—2017），中级导游应有大学专科及以上学历（A项正确），取得初级导游等级满2年（B项正确）。申请评定前2年内带团应不少于30次或120天（C项错误），且申请评定前2年内旅游者反映良好，无重大服务质量投诉（E项正确），并通过全国中级导游等级考试（D项正确）。故本题选ABDE。
2. ACDE;

地陪导游知识准备：

（1）**专业知识准备**。地陪导游应根据接待计划确定的参观游览路线，做好有关知识和资料（史地文化知识、政策法规知识等）的准备，注意知识的更新，及时掌握最新信息。接待有专业要求的团队要做好相关专业知识和术语、词汇的准备。（A、C两项正确）

（2）**交谈话题知识**。带团时，地陪导游想要融入旅游团队，就要找到一个切入点，热门话题知识必不可少。地陪导游应做好当前热门话题、国内外重大新闻，以及旅游者可能感兴趣的话题的准备。（E项正确）

同时，对旅游者所处的国家（地区）有关知识也应该进行相应准备。

（3）**语言词汇知识**。若接待的是入境旅游团，尤其是一些学术会议团、专业考察团、访问代表团等，地陪导游还要做好语言翻译和外语词汇的准备，注意表达应清楚、生动、流畅。（D项正确）

B项属于地陪的形象准备。故本题选ACDE。

1. ADE;

旅游者购物时，地陪导游应向旅游团讲清停留时间（A项正确）和有关购物的注意事项，并介绍本地商品的特色（D项正确）及选购方法，突出商品的实用性、收藏性、装饰性、纪念性等，当好旅游者的购物参谋（E项正确）。地接导游要注意摆正自己的位置和说话的角度，就商品本身做出客观的说明，实事求是。同时要引导旅游者自己观察，请旅游者自行选购，自主决定是否购买。

B项“自己找地方休息”错误。对于不愿参加购物活动的旅游者，要做出妥善安排，如就近参观其他景点，或安排到环境较好的地点休息等候。

故本题选ADE。

1. ACDE;

A项正确。迎接入境旅游团时，全陪导游应在接团前一天与首站接待社联系，了解接待工作的详细安排情况。

B项错误。全陪导游要与首站地陪导游一起提前30分钟到达接站地点迎候旅游团。

C、D两项正确。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。

E项正确。全陪导游应将整个行程中所涉及的下榻饭店、餐饮安排、游览景点、风俗习惯、交通安排等，向旅游者做简要介绍，使其有相应的了解和准备。

故本题选ACDE。

1. AE;如果该散客旅游者还有送机（车、船）服务，导游还应在行程结束的前一天要与该散客旅游者商定离店时间与送站安排。故本题选AE。
2. ABDE;导游口头语言的表达要领主要体现在音量大小适度、语速快慢相宜、语调高低有序、停顿长短合理这四个方面。
3. ABE;

A项正确。自问自答通常用于难度比较大或旅游者基本回答不出来的问题。

B项正确。在导游讲解中避免面面俱到，只突出某一方面或部分的讲解方法叫突出重点法。

C项错误。触景生情法重在“生情”二字。贵在生发的是真情实感，而不是无病呻吟。

D项错误。虚实结合应以“实”为主，“虚”为辅，“虚”为“实”服务。

E项正确，在一些规模较大或内容较为丰富的景区，导游按照一定脉络顺序，将其分块进行讲解的方法，即为分段讲解法。故本题选ABE。

1. ABDE;

老人团接待技巧：

**（1）妥善安排行程。**

①景点游览宜少而精。一般每天的游览项目不宜过多，在合同约定的框架内，可选择景点内有代表性的点位参观，游览内容宜少而精，以慢行细看为主。（A、B两项正确）

②增加休息的频次。（D项正确）

③参游项目宜量力而行。老年人都有不服老的念头，在游览期间导游不宜用激将法来刺激老年人参加一些挑战性的旅游项目，如攀爬高山、参加高刺激的娱乐体验项目等。（C项错误）

**（2）多做提醒工作。**

**（3）耐心做好讲解。**

**（4）关注健康安全。**

知识点拓展：诱导法可以简单理解等于激将法。诱导法是一种通过外部刺激或内部思维过程引导个体行为的方法。（E项正确）

故本题选ABDE。

1. AE;

**E项正确。**旅游者要求增加行程外的文娱活动，本着合理而可能的原则，在时间允许的情况下，导游应积极协助，若时间不允许，导游也应做好耐心解释工作。

A项正确。**个别旅游者要求增加计划外的文娱活动：**

导游协助旅游者订票。向其讲清时间和地点，强调安全等注意事项，为其联系出租车，并互留联络方式。告知旅游者活动的票款、交通等费用均由其自理现付。对无法满足的要求，耐心解释。

B项错误。部分旅游者提出更换文娱活动，导游应讲明团队按接待计划已购买好文娱活动门票，劝其随团观看。

C项“婉言拒绝”错误。旅游者要求前往不健康的娱乐场所，导游应断然拒绝，正面引导。发现线索，及时报告。

D项错误。全团旅游者提出更换文娱活动，需请全体旅游者提出申请并签字。导游第一时间将全团更改文娱情况报告接待社，接待社与组团社联系，征得组团社同意。旅行社同意后导游方可更换文娱活动安排。

1. ACD;

山体滑坡和泥石流预防和自救：

（1）雨天宜尽早离开山谷或转移到高地（A项正确）。

（2）根据前兆来判断是否可能有泥石流或山体滑坡发生。

（3）把握好逃生方向。一旦发现有泥石流或山体滑坡时，不能与其同向奔跑，而应迅速向两侧逃生，即逃跑线路与泥石流或山体滑坡成垂直方向，且不要停留在凹坡处，尽量快跑（C项正确）。

（4）寻找平整高地等待救援。在逃生过程中，若是遭遇泥石流，可以就近选择林木密集地带逃生，但不要攀爬到树上躲避（B项错误）；若是遭遇山体滑坡，不要躲到有滚石和大量堆积物的山坡下方，当无法继续逃离时，应迅速抱住身边的树木等固定物体（D项正确）。无论是遭遇泥石流还是山体滑坡，都应尽可能选择平整的高地集合队伍，然后发送求救信息并等待救援。

B项错误，不能爬到树上，因为树木可能被泥石流淹没。

E项“向上跑”错误，应是两侧垂直方向。故本题选ACD。

1. ACDE;

**1.当旅游者在境内发生食物中毒：**

（1）立即与当地医疗机构联系救助事宜（A项正确），并设法催吐，同时对食品进行留样（B项错误），取得旅游者呕吐物的样本。

（2）将旅游者送至医疗急救机构或医院进行救治，并保留相关证据（C项正确）。

（3）及时向旅行社及其所在地旅游主管部门、发生地旅游主管部门和疾病预防控制机构报告（D项正确），反映旅游者食物中毒的详细情况。

**2.旅游者在境外发生食物中毒：**

（1）领队还应及时向中国驻当地使领馆或政府派出机构报告（E项正确）。

（2）在中国驻当地使领馆或政府派出机构指导下，全力做好食物中毒应对处置工作。

B项错误，呕吐物得留样本。故本题选ACDE。

1. ABCD;

社会骚乱等群体性事件的预防：

（1）关注新闻报道。

（2）及时向旅行社汇报。

（3）灵活调整行程。

（4）不乱发布信息。故本题选ABCD。

1. ACD;麝香、蟾酥、虎骨、犀牛角、牛黄等中药材、中成药不准出境。故本题选ACD。
2. BE;

禁止携带但可以托运的物品：锐器（菜刀、水果刀、剪刀、美工刀、裁纸刀等日用刀具）；工具农具（钻机、凿、锥、锯、斧头、焊枪、锤、冰镐、扁担、耙等）。故本题选BE。

A、C、D项属于国内水路运输旅客禁止携带和禁止托运物品：枪支、子弹类（**手枪**、气枪、**猎枪**、运动枪、麻醉注射枪、**道具枪**、发令枪、钢珠枪、射钉枪等）。

1. BDE;高原反应即急性高原病，是人到达一定海拔高度后，身体为适应因海拔高度而造成的气压低、含氧量少、空气干燥等的变化，而产生的自然生理反应。海拔高度一般达到2700米左右时，人就会有高原反应。故本题选BDE。