1. **判断题**

1.法律和其他议案由全国人民代表大会以全体代表的过半数通过。（    ）

2.代理人不履行或者不完全履行职责，造成被代理人损害的，应当承担民事责任。（    ）

3.合同依法成立以后，对双方当事人都有法律约束力，双方必须严格按照合同约定履行自己的义务，任何一方都不得变更依法成立的合同。（    ）

4.合同履行地点不明确，给付货币的，在给付货币一方所在地履行。（    ）

5.因租赁、借用等情形机动车所有人、管理人与使用人不是同一人时，发生交通事故造成损害，属于该机动车一方责任的，由机动车使用人承担赔偿责任；机动车所有人、管理人对损害的发生有过错的，承担相应的赔偿责任。（    ）

6.限制民事行为能力人在幼儿园、学校或者其他教育机构学习、生活期间受到人身损害的，幼儿园、学校或者其他教育机构能够证明尽到教育、管理职责的，不承担侵权责任。（    ）

7.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财产安全遇有危险时紧急救助的费用。（    ）

8.根据《文化和旅游市场信用管理规定》，因擅自设立互联网上网服务营业场所经营单位而被认定为严重失信主体的，其法定代表人或者主要负责人3年内不得担任互联网上网服务营业场所经营单位的法定代表人或者主要负责人。（    ）

9.旅行社应当与通过其取得导游证的导游订立不少于1年的劳动合同，并支付基本工资、带团补贴等劳动报酬，缴纳社会保险费用（    ）

10.《导游管理办法》规定，所在地旅游主管部门对申请人提出的取得导游证的申请，应依法出具受理或者不予受理的书面凭证。受理的，应自受理申请之日起10个工作日内，做出准予核发或者不予核发导游证的决定。（    ）

11.保护消费者的权益是全社会的共同责任。（    ）

12.旅游不文明行为当事人的姓名、性别、户籍省份信息会记录在“旅游不文明行为记录”中。（    ）

13.根据《旅游投诉管理办法》规定，旅游投诉处理机构应当每年公布旅游者的投诉信息，使用统一规范的旅游投诉处理信息系统，为受理的投诉制作档案并妥善保管相关资料。（    ）

14.旅游投诉处理机构处理旅游投诉，除《旅游投诉处理办法》另有规定外，实行调解制度。旅游投诉处理机构应当在查明事实的基础上，遵循合法、必要的原则进行调解，促使投诉人与被投诉人相互谅解，达成协议。（    ）

15.《旅游安全管理办法》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。（    ）

16.省、自治区人民政府建设主管部门和直辖市人民政府风景名胜区主管部门，负责本行政区域内风景名胜区的监督管理工作。（    ）

17.《关于进一步加强和改进旅游客运安全管理工作的指导意见》指出，安装卫星定位装置也可能无法实现实时定位，故不要求旅行社必须租用安装卫星定位装置的车辆。（    ）

18.2024年9月23日至24日，首届中国数字人大会在北京举办，大会主题为“数字人应用与未来”。（    ）

19.中国制造创新推出的“探索者”全身PET-CT，是医学诊断的新利器。它的灵敏度比国际传统的PET-CT高出近40倍。（    ）

20.获得2024巴黎奥运会首枚金牌的运动员是中国组合黄雨婷/盛李豪。（    ）

21.接待计划是导游了解旅游团基本情况和安排当地活动日程的主要依据。（    ）

22.致欢迎词是地陪导游接到旅游团队后的第一次导游讲解。（    ）

23.全陪导游可以从历史与文明、地理与资源、文化与艺术、政治与经济、语言与文字、民族与宗教等多个维度向入境旅游者介绍中国。（    ）

24.无论是计划内的还是计划外的文娱活动，全陪导游都要协助地陪导游做好旅游者入场和离场人数的清点、引导旅游者入座、提醒旅游者注意人身和财物安全、解答旅游者相关疑问等。（    ）

25.若是迎接乘火车来的散客，导游应提前1小时抵达火车站接站。（    ）

26.导游领队人员应兼具为旅游者提供服务与引导旅游者文明旅游两项职责。（    ）

27.在出境旅游过程中，如遇当地导游私自增加或减少旅游项目，领队首先应先向组团社反应。（    ）

28.导游在对法国旅游者讲述故宫时，将故宫建成时间换算成公历年，并加上一句“比巴黎凡尔赛宫建成早269年”，效果将更好。这是运用了妙用数字法。（    ）

29.观赏节奏是指旅游活动中观赏景物的快慢速度。（    ）

30.某旅游团游览A景点结束后，有部分旅游者提出希望增加B景点的游览，导游人员应委婉拒绝。（    ）

31.如果看到河（沟）床中正常流水断流或水流突然增大，听到沟谷内传来类似火车轰鸣声或闷雷声，都说明沟谷上游可能已经发生山洪泥石流。（    ）

32.群体性事件是指主要由某些社会矛盾引发，特定群体或不特定多数人聚集临时形成的偶合群体，通常是有合法依据的规模性聚集，如集体上访、罢工、游行示威、骚乱等。（    ）

33.近因效应又称第一印象，有先入为主的特点。（    ）

34.导游多提醒是防止旅游者因为一时疏忽而丢失行李的好方法。（    ）

35.乘坐飞机时，导游应先通过安检，率先找到登机口，并在登机口与旅游者会和候机。（    ）

36.携带或托运出境在中国境内购买的金、银及其制品，海关凭中国人民银行制发的“申报单”放行。（    ）

37.乘坐从中国境内机场始发的国际、地区航班的旅客，其携带的液体物品每件容积不得超过100毫升。（    ）

38.中国海关规定，旅游者携带人民币现钞入出境，限额20000元。超出限额禁止出境。（    ）

39.火车票的附加票是客票的补充部分，除儿童外，不能单独使用。（    ）

40.根据国家标准《旅游民宿基本要求与等级划分》（GB/T41648-2022）规定，旅游民宿由低到高分为一星、二星和三星三个等级。（    ）

**二、单选题**

1.依据《中华人民共和国宪法》，凡（ ）都是中华人民共和国公民。

A. 获得中华人民共和国永久居留资格的人 B. 具有中华人民共和国国籍的人

C. 在中华人民共和国居住的人 D. 在中华人民共和国生活的人

2.《宪法》第27条规定，一切国家机关实行精简的原则，实行（ ）。

A. 高效工作制 B. 工作责任制 C. 民主集中制 D. 领导责任制

3.《宪法》第125条规定，国家监察委员会（ ）地方各级监察委员会的工作，上级监察委员会（ ）下级监察委员会的工作。

A. 监察；指导 B. 指导；监察 C. 监督；监督 D. 领导；领导

4.《香港特别行政区维护国家安全法》规定，任何人教唆他人实施分裂国家行为的，即属犯罪。情节严重的，处（ ）有期徒刑。

A. 5年以上10年以下 B. 3年以上10年以下 C. 1年以上5年以下 D. 1年以上3年以下

5.《香港特别行政区维护国家安全法》规定，下列是由驻香港特别行政区维护国家安全公署对本法规定的危害国家安全犯罪案件行使管辖权的情形包括（ ）。

A. 香港特别行政区政府依法委托的

B. 香港特别行政区维护国家安全委员会依法委托的

C. 出现香港特别行政区政府无法有效执行本法的严重情况的

D. 案件涉及外国或者境外势力介入的复杂情况，预防香港特别行政区出现管辖困难的

6.《英烈法》第25条规定，对侵害英雄烈士的姓名、肖像、名誉、荣誉的行为，（ ）可以依法向人民法院提起诉讼。

A. 检察机关 B. 英雄烈士的近亲属 C. 英雄烈士的直系亲属 D. 负责英雄烈士保护工作的部门

7.根据《旅游法》的规定，因未达到约定人数不能出团的，组团社经征得（ ），可以委托其他旅行社履行合同。

A. 旅游者授权 B. 全体旅游者同意 C. 旅游者书面同意 D. 多数旅游者的同意

8.旅游者李某参加某组团社组织的旅游活动，旅游行程结束前，李某欲解除旅游合同，根据《旅游法》的规定，下列选项中表述正确的是（ ）。

A. 因李某单方解除合同，组团社可以不退款 B. 组团社可以扣除必要费用后，将余款退还给李某

C. 李某有解除合同的权利，组团社应当退款 D. 组团社应当在扣除必要费用后，将余款退还李某

9.公益性的城市公园、博物馆、纪念馆等，除重点文物保护单位和珍贵文物收藏单位外，应当（ ）。

A. 逐步降低费用 B. 全部降低费用 C. 逐步免费开放 D. 全部免费开放

10.李某在带团中，因旅游者不参加其安排的另行付费项目而拒不履行合同。旅行社具备履行条件，经旅游者要求李某仍拒绝履行合同，造成旅游者人身损害、滞留的严重后果。根据《旅游法》，对此，旅游者可以要求旅行社支付（ ）。

A. 违约金并返还旅游费用 B. 违约金和旅游费用1倍以上的赔偿金

C. 旅游费用1倍以上3倍以下的赔偿金 D. 旅游费用1倍以上5倍以下的赔偿金

11.自然人从出生时起到死亡时止，具有（ ），依法享有民事权利，承担民事义务。

A. 民事行为能力 B. 民事权利能力 C. 民事权利能力或民事行为能力 D. 民事权利能力和民事行为能力

12.经委托人同意，受托人可以转委托。转委托经同意或者追认的，委托人可以就委托事务直接指示转委托的第三人，下列关于受托人的责任，说法正确的是（ ）。

A. 受托人不对第三人承担责任 B. 受托人仅就第三人的选任承担责任

C. 受托人仅就对第三人的指示承担责任 D. 受托人仅就第三人的选任及其对第三人的指示承担责任

13.根据《民法典》规定，当事人就迟延履行约定违约金的，违约方支付违约金后，（ ）。

A. 无须再履行债务 B. 还应当再履行债务 C. 无须再履行全部债务 D. 视实际情况履行债务

14.张某在某动物园喂食鸵鸟时，因李某挑衅并激怒鸵鸟，造成张某被咬伤。下列关于张某权利的描述，正确的是（ ）。

A. 张某只能向李某请求赔偿 B. 张某只能向动物园请求赔偿

C. 张某可以向动物园和李某请求共同赔偿 D. 张某可以向动物园请求赔偿，也可以向李某请求赔偿

15.禁止从建筑物中抛掷物品。根据《民法典》的规定，从建筑物中抛掷物品或者从建筑物上坠落的物品造成他人损害的，（ ）。

A. 由侵权人依法承担侵权责任

B. 物业未采取必要的安全保障措施的，应当承担连带责任

C. 难以确定具体侵权人的，除能够证明自己不是侵权人的外，由可能加害的建筑物所有人给予补偿

D. 可能加害的建筑物所有人补偿后，有权向侵权人追偿

16.某通讯公司甲为铺设地下管线，在步行街路面挖一深坑，并设置了路障和警示标志。乙驾驶汽车撞倒路障和标志并未及时复原，致使丙骑电动车路经该处时避让不及而撞倒人行道上的旅游者丁。下列关于赔偿的说法中，正确的是（ ）。

A. 乙承担赔偿责任 B. 乙、丙共同承担赔偿责任 C. 甲、乙共同承担赔偿责任 D. 甲、乙、丙共同承担赔偿责任

17.根据《旅行社服务质量赔偿标准》规定，甲旅行社未经旅游者同意，擅自将旅游者与乙旅行社的旅游者拼团，并由乙旅行社组团，则甲旅行社应当向旅游者支付旅游费用总额（ ）的违约金。

A. 10% B. 15% C. 20% D. 25%

18.某旅行社组织、接待旅游者，未经同意安排另行付费旅游项目的，旅游者有权在旅游行程结束后（ ）内，要求旅行社退还另行付费项目的费用。

A. 30日 B. 60日 C. 30个工作日 D. 60个工作日

19.根据《旅游法》，旅游者在境外非法滞留，旅行社未履行报告义务的，旅游主管部门对其的处罚正确的是（ ）。

A. 责令改正 B. 没收违法所得

C. 处1000元以上1万元以下罚款 D. 情节严重的，责令停业整顿或者吊销旅行社业务经营许可证

20.根据《文化和旅游市场信用管理规定》，失信主体信息应当按照“（ ）”原则通过全国文化和旅游市场信用管理系统等渠道公开。

A. 谁认定，谁公开 B. 谁管理，谁公开 C. 谁管理，谁负责 D. 谁公开，谁负责

21.下列不属于导游执业保障制度的是（ ）。

A. 导游专座 B. 导游培训 C. 导游等级评定 D. 导游劳动保障

22.《导游人员管理条例》规定，具有（ ）学历，身体健康，具有适应导游需要的基本知识和语言表达能力的中华人民共和国公民，可以参加导游人员资格考试。

A. 初级中学、中等专业学校或者以上 B. 高级中学、中等专业学校或者以上

C. 高级中学、高等专业学校或者以上 D. 高等专业学校、大专院校或者以上

23.《旅游法》规定，导游、领队违反法律私自承揽业务的，由旅游主管部门责令改正，没收违法所得，处（ ）罚款，并暂扣或吊销导游证。

A. 5000元以上5万元以下 B. 1000元以上3万元以下 C. 1000元以上1万元以下 D. 1000元以上2万元以下

24.各级旅游主管部门应当积极组织开展导游培训，每年累计培训时间不得少于（ ）小时。

A. 12 B. 24 C. 48 D. 56

25.下列关于经营者的做法，正确的是（ ）。

A. 美妆店未经甲同意，向甲发送促销短信

B. 超市以乙消费过低为由，拒绝其索要发票的请求

C. 丙厂商对缺陷产品采取召回措施，丙应当承担消费者因商品被召回支出的必要费用

D. 丁网购了一个马克杯，要求商家七日无理由退货，被商家拒绝

26.《旅游投诉处理办法》规定，需要委托其他旅游投诉处理机构协助调查、取证的，应当出具（ ），受委托的旅游投诉处理机构应当予以协助。

A. 《旅游投诉协助调查取证委托书》 B. 《旅游投诉协助调查委托书》

C. 《旅游投诉调查取证委托书》 D. 《旅游投诉调查委托书》

27.旅行社违反《旅游安全管理办法》的规定，不按要求制作安全信息卡，情节严重的，处（ ）罚款。

A. 1000元以上1万元以下 B. 1000元以上2万元以下 C. 2000元以上1万元以下 D. 2000元以上2万元以下

28.《旅游法》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（ ）。

A. 国家标准、市场标准 B. 国家标准、行业标准 C. 政府标准、市场标准 D. 政府标准、行业标准

29.保险公司收到赔偿保险金的请求和相关证明、资料后，应当及时做出核定；情形复杂的，应当在（ ）内作出核定，但合同另有约定的除外。

A. 15日 B. 15个工作日 C. 30日 D. 30个工作日

30.依据《突发事件应对法》规定，有关单位在突发事件发生后，不及时组织开展应急救援工作，造成严重后果的，由所在地履行统一领导职责的人民政府责令停产停业，暂扣或者吊销许可证，并处（ ）的罚款。

A. 1万元以上10万元以下 B. 3万元以上15万元以下 C. 5万元以上20万元以下 D. 10万元以上30万元以下

31.可以预警的自然灾害、事故灾难或者公共卫生事件即将发生或者发生的可能性增大时，（ ）应当根据有关法律、行政法规和国务院规定的权限和程序，发布相应级别的警报。

A. 所在地人民政府 B. 县级以上地方各级人民政府 C. 市级以上地方各级人民政府 D. 国务院有关行政部门

32.《食品安全法》规定，生产不符合食品安全标准的食品，消费者除要求赔偿损失外，还可以向生产者或者经营者要求支付（ ）的赔偿金。

A. 损失10倍 B. 支付价款3倍 C. 价款3倍和损失10倍 D. 价款10倍或者损失3倍

33.违反《食品安全法》规定，事故单位在发生食品安全事故后未进行处置、报告的，由有关主管部门按照各自职责分工（ ）。

A. 责令停产停业 B. 没收违法所得，并处10万元以上50万元以下罚款

C. 责令改正，给予警告 D. 责令改正，没收违法所得

34.（ ），游艺娱乐场所设置的电子游戏机不得向未成年人提供。

A. 除公休日外 B. 除寒暑假外 C. 除国家法定节假日外 D. 除公休日和国家法定节假日外

35.文物工作贯彻（ ）的方针。

A. 科学规划、统一管理、严格保护、永续利用 B. 保护为主、统一管理、合理利用、严格保护

C. 保护为主、抢救第一、合理利用、加强管理 D. 保护为主、抢救第一、永续利用、统一管理

36.下列哪些属于设立博物馆应当具备的条件？（ ）

A. 固定的馆址 B. 大量的藏品

C. 大量专业技术人员 D. 确保观众人身财产安全的设施、制度及应急预案

37.世界遗产委员会应根据各缔约国的申请制定、更新和出版《世界遗产名录》，一份最新目录应至少每（ ）发布一次。

A. 1年 B. 2年 C. 3年 D. 5年

38.（ ）是航空旅客运输合同订立和运输合同条件的初步证据。

A. 客票 B. 登机牌 C. 购票合同 D. 身份证信息

39.飞机发生空中颠簸时，承运人通知旅客李某系好安全带，但李某不听乘务员的吩咐而未系安全带造成撞伤，在这种情况下，承运人的责任（ ）。

A. 应当承担 B. 必须承担 C. 可以减轻 D. 不可以免除

40.根据《道路运输条例》规定，驾驶人员连续驾驶时间不得超过（ ）个小时。

A. 2 B. 3 C. 4 D. 5

41.中国共产党第二十次全国代表大会，是在全党全国各族人民迈上（ ）、向第二个百年奋斗目标进军的关键时刻召开的一次十分重要的大会。

A. 全面深化改革新征程 B. 全面建成小康社会新纪元

C. 全面建设社会主义现代化国家新征程 D. 建设中国特色社会主义现代化国家新征程

42.全面推进中国特色大国外交，推动构建人类命运共同体。坚定维护国际公平正义，毫不动摇反对任何（ ）、保护主义、霸凌行径。

A. 单边主义 B. 多边主义 C. 掠夺主义 D. 强权政治

43.我们确立党在新时代的强军目标，贯彻新时代党的强军思想，贯彻新时代军事战略方针，坚持（ ）。

A. 党对人民军队的全面领导 B. 党对人民军队的最高领导 C. 党对人民军队的绝对领导 D. 党对人民军队的根本领导

44.“七个着力”为做好新时代新征程宣传思想文化工作指明了方向。（ ）是做好一切工作的最根本政治保证，更是宣传思想文化工作的生命线。

A. 服务人民 B. 党的领导 C. 依法治国 D. 社会主义核心价值观

45.《文化和旅游部关于推动非物质文化遗产与旅游深度融合发展的通知》指出，保护文化生态，秉持“（ ）”理念，保障当地村民、居民的生活，保护好非物质文化遗产相关的实物和场所，保护文化生态不受破坏。

A. 保护优先 B. 传承有序 C. 传承发展 D. 见人见物见生活

46.2023年5月17日，习近平主席在会见哈萨克斯坦总统托卡耶夫时指出，双方要扩大经贸、投资、农业、汽车制造和能源等领域合作，深化互联互通，促进陆海联运，拓展电子商务、创新、大数据等新领域合作，抓紧落实互设（ ）和开设鲁班工坊，以签署互免签证协定为契机，加强人文交流合作，深耕民意基础。

A. 文化中心 B. 旅游中心 C. 文化和旅游中心 D. 文物和遗产中心

47.（ ）是世界上的第一次公认的出国包价旅游。

A. 1855年托马斯·库克组织从莱斯特去纽约的旅游 B. 1855年托马斯·库克组织从莱斯特去巴黎的旅游

C. 1846年托马斯·库克组织从莱斯特到苏格兰的旅游 D. 1845年托马斯·库克组织从莱斯特到利物浦的旅游

48.下列最能体现“沟通作用”这种导游服务作用的工作内容是（ ）。

A. 导游既代表旅行社的利益，又肩负着维护旅游者合法权益的责任

B. 导游的服务质量的优劣直接影响旅游者的旅游消费体验和对整个旅游行程的满意度

C. 导游是旅行社与饭店、餐馆、游览点、交通部门、商店、娱乐场所等企业之间的第一联络员

D. 旅游者的意见、要求、建议乃至投诉通过导游向旅行社和各级旅游行政管理部门传递

49.在我国导游服务的开拓阶段，导游服务以外事接待工作为主要内容，因此，从事导游服务的工作人员均被称为（ ）。

A. 翻译导游 B. 外事翻译 C. 公务员 D. 事业单位员工

50.我国旅游行业第一部专门法规是（ ）。

A. 《旅行社管理暂行条例》 B. 《导游人员管理条例》 C. 《中华人民共和国旅游法》 D. 《导游服务质量》

51.中国进入文明社会后，各个历史发展阶段出现了不同风格的旅游形式，其中唐宋时期出现的是（ ）。

A. 科考旅游 B. 文人漫游 C. 皇帝巡游 D. 商务旅游

52.参加导游资格考试成绩合格，并与旅行社订立劳动合同或者在旅游行业组织注册的人员，可以通过（ ）向所在地旅游主管部门申请取得导游证。

A. 地方导游协会 B. 当地旅游行政管理部门 C. 省级旅游行政管理部门 D. 全国旅游监管服务信息系统

53.旅游行业核心价值观中的“游客为本”与“服务至诚”之间是（ ）的关系。

A. 相互依赖 B. 相互作用 C. 相辅相成 D. 互为表里

54.交谈时最好有一定的角度，两人可在对方的侧面斜站，形成（ ）角为最佳。

A. 20° B. 25° C. 30° D. 45°

55.导游在和旅游者交谈时，下列讨论的话题中，最不合适的是（ ）。

A. 天气情况 B. 娱乐八卦 C. 个人隐私 D. 专业知识

56.握手的时间以（ ）为宜，关系亲近的当然可以长时间相握，用力大小也应适度。

A. 1～3秒 B. 3～5秒 C. 4～6秒 D. 5～7秒

57.地陪导游带领入境团离境，在抵达机场以后，应该帮助旅游团办理离站手续，以下内容不属于地陪导游应做的是（ ）。

A. 统一组织办理托运手续 B. 向领队和旅游者介绍办理出境手续的程序

C. 必要时可协助旅游者办理购物退税手续 D. 旅游团进入安检口或隔离区后，方可离开

58.在旅游团抵达后，准备前往饭店办理入住手续，导游员同旅游团领队核对和商定日程一般在（ ）进行。

A. 旅游车里 B. 饭店大堂 C. 全陪房间 D. 领队房间

59.散客送站时，导游要提前（ ）小时与旅游者确认送站时间和地点。

A. 3 B. 6 C. 12 D. 24

60.散客客人经常分住不同的饭店，游览出发前，散客导游应该提前（ ）抵达集合地点，引导散客上车。

A. 10分钟 B. 15分钟 C. 20分钟 D. 30分钟

61.导游带领旅游者参观游览云冈石窟时，主要是参观第五、第六窟及五华洞和昙曜五窟。这是突出重点法中的（ ）。

A. 突出景点的独特之处 B. 突出具有代表性的景观 C. 突出旅游者感兴趣的内容 D. 突出某项特征的之最

62.如果旅游团提出换餐，至少应在用餐前（ ）提出。

A. 1小时 B. 2小时 C. 3小时 D. 4小时

63.参加团体旅游的旅游者出于种种原因要求自由活动或单独活动，导游应根据不同情况，按（ ）原则妥善处理。

A. 请示汇报 B. 尊重合同 C. 合理而可能 D. 符合法律法规

64.导游人员与司机协作时，下列做法不妥的是（ ）。

A. 征求司机对日程安排的意见 B. 及时通报相关信息 C. 多给司机荣誉 D. 理解司机，出现纰漏多体谅

65.旅游活动的过程中，下列关于旅游者伤病的预防与处理，说法正确的有（ ）。

A. 有风险的旅游项目，建议旅游者量力而行

B. 当旅游者意外受伤或患病时，导游应及时了解情况，给患者用一些常规药

C. 如重病患者是外籍人士，导游应协助患者通知公安部门

D. 患者在医院抢救时，患者亲友随团的，不要求其亲友在场

66.面对巍峨的黄山山脉时，导游一边引导旅游者如何欣赏奇峰怪石，一边结合古人描写黄山的诗文，充分调动起旅游者的兴致，进而为壮观的黄山景色赞叹不已。这种激发旅游者游兴的方法是（ ）。

A. 以具体形象激发游兴 B. 以讲解技巧激发游兴 C. 以文娱活动激发游兴 D. 以图文声像激发游兴

67.“横看成岭侧成峰，远近高低各不同”。这句诗蕴含的观景赏美方法是（ ）。

A. 静态观赏 B. 观赏时机 C. 动态观赏 D. 观赏角度与观赏距离

68.下列关于导游讲解语调，说法正确的是（ ）。

A. “这儿的人们都很友好。”用的是低降调

B. “矗立在天安门广场中央的那座高大石碑，就是人民英雄纪念碑。”用的是高升调

C. “你的能耐可真不小。”用平直调

D. “你也知道我们湖北成宁有个神秘’131’军事工程”?用的是高升调

69.导游将景点的整体情况向旅游者做一个概括性的介绍的讲解方法是（ ）。

A. 分段讲解法 B. 综合概述法 C. 制造悬念法 D. 画龙点睛法

70.出境旅游团队自由活动前，（ ）应着重提示安全注意事项，并告知旅游者集合时间及地点。

A. 地陪导游 B. 全陪导游 C. 领队 D. 团长

71.在宽阔地带、河湖之滨，观赏前方景物时，其观赏角度多采用（ ）。

A. 平视 B. 仰视 C. 俯视 D. 侧视

72.导游专业素养的核心标志是（ ）。

A. 讲解能力 B. 服务态度 C. 应急处理能力 D. 人际交往能力

73.人类审美活动的最高形式是（ ）。

A. 自然美 B. 社会美 C. 艺术美 D. 哲学美

74.导游应鼓励入境旅游者使用的支付方式是（ ）。

A. 银行卡 B. 现金 C. 移动支付 D. 挂账

75.研学团的组织方是（ ）。

A. 旅行社 B. 研学机构 C. 家长 D. 学校或教育部门

76.在接待残障团时接待礼仪宜细致到位，导游的做法不妥的是（ ）。

A. 询问其残疾的原因，好针对性的提供心理服务 B. 不要表现出对残疾者的过分关注

C. 不宜过分看残疾部位 D. 不随便对着残障旅游者拍照

77.导游的讲解内容要以客观现实为依据，这体现导游语言的（ ）。

A. 准确性 B. 通俗性 C. 清晰性 D. 生动性

78.以下说法或操作，正确的是（ ）。

A. 北京、上海、广州机场的边防检查可以采取自助核验的形式

B. 出境领队在带领旅游者抵达目的地国家后，应首先前往海关检查

C. 黄皮书是所有国家（地区）都要求入境者交验的证明

D. 下飞机后，领队带领旅游者入关时，需交付海关申报单，海关人员要求查验证件时可以拒绝查验

79.境外旅游期间，旅游者的用餐服务，领队的做法不妥的是（ ）。

A. 督促地陪导游引导旅游者就座用餐 B. 监督地接社与地陪导游按照旅游合同的约定兑现用餐安排和用餐标准

C. 告知或要求地陪导游告知旅游者用餐后集合的时间、地点 D. 用餐过程中进行巡视，了解旅游者的用餐情况及对餐食的意见

80.“胡雪岩奉行采办务真的理念，老百姓都喜欢到胡庆余堂看病抓药，即使药方还没开，人的病就已经好了三分”。这句话使用的修辞手法是（ ）。

A. 比拟 B. 夸张 C. 引用 D. 对比

81.《中华人民共和国旅行证》如无特殊加注，旅行证均为（ ）内多次往返中国有效。

A. 三年 B. 两年 C. 一年 D. 半年

82.中国（ ）担负着维护国家主权、安全和社会秩序、管理人员和交通运输工具出入境的重要职责。

A. 边检机关 B. 卫生检疫机关 C. 海关 D. 检察机关

83.外交护照由（ ）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。

A. 公安部 B. 外交部 C. 驻外使领馆 D. 驻外机构

84.（ ）是准予持证人在规定的期限内，由对外开放或指定的口岸经过该国国境前往第三国的签证。

A. 出境签证 B. 离境签证 C. 过境签证 D. 入境签证

85.根据国航规定，以下属于扰乱行为的是（ ）。

A. 擅自打开应急舱门 B. 散播危害飞行中安全的虚假信息 C. 强行闯入航空器 D. 毁坏使用中的航空器

86.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（ ）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。

A. 7日 B. 10日 C. 12日 D. 15日

87.根据国航托运行李规定，每件普通托运行李的长、宽、高三边之和不得小于（ ），且不得超过（ ）。

A. 50厘米；193厘米 B. 60厘米；193厘米 C. 60厘米；203厘米 D. 50厘米；203厘米

88.某境外旅游者在退税定点商店购买了900元的香水，该旅游者应得的退税金额应是（ ）。

A. 72元 B. 81元 C. 90元 D. 99元

89.对入境旅游者来说，购买旅游意外保险的保险期限是自旅游者参加旅行社安排的旅游行程开始，至该旅游行程结束，旅游者（ ）为止。

A. 进入飞机舱门 B. 办理完出境手续 C. 离开最后一站 D. 与导游告别

90.“北京时间”是以东经（ ）的地方时作为标准时间的。

A. 160度 B. 140度 C. 120度 D. 100度

**三、多选题**

1.宪法的基本原则包括（ ）。

A. 人人平等 B. 人民主权 C. 社会主义法制 D. 权利监督与制约 E. 坚持中国共产党的领导

2.《中华人民共和国宪法》规定，全国人民代表大会有权选举产生（ ）。

A. 国家主席 B. 国家副主席 C. 国务院总理 D. 中央军委主席 E. 国家监察委员会主任

3.根据《宪法》规定，关于我国公民的权利与义务，下列说法正确的有（ ）。

A. 公民在法律面前一律平等，禁止任何差别对待 B. 依法服兵役既是公民的权利，也是公民的义务

C. 公民有宗教信仰自由，国家保护宗教活动 D. 国家保护妇女的权利和利益，实行男女同工同酬

E. 任何组织或者个人都不得有超越宪法和法律的特权

4.下列关于违反《英烈法》的相关法律责任的表述，正确的是（ ）。

A. 不听纪念设施保护单位劝阻，从事有损纪念英雄烈士环境和氛围的活动的，由县级以上公安部门给予批评教育，责令改正

B. 破坏、污损英雄烈士纪念设施的，构成犯罪的，依法追究刑事责任

C. 宣扬、美化侵略战争和侵略行为，寻衅滋事，扰乱公共秩序，构成违反治安管理行为的，由公安机关依法给予治安管理处罚

D. 侵占、破坏、污损英雄烈士纪念设施的，由，由县级以上人民政府负责英雄烈士保护工作的部门及时劝阻

E. 侮辱、诽谤侵害英雄烈士的肖像，损害社会公共利益的，依法承担民事责任

5.依据《香港特别行政区维护国家安全法》规定，为胁迫（ ）或者威吓公众以图实现政治主张、组织、策划、实施、参与实施或者威胁实施针对人的严重暴力，造成严重社会危害的恐怖活动的，即属犯罪。

A. 国际组织 B. 中央人民政府

C. 香港特别行政区政府 D. 香港特别行政区政府警务处

E. 香港特别行政区维护国家安全委员会

6.根据《旅游法》的规定，旅行社接受旅游者的委托，为其提供旅游行程设计、旅游信息咨询等服务的，应当保证（ ）。

A. 设计新颖、规范 B. 设计合理、可行 C. 信息及时、准确 D. 信息翔实、丰富 E. 行程安全、舒适

7.依据《中华人民共和国旅游法》，旅行社可以解除旅游服务合同的法定情形包括（ ）。

A. 患有传染性疾病、可能危害其他旅游者健康和安全的

B. 携带危害公共安全的物品且不同意交有关部门处理的

C. 从事违法或者违反社会公德活动的

D. 从事严重影响其他旅游者权益的活动，且不听劝阻、不能制止的

E. 法律、法规规定的其他情形

8.根据《旅游法》规定，监督检查人员对在监督检查中知悉的被检查单位的（ ）应当依法保密。

A. 账簿 B. 合同 C. 个人信息 D. 商业秘密 E. 文件、资料

9.在订立包价旅游合同时，旅行社应当告知旅游者的事项包括（ ）。

A. 旅游者自费项目的类别 B. 包价旅游合同的成本和费用构成

C. 旅游活动中的安全注意事项 D. 旅游者不适合参加旅游活动的情形

E. 法律、法规规定的其他应当告知的事项

10.依据《中华人民共和国民法典》规定，合同履行的原则包括（ ）。

A. 公平原则 B. 绿色原则 C. 诚信原则 D. 全面履行原则 E. 平等自愿原则

11.根据《民法典》的规定，提供格式条款一方（ ）的相应条款无效。

A. 不合理地加重对方责任 B. 不合理地限制对方主要权利

C. 排除对方主要权利 D. 减轻或免除其责任

E. 未对格式条款予以解释

12.根据《旅游法》，下列关于旅行社设立和许可的说法正确的是（ ）。

A. 如果营业场所是旅行社租用的，则该营业场所租期应当不少于2年

B. 旅行社的营业设施应当包括2部以上的直线固定电话

C. 旅行社拥有的导游应当不低于旅行社在职员工总数的20%且不少于5名

D. 申请经营国内旅游业务和入境旅游业务的，注册资本不少于30万元

E. 旅行社申请出境旅游业务的，应当向国务院旅游行政主管部门提交相关文件

13.依据《导游管理办法》，下列关于不予核发导游证情形的表述，正确的是（ ）。

A. 无民事行为能力的 B. 限制民事行为能力的

C. 受过治安管理处罚的 D. 被吊销导游证之日起未逾3年的

E. 患有甲类、乙类传染性疾病的

14.《旅游法》规定，从事道路旅游客运的经营者应当在车辆显著位置明示道路旅游客运专用标识，在车厢内显著位置公示（ ）等事项。

A. 经营者信息 B. 驾驶人信息

C. 车辆年检信息 D. 旅游主管部门监督电话

E. 道路运输管理机构监督电话

15.某旅行社组织了云南五日游，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。根据《旅游法》规定，该团导游将面临（ ）的处罚。

A. 没收违法所得 B. 处2000元以上2万元以下罚款

C. 处1000元以上3万元以下罚款 D. 并暂扣或者吊销导游证

E. 情节严重的，吊销导游证并予以公告

16.根据《非物质文化遗产法》，非物质文化遗产代表性项目的代表性传承人应当履行下列（ ）义务。

A. 提供必要的传承场所

B. 妥善保存相关的实物、资料

C. 参与非物质文化遗产商业性宣传

D. 开展传承活动，培养后继人才

E. 配合文化主管部门和其他有关部门进行非物质文化遗产调查

17.全面推进依法治国的重大任务包括（ ）。

A. 完善中国特色社会主义法律体系 B. 加快建设法制政府

C. 提高司法公信力 D. 加强法制工作队伍建设

E. 加强和改进党对全面推进依法治国的领导

18.关于坐姿礼仪，以下描述正确的有（ ）。

A. 男士可稍分双腿，以显示其自信 B. 女士可稍分双腿，以显示其自信

C. 男士应两膝靠拢，以显示其矜持 D. 背后有依靠时，也不能随意把头向后倾靠

E. 身后没有任何依靠时，上身挺直稍向前倾

19.2016年5月开始，我国在（ ）开展线上导游自由执业试点工作。

A. 江苏 B. 浙江 C. 广东 D. 湖南 E. 上海

20.领队的主要职责有（ ）。

A. 落实旅游合同 B. 介绍情况、全程陪同 C. 组织接待工作 D. 联络工作 E. 宣传、调研工作

21.核对商定活动日程时，领队（全陪导游）或旅游者提出小的修改意见，地陪导游正确的做法是（ ）。

A. 一般应婉言拒绝 B. 本着“合理又可能”的原则给予安排

C. 及时向旅行社汇报 D. 对确有困难且无法满足的要求，耐心解释

E. 如确有特殊理由，请示旅行社有关部门

22.在国际上，旅游购物消费占比是衡量一个国家或地区旅游业是否成熟的重要标志。旅游者购物时，导游提供的服务符合规范的有（ ）。

A. 旅游者购买的物品体积比较大，不适合随身携带要求导游帮助托运时，应报告旅行社提供帮助

B. 入境旅游者打算购买中药，应告知我国海关检查的有关规定

C. 严格按照接待计划安排购物，对于不愿参加购物活动的旅游者，要做出妥善安排

D. 如果部分景区存在小贩强拉强卖的现象，地陪导游有责任提前提醒旅游者不要上当受骗，不能放任不管

E. 对不按质论价、以次充好、销售伪劣商品和不提供标准服务的行为，向商店负责人反映

23.境内旅游团入住饭店服务中，全陪导游正确的做法有（ ）。

A. 办理旅游团的住店登记手续

B. 掌握全团旅游者的房间号

C. 入住后，与地陪一起在大堂等候20~30分钟或者每个房间巡视一遍

D. 将自己的房号告诉旅游者

E. 单位组团的旅游团，全陪负责分房卡

24.导游接待散客要有较高的素质和高度的责任心，是因为散客旅游者一般（ ）。

A. 文化水平较高 B. 年轻旅游者占多数 C. 注重旅游的文化内涵 D. 旅游经验较丰富 E. 对旅游服务要求较高

25.导游应有维护文明旅游的主动性和自觉性，关注旅游者的言行举止，在适当的时机对旅游者进行相应的（ ）。

A. 警示 B. 责罚 C. 劝告 D. 提醒 E. 组织

26.领队出团前的工作准备主要有（ ）。

A. 接受带团任务 B. 召开行前说明会 C. 带团必备物品准备 D. 工作辅助用品准备 E. 个人生活物品准备

27.导游应该具备良好的组织协调能力，以下属于旅游活动的组织安排技巧有（ ）。

A. 灵活搭配活动内容 B. 掌握观景赏美方法 C. 科学安排旅游者饮食 D. 注意旅行服务技巧 E. 引导旅游者理性消费

28.劝阻旅游者外出自由活动的情形包括（ ）。

A. 旅游者曾经来过该景点，希望自由活动去其他景点 B. 前往不健康的娱乐场所

C. 去存在安全隐患的地方 D. 团队游湖（河、海）时，在沙滩上自由活动

E. 旅游团即将离开本地前到附近的商场逛街

29.以下造成导游人员漏接的原因中，属于主观原因的是（ ）。

A. 接待社已经变更航班，没有及时通知地陪 B. 导游没有查对新的时刻表

C. 航班提前抵达 D. 交通堵塞，未能及时抵达机场

E. 导游弄错接站（机）地点

30.导游讲解时，常用的停顿类型有（ ）。

A. 语法停顿 B. 逻辑停顿 C. 感情停顿 D. 生理停顿 E. 平仄停顿

31.境外旅游者因受伤住院治疗，提出延长旅游期限，地陪导游应做好的工作有（ ）等。

A. 协助其重新订房、订交通票 B. 协助其办理分离签证或延长签证手续

C. 需由旅游者提出书面申请 D. 为其安排人员陪护

E. 请领队劝说其随团出境

32.根据中国海关的规定，禁止旅游者携带或托运入境的物品有（ ）。

A. 吗啡 B. 烈性毒药 C. 伪造的货币 D. 照片、唱片、影片 E. 弹药、爆炸物品

33.在海外的中国公民林先生不小心将护照丢失，他向所在国中国驻外使领馆申请护照补发，则需要提供（ ）。

A. 申请表 B. 户口簿 C. 照片 D. 遗失情况说明 E. 国籍状况声明书

34.根据《公共航空运输旅客服务管理规定》，有以下情况之一的（ ），承运人应当拒绝运输。

A. 旅客的行为有可能危及飞行安全

B. 办理乘机登记手续时出具的身份证件与购票时身份证件不一致的旅客

C. 拒绝接受边防检查的旅客

D. 依据国家有关规定禁止运输的物品

E. 未经安全检查的行李

35.关于导游带团在沙漠旅游行进中应注意的事项，以下描述正确的有（ ）。

A. 控制行进速度，注意休息，避免过度疲劳

B. 可以安排自由活动，让旅游者单独行动，体验沙漠美景

C. 严格按照预定路线行走，避免偏离，进入未知区域

D. 告知旅游者做好防晒、防寒、防沙、防叮咬、防中暑、防脱水等措施

E. 随时关注身体状况，定时补充水分和盐分，防止中暑、脱水等

**答案与解析**

1. **判断题**
2. 对
3. 对
4. 表述过于绝对，应加前提条件“擅自变更”。依法成立的合同，对当事人有法律约束力，双方必须严格按照合同约定履行义务，任何一方均不得擅自变更依法成立的合同。
5. 错

“给付货币一方所在地”错误，应改为“接受货币一方所在地”。

《民法典》第511条规定，当事人就有关合同内容约定不明确，适用下列规定：

（1）履行地点不明确，给付货币的，在接受货币一方所在地履行；

（2）交付不动产的，在**不动产所在地**履行；

（3）其他标的，在**履行义务一方**所在地履行。

1. 对
2. 错；

主体错误，题干描述的是“无民事行为能力人”。

无民事行为能力人在幼儿园、学校或者其他教育机构学习、生活期间受到人身损害的，幼儿园、学校或者其他教育机构应当承担侵权责任；但是，能够证明尽到教育、管理职责的，不承担侵权责任。

**限制民事行为能力人**在学校或者其他教育机构学习、生活期间受到人身损害，学校或者其他教育机构**未尽到教育、管理职责的**，应当承担侵权责任。

1. “财产安全”错误。《旅游法》第31条规定：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。
2. “3年内”错误，应改为“5年内”。根据《文化和旅游市场信用管理规定》，因擅自设立互联网上网服务营业场所经营单位而被认定为严重失信主体的，其法定代表人或者主要负责人5年内不得担任互联网上网服务营业场所经营单位的法定代表人或者主要负责人。
3. “不少于1年”。《导游管理办法》第28条规定，旅行社应当与通过其取得导游证的导游订立不少于1个月期限的劳动合同，并支付基本工资、带团补贴等劳动报酬，缴纳社会保险费用。
4. 对
5. 应该是“合法权益”。《消费者权益保护法》第6条规定，保护消费者的合法权益是全社会的共同责任。
6. 对
7. “每年”错误，应改为“每季度”。《旅游投诉管理办法》第27-29条规定，旅游投诉处理机构应当每季度公布旅游者的投诉信息，使用统一规范的旅游投诉处理信息系统，为受理的投诉制作档案并妥善保管相关资料。
8. “必要原则”错误。《旅游投诉处理办法》第16条：旅游投诉处理机构处理旅游投诉，除本办法另有规定外，实行调解制度。旅游投诉处理机构应当在查明事实的基础上，遵循自愿、合法的原则进行调解，促使投诉人与被投诉人相互谅解，达成协议。
9. 对
10. 对
11. 错

“不要求”错误。应改为：不租用“未安装卫星定位装置的车辆”。

各地文化和旅游部门要全面推行旅行社用车**“五不租”制度**，即不租用未取得相应客运经营许可的经营者车辆、未持有效道路运输证的车辆、未安装卫星定位装置的车辆、未投保承运人责任险的车辆、未签订包车合同的车辆，要推进跨省旅游团组电子行程单制度。

1. 对
2. 对
3. 对
4. 对
5. 错

“致欢迎词”错误，应改为“首次沿途导游”。首次沿途导游是地陪导游接到旅游团队后的第一次导游讲解。旅游者初到异地，充满了强烈的好奇心。所以，地陪导游必须做好首次沿途导游，这个环节**既可以满足旅游者的好奇心和求知欲**；**又是一次显示地陪导游知识、技能的大好机会**。精彩成功的首次沿途导游会使旅游者产生信任感和满足感，从而在他们的心目中树立起良好的**第一印象**。

致欢迎词是地陪导游第一次与旅游者进行信息交流和情感交流。

1. 对
2. 对
3. 错

“1小时”错误。迎接乘坐火车、汽车、轮船而来的散客旅游者：应至少提前30分钟在出站口等候。

注意题干是：接团。不管是团体旅游者，还是散客，接团都是提前30分钟。

1. 对
2. 错

领队协调关系，处理矛盾：

（1）如果**旅游者与当地导游发生矛盾**，领队应**出面斡旋，努力消除矛盾**。

（2）如遇当地导游私自增加或减少旅游项目，领队首先应进行劝说，**如劝说无效，可向接待社反映，必要时向国内组团社反映。**

（3）若**旅游者之间发生纠纷**，领队应**做好当事人双方的劝说工作，化解矛盾**。

1. 对
2. 表述不全面。**观赏节奏**是指旅游活动中观赏景物的快慢速度和深浅程度，观赏节奏包含整个行程的游览节奏和在一个景区中的参观节奏两层含义。
3. “委婉拒绝”错误。合理而可能原则，加旅游项目，不影响原合同内容，一般都不拒绝。
4. 对
5. “有合法依据”错误，应改为“没有合法依据”。群体性事件是指主要由某些社会矛盾引发，特定群体或不特定多数人聚集临时形成的偶合群体，通过没有合法依据的规模性聚集，以及对社会造成负面影响的群体活动等行为方式，以表达诉求、发泄不满、争取自身利益的各种事件。具体形式有集体上访、罢工、游行示威、骚乱等。
6. 第一印象效应也称首因效应，指的是个体在社会认知过程中，最先输入的客体信息会影响其对客体的后续认知。“先入为主”的倾向容易影响他人的判断。
7. 对
8. 导游应等所有旅游者都通过安检之后，自己再最后过安检，并在登机口与旅游者会合候机。
9. 错

“申报单”错误，应改为“特种发货票”。

携带在中华人民共和国境内购买的金银饰品（包括镶嵌饰品、工艺品、器皿等）出境，海关凭国内经营金银制品的单位开具的特种发货票（由中国人民银行统一印制，各地分行分发）查验放行。无凭据的，不许出境。

1. 对
2. 对
3. 对
4. 本题描述错误。根据国家标准《旅游民宿基本要求与等级划分》（GB/T41648-2022）规定，旅游民宿由低到高分为丙级、乙级和甲级三个等级
5. **单选题**
6. B;《宪法》第33条第1款规定，凡具有中华人民共和国国籍的人都是中华人民共和国公民。
7. B;《宪法》第27条第1款规定，一切国家机关实行**精简**的原则，实行工作责任制，实行工作人员的培训和考核制度，不断提高工作质量和工作效率，反对官僚主义。
8. D;《宪法》第125条规定，中华人民共和国国家监察委员会是最高监察机关。国家监察委员会领导地方各级监察委员会的工作，上级监察委员会领导下级监察委员会的工作。
9. A;

《香港特别行政区维护国家安全法》第21条：任何人煽动、协助、教唆、以金钱或者其他财物资助他人实施本法第20条规定的犯罪的，即属犯罪。情节严重的，处5年以上10年以下有期徒刑；情节较轻的，处**5年以下**有期徒刑、拘役或者管制。

《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国其他任何部分转归外国统治。

1. C;

《香港维护国家安全法》第55条规定，有以下情形之一的，经香港特别行政区政府或者驻香港特别行政区维护国家安全公署提出，并报中央人民政府批准，由驻香港特别行政区维护国家安全公署对本法规定的危害国家安全犯罪案件行使管辖权：

（1）案件涉及外国或者境外势力介入的复杂情况，香港特别行政区管辖**确有困难的；**

（2）出现香港特别行政政府无法有效执行本法的严重情况的；

（3）出现国家安全面临**重大现实威胁**的情况的。

D项后半句表述错误，“预防香港特别行政区出现管辖困难的”错误，应是“管辖确有困难的”。

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。
2. C;根据《旅游法》的规定，因未达到约定人数不能出团的，组团社经征得旅游者书面同意，可以委托其他旅行社履行合同。组团社对旅游者承担责任，受委托的旅行社对组团社承担责任。旅游者不同意的，可以解除合同。
3. D;《旅游法》第65条：旅游行程结束前，旅游者解除合同的，组团社应当在扣除必要的费用后，将余款退还旅游者。
4. C;公益性的城市公园、博物馆、纪念馆等，除重点文物保护单位和珍贵文物收藏单位外，应当逐步免费开放。
5. C;

《旅游法》第70条规定，旅行社不履行包价旅游合同义务或者履行合同义务不符合约定的，应当依法承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任；造成旅游者人身损害、财产损失的，应当依法承担赔偿责任。旅行社具备履行条件，经旅游者要求仍拒绝履行合同，造成旅游者人身损害、滞留等严重后果的，旅游者还可以要求旅行社支付旅游费用1倍以上3倍以下的赔偿金。

注意区分：《旅行社条例》第59条规定，违反本条例的规定，有下列情形之一的，对旅行社，由旅游行政管理部门或者工商行政管理部门责令改正，处10万元以上50万元以下的罚款；对导游人员、领队人员，由旅游行政管理部门责令改正，处1万元以上5万元以下的罚款；情节严重的，吊销旅行社业务经营许可证、导游证：

①拒不履行旅游合同约定的义务的；

②非因不可抗力改变旅游合同安排的行程的；

③欺骗、胁迫旅游者购物或者参加需要另行付费的游览项目的。

1. B;《民法典》第13条规定，自然人从出生时起到死亡时止，具有民事权利能力，依法享有民事权利，承担民事义务。
2. D;《民法典》第923条：受托人应当亲自处理委托事务。经委托人同意，受托人可以转委托。转委托经同意或者追认的，委托人可以就委托事务直接指示转委托的第三人，受托人仅就第三人的选任及其对第三人的指示承担责任。转委托未经同意或者追认的，受托人应当对转委托的第三人的行为承担责任；但是，在紧急情况下受托人为了维护委托人的利益需要转委托第三人的除外。
3. B;《民法典》合同编585条规定，当事人就迟延履行约定违约金的，违约方支付违约金后，还应当履行债务。
4. D;《民法典》第1250条规定，因第三人的过错致使动物造成他人损害的，被侵权人可以向动物饲养人或者管理人请求赔偿，也可以向第三人请求赔偿。动物饲养人或者管理人赔偿后，有权向第三人追偿。
5. A;《民法典》第1254条规定，禁止从建筑物中抛掷物品。从建筑物中抛掷物品或者从建筑物上坠落的物品造成他人损害的，由侵权人依法承担侵权责任；经调查难以确定具体侵权人的，除能够证明自己不是侵权人的外，由可能加害的建筑物使用人给予补偿。可能加害的建筑物使用人补偿后，有权向侵权人追偿。故A项正确，C、D错误，错在“建筑物所有人”，应为“建筑物使用人”。
6. A;

《民法典》第1258条，在公共场所或者道路上挖掘、修缮安装地下设施等造成他人损害，**施工人不能证明已经设置明显标志和采取安全措施的**，**应当承担侵权责任。**本题中，施工人甲公司已经设置路障和警示标志，不承担侵权责任。

《民法典》第182条规定，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。

本题中，丙紧急避险，乙是引起险情发生的人，由乙承担侵权责任。

1. D;根据《旅行社服务质量赔偿标准》规定，旅行社未经旅游者同意，擅自将旅游者转团、拼团的，旅行社应向旅游者支付旅游费用总额25%的违约金。
2. A;《旅游法》第35条明确规定，旅行社未与旅游者协商一致或未经旅游者要求，指定购物场所、安排旅游者参加另行付费项目的，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。
3. D;《旅游法》第99条规定，旅行社未履行报告义务的，由旅游主管部门处**5000元以上5万元以下罚款**；情节严重的，责令停业整顿或者吊销旅行社业务经营许可证；对直接负责的主管人员和其他直接责任人员，处**2000元以上2万元以下**罚款，**并暂扣或者吊销导游证。**
4. **A;**《文化和旅游市场信用管理规定》第23条规定，失信主体信息应当按照“谁认定、谁公开”原则通过全国文化和旅游市场信用管理系统等渠道公开。
5. C;

导游执业保障制度包括：

（1）签订劳动合同。

（2）执业安全保障：导游专座；为女性导游提供执业便利、实行特殊劳动保护。

（3）星级评价。星级评价指标由技能水平、学习培训经历、从业年限、奖惩情况、执业经历和社会评价等构成。每年度更新一次。

（4）教育培训。培训内容应当包括政策法规、安全生产、突发事件应对和文明服务等。每年累计培训时间不得少于24小时。

1. B;《导游人员管理条例》第3条规定，国家实行全国统一的导游人员资格考试制度。具有高级中学、中等专业学校或者以上学历，身体健康，具有适应**导游需要**的基本知识和语言表达能力的**中华人民共和国公民**，可以参加导游人员资格考试。
2. C;《旅游法》第102条第2款规定，导游、领队违反本法规定，私自承揽业务的，由旅游主管部门责令改正，没收违法所得，处1000元以上1万元以下罚款，并暂扣或者吊销导游证。
3. B;各级旅游主管部门应当积极组织开展导游培训，培训内容应当包括**政策法规、安全生产、突发事件应对和文明服务**等，培训方式可以包括培训班、专题讲座和网络在线培训等，每年累计培训时间不得少于24小时。
4. C;

C项正确，经营者发现其提供的商品或者服务存在缺陷，有危及人身、财产安全危险的，应当立即向有关行政部门报告和告知消费者，并采取停止销售、警示、召回、无害化处理、销毁、停止生产或者服务等措施。采取召回措施的，经营者应当承担消费者因商品被召回支出的必要费用。

A项错误，经营者未经消费者同意或者请求，或者消费者明确表示拒绝的，**不得向其发送商业性信息**。

B项错误，经营者提供商品或者服务，应当按照国家有关规定或者商业惯例向消费者出具发票等购货凭证或者服务单据；消费者索要发票等购货凭证或者服务单据的，**经营者必须出具。**

D项错误，丁购买的商品适用七日无理由退货。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**7日内退货**，且无需说明理由，但下列商品**除外：①消费者定作的；②鲜活易腐的；③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；④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。

1. C;《旅游投诉处理办法》第21条：需要委托其他旅游投诉处理机构协助调查、取证的，应当出具《旅游投诉调查取证委托书》，受委托的旅游投诉处理机构应当予以协助。
2. C;《旅游安全管理办法》第35条规定，旅行社不按要求制作安全信息卡，未将安全信息卡交由旅游者，或者未告知旅游者相关信息的，由旅游主管部门**给予警告，可并处2000元以下**罚款；情节严重的，处2000元以上10000元以下罚款。
3. 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。
4. C;保险公司收到赔偿保险金的请求和相关证明、资料后，应当及时做出核定；情形复杂的，应当在30日内作出核定，但合同另有约定的除外。
5. C;

《突发事件应对法》第96条：有关单位有下列情形之一，由所在地履行统一领导职责的人民政府有关部门责令停产停业，暂扣或者吊销许可证件，并处5万元以上20万元以下的罚款；**情节特别严重的，并处20万元以上100万元以下**的罚款：

①未按照规定采取预防措施，导致发生较大以上突发事件的；

②未及时消除已发现的可能引发突发事件的隐患，导致发生较大以上突发事件的；

③未做好应急物资储备和应急设备、设施日常维护、检测工作，导致发生较大以上突发事件或者突发事件危害扩大的；

④突发事件发生后，不及时组织开展应急救援工作，造成严重后果的。

其他法律对前款行为规定了处罚的，依照较重的规定处罚。

1. B;《突发事件应对法》第64条规定，可以预警的自然灾害、事故灾难或者公共卫生事件即将发生或者发生的可能性增大时，县级以上地方人民政府应当根据有关法律、行政法规和国务院规定的权限和程序，发布相应级别的警报，决定并宣布有关地区进入预警期，同时向上一级人民政府报告，必要时可以越级上报；具备条件的，应当进行网络直报或者自动速报；同时向当地驻军和可能受到危害的毗邻或者相关地区的人民政府通报。
2. D;《食品安全法》规定，生产不符合食品安全标准的食品或者经营明知是不符合食品安全标准的食品，消费者除要求赔偿损失外，还可以向生产者或者经营者要求支付价款10倍或者损失3倍的赔偿金。
3. C;《食品安全法》第128条：违反本法规定，事故单位在发生食品安全事故后未进行处置、报告的，由有关主管部门按照各自职责分工责令改正，给予警告；隐匿、伪造、毁灭有关证据的，责令停产停业，没收违法所得，并处10万元以上50万元以下罚款；造成严重后果的，吊销许可证。
4. C;《娱乐场所管理条例》第23条规定，**歌舞娱乐场所不得接纳未成年人。**除国家法定节假日外，游艺娱乐场所设置的电子游戏机不得向未成年人提供。
5. C;

《文物保护法》第2条：文物工作贯彻保护为主、抢救第一、合理利用、加强管理的方针。

A项错误，国家对**风景名胜区**实行**科学规划、统一管理、严格保护、永续利用**的原则。

1. A;

设立博物馆，应当具备下列条件：

（1）固定的馆址以及符合国家规定的展室、藏品保管场所；

（2）相应数量的藏品以及必要的研究资料，并能够形成陈列展览体系；

（3）与其规模和功能相适应的专业技术人员；

（4）必要的办馆资金和稳定的运行经费来源；

（5）确保观众人身安全的设施、制度及应急预案。

B项“大量”错误，相应数量的藏品。

C项“大量”错误，相适应的专业技术人员。

D项多了“财产”。

1. B;《保护世界文化和自然遗产公约》第11条规定，委员会根据各缔约国的申请制定、更新和出版《世界遗产名录》，一份最新目录应至少每两年发布一次。
2. A;《民航法》第111条第1款：客票是航空旅客运输合同订立和运输合同条件的初步证据。
3. C;《民航法》第127条规定，在旅客、行李运输中，经承运人证明，损失是由索赔人的过错造成或者促成的，应当根据造成或者促成此种损失的过错的程度，相应免除或者减轻承运人的责任。
4. C;《道路运输条例》第28条规定，客运经营者、货运经营者应当加强对从业人员的安全教育、职业道德教育，确保道路运输安全。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。
5. C;党的二十大是在全党全国各族人民迈上全面建设社会主义现代化国家新征程、向**第二个百年**奋斗目标进军的关键时刻召开的一次十分重要的大会。
6. A;全面推进中国特色大国外交，推动构建人类命运共同体。坚定维护国际公平正义，倡导践行真正的多边主义，旗帜鲜明反对一切霸权主义和强权政治，毫不动摇反对任何单边主义、保护主义、霸凌行径。推动构建新型国际关系，积极参与全球治理体系改革和建设，全面开展抗击新冠肺炎疫情国际合作，赢得广泛国际赞誉，我国国际影响力、感召力、塑造力显著提升。
7. C;确立党在新时代的强军目标，贯彻新时代党的强军思想，贯彻新时代军事战略方针，坚持党对人民军队的绝对领导，统筹加强各方向各领域军事斗争，大刀阔斧深化国防和军队改革，人民军队体制一新、结构一新、格局一新、面貌一新，现代化水平和实战能力显著提升，中国特色强军之路越走越宽广。
8. B;党的领导是做好一切工作的**最根本政治保证**，更是宣传思想文化工作的**生命线**，坚持党对宣传思想文化工作的领导，是党的优良传统、成功经验、突出优势。
9. D;秉持“见人见物见生活”理念，保障当地村民、居民的生活，保护好非物质文化遗产相关的实物和场所，保护文化生态不受破坏。
10. A;2023年5月17日，习近平主席在会见哈萨克斯坦总统托卡耶夫时指出，双方要扩大经贸、投资、农业、汽车制造和能源等领域合作，深化互联互通，促进陆海联运，拓展电子商务、创新、大数据等新领域合作，抓紧落实互设文化中心和**开设鲁班工坊**，以签署互免签证协定为契机，加强人文交流合作，深耕民意基础。欢迎哈方2024年在华举办哈萨克斯坦旅游年。
11. B;1855年，托马斯·库克组织了从英国莱斯特到法国巴黎的旅游，在巴黎游览4天，采用一次性包价的形式，价格包括往返交通费和在巴黎的住宿费。这是世界上组织出国包价旅游的开端。
12. D;

D项正确，沟通作用：导游是国家方针政策的宣传者和具体执行者，代表旅行社执行并完成旅游计划。同时，旅游者的意见、要求、建议乃至投诉，以及其他旅游服务部门在接待中出现的问题、建议和要求，一般也通过导游向旅行社和各级旅游行政管理部门传递。

A项错误，描述的是纽带作用中的联络作用。

B项错误，描述的是标志作用。

C项错误，描述的是纽带作用中的协调作用。

1. A;我国导游服务在开拓阶段（1949～1978），这一时期导游服务以外事接待工作为主，因此，从事导游服务的工作人员均称为翻译导游。
2. A;1985年，国务院发布旅游行业第一部专门法规《旅行社管理暂行条例》。
3. B;我国进入文明社会后，各个历史发展阶段出现了不同风格的旅游形式，如：春秋战国时期的商务旅游，秦汉的皇帝巡游，魏晋的士大夫玄游，唐宋文人的漫游以及明代的科考旅游等。
4. D;参加导游资格考试成绩合格，并与旅行社订立劳动合同或者在旅游行业组织注册的人员，可以通过全国旅游监管服务信息系统向所在地旅游主管部门申请取得导游证。
5. C;“游客为本”和“服务至诚”二者相辅相成，共同构成了旅游行业服务理念的有机整体。**“游客为本”为“服务至诚”指明方向，“服务至诚”为“游客为本”提供支撑**。
6. C;在社交场合，要注意保持交谈的最佳距离和角度。从卫生角度考虑，交谈的最佳距离为1.3米。此外，交谈时最好有一定的角度，两人可在对方的侧面斜站，形成30°角为最佳。
7. C;导游与旅游者交谈时要选择对方感兴趣的话题或是彼此都感兴趣的话题，或是对方比较擅长的领域。不要聊一些容易起争执或对方不熟悉的话题，不要聊涉及旅游者隐私的话题。
8. A;握手的时间以3至5秒为宜，关系亲近的当然可以长时间相握，用力大小也应适度。
9. A;

地陪导游送行服务：

（1）**致欢送词。**

（2）**提前到达机场（车站、码头）。**

（3）**提醒注意事项。**

（4）**协助办理离站手续**。地陪导游应协助领队或全陪导游办理离站手续。送出境旅游团，必要时可协助旅游者办理购物退税手续，并向领队和旅游者介绍办理出境手续的程序，将旅游团送至安检口或隔离区。BCD正确。

（5）**送别旅游者**。

（6）**安排好结算事宜。**

A项错误，托运手续旅游者自己办，导游是协助角色，也不需要统一办。

本题是选错误选项，故选A。

1. B;

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。

1. D;散客导游在送站时，必须在送站前24小时与旅游者确认送站时间和地点，可通过微信、QQ、短信或电话告知旅游者具体的送站时间和地点，请旅游者确认。
2. B;

注意：题干是“集合地点”。

导游应提前15分钟抵达集合地点引导散客上车。根据接待计划的安排，导游必须按照规定的线路和景点带领客人游览。

1. B;

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。导游讲解时一般要突出下四个方面：

**（1）突出独特之处。**

**（2）突出有代表性部分。**旅游者选择游览一座城市或一个景点，导游就要讲解这座城市或这个景点，在使用综合概述法讲解城市或景点的全貌以后，就可以有侧重地讲解关于这座城市或这个景点当中富有代表性的内容。

**（3）突出旅游者感兴趣的内容。**

**（4）突出“最”“第一”。**

1. C;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**；同时，导游应先告知旅游者，因换餐发生的其他费用由旅游者**自理**。
2. C;导游作为旅游服务行业的从业者，其核心职责就是提供优质的服务，确保旅游者在旅行过程中获得满意的体验。个别要求往往反映了旅游者的特殊需求和期望，导游应尽量满足这些要求，以体现对旅游者的尊重和关怀，从而赢得旅游者的信任和好评。
3. C;

导游与司机的协作：

**（1）尊重司机，行程安排多商量。**导游应多听取司机的想法，尊重司机的建议，建立起相互的信任感和团队意识。

**（2）提醒司机，沿途状况多互通。**在游览过程中，各种情况千变万化，导游应提前与司机商量好，途中如有变化，双方都应及时相互告知。如一旦出现旅游线路发生变更、参观时间临时调整、集合地点突然改变等情况，导游应该第一时间告诉司机。

**（3）协助司机，遇到困难多帮忙。**为建立牢固的合作关系，在旅游接待计划实施期间，导游应该在司机有需要时多给予帮助。

**（4）理解司机，出现纰漏多体谅。**对工作中出现的一些小纰漏，能体谅之处应该尽量多体谅。如果司机违反的是原则性错误，导游还是应及时反馈给旅行社，并按相关规定进行处理。

1. A;

旅游者伤病的预防：

**（1）关注旅游者的健康状况。**

**（2）安排游览活动应劳逸结合。**

**（3）安全警示应及时明确。**在旅游过程中，对于存在风险隐患的环境或行为，导游应对旅游者做出及时明确的安全警示，有登高涉险项目的，应建议旅游者量力而行，尤其建议老幼群体避免参与危险项目，以免发生意外。A项正确。

**（4）提醒旅游者注意饮食卫生。**

**（5）做好天气变化的提醒工作。**

B项错误，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。

C项“公安部门”错误。如患者系外籍人士，协助患者通知其所在国驻华使领馆。

D项错误。导游应详细记录患者患病前后的症状和治疗情况，尽量保留相关诊断治疗证明副本，患者亲友同团的，要求其在场。

1. A;

激发旅游者游兴四种方法：

**（1）以具体/直观形象激发游兴。**旅游就是旅游者走近山川河谷，感受真实自然的过程，导游应充分利用具体形象思维模式，借助真山真水，引导旅游者在现场亲身感受祖国山河的魅力，从而激发起游览的兴致。

**（2）以讲解技巧/语言艺术激发游兴。**

**（3）以文娱活动激发游兴。**

**（4）以图文声像激发游兴。**

1. D;距离和角度是两个影响景观审美的重要因素。不同角度所看到的景观会不同，有些值得欣赏的景观则必须在特定的位置才能看到。同一角度，距离不同，感受到的景色也会有不同。如通过高空航拍看到的钱塘江大潮，能领略到不同造型潮水的壮观奇特；而在江边就近观看撞击堤坝的潮头，则更能感受到潮水的磅礴气势。
2. D;

这儿的人们都很友好。（表平静状态)，用平直调。

**平直调：**一般用来表示庄重、严肃、平淡、冷静等情感状态。此种语调表现为整句平直舒缓，如“矗立在天安门广场中央的那座高大石碑，就是人民英雄纪念碑。”(表示庄重、肃穆)

这儿的人们都很友好。（平静状态）A、B项错误。

**曲折调：**一般用来表达讽刺、含蓄、烦躁、轻薄、厌恶、意外等感情状态。C项错误。“你的能耐可真不小。”（表示讽刺），用曲折调。

**高升调**：一般来用表示兴奋、号召、激动、惊叹、疑问等感情状态。你也知道我们湖北成宁有个神秘的“131”军事工程?（惊叹、疑问）。D项正确。

1. B;在实践操作中，综合概述法也常被称为**“概况讲解”**，是指导游对所在城市或景点的整体情况向旅游者作一个概括性的介绍，使其快速对旅游目的地情况有一个大致了解的讲解方法。
2. C;团队自由活动前，领队应着重提示安全注意事项，并告知旅游者集合时间及地点。
3. A;根据视点与景物相对位置远近高低的不同，可以将观赏角度主要分为仰视、平视和俯视三种。宽阔地带、河湖之滨，观赏前方景物时，多为平视；**抬头看山岭高楼、云天飞鸟等景物时，则多为仰视**；**登上山巅或楼阁，居高临下赏景时，则多为俯视**。平视给人以悠远，仰视给人以雄伟，俯视给人以舒展。
4. A;讲解不是导游服务的全部，却是体现导游专业素养的核心标志。一次知识丰富、声情并茂的讲解，可留住旅游者的脚步；而一场深入浅出、意味无穷的讲解，则能引导旅游者情感的起伏。若再搭配以严谨的讲解风格，准确的讲解内容，规范的讲解操作，这样从内容到形式，都能体现出作为一名优秀导游的专业度。
5. C;艺术美作为**现实美的升华和结晶**，艺术美是艺术家通过加工创作而呈现在艺术作品中的美，包括造型艺术、表演艺术、语言艺术、综合艺术等。艺术作为人类精神文化的一种特殊形态，既是人类审美意识的集中体现，也是人类审美活动的最高形式，艺术美则是美的最高形态。
6. C;在接待入境旅游者时，导游需协助他们了解并学会在中国使用移动支付的相关技能。导游首先应熟悉中国人民银行于2024年3月发布的《外籍来华人员支付指南》，结合中英文两个版本的说明，掌握其中的操作要点。虽然该《指南》向外籍来华人员推荐了移动支付、银行卡和现金等多种支付服务的获取方式和使用流程。但结合现实情况和便捷程度，导游可向入境旅游者重点推荐只需一部手机，即可实现便捷支付的移动支付方式。
7. D;

研学团是指**旅行社所接待**的由学校或教育部门组织、以**广大中小学生为主体**、**以旅行为载体**进行**研究性学习**的团队。

概念隐含多个考点，需注意区分：研学团的接待部门、组织部门、主体、载体、目的。

1. A;

残障团：

**1.接待服务宜热情周到。**热情，可以给予残障旅游者以温暖，令其在旅途中有宾至如归的感觉。周到，是多站在残障者角度安排旅游活动，尽可能为其提供方便，以免产生不必要的尴尬。如走路时尽量选择不走或少走台阶、将餐厅安排在一楼等。

**2.接待礼仪宜细致到位。**尊重第一。未经同意，不能随便对着残障旅游者拍照。不多问。导游不要随便打听其残疾的原因。不多看。不要表现出对残疾者的过分关注，更不宜过分看残疾部位。A项做法不妥。

**3.特殊照顾宜适时恰当。**在旅游活动期间，需要给残障旅游者提供一些特别的照顾，但又需要**注意分寸和对方心理**。可以在提供帮助之前，**先征询残障旅游者的意见**：是否需要帮助，以及需要怎样的帮助。但**不宜过问太多**，**也不宜在对方说不需要时，还主动提供帮助**，过度的热情和主动也会造成他们的反感。

1. A;

准确性是导游语言的生命，也是导游讲解的立根之本以及获取旅游者信任的基本要素。要做到导游语言的准确性，导游应注意以下4点：

（1）思想观点准确。

（2）讲解内容准确。导游的讲解内容要以客观现实为依据，力求无误，不能信口开河，胡编乱造。导游应坚持学习，让自己具备扎实的知识储备，对游览点的历史、文化、风俗等都有深入准确的了解。

（3）遣词造句准确。

（4）语音语调准确。

1. A;

A项正确。北京、上海、广州等机场边防检查现在也可以采取自助核验的形式。

B项错误。抵达目的地国家（地区）的机场/码头后，需办理一系列入境手续，包括**卫生检疫关、海关检查、移民局边检**等。各个国家（地区）对所需要办理的手续顺序并不一致，大致与中国关口出境时的环节**顺序相反**。出境领队在带领旅游者抵达目的地国家后，应首先办理卫生检验手续，然后再进行海关检查和移民局边检等手续。

C项错误。很多国家对来往特定国家、地区的旅客免验黄皮书，但对发生疫情地区的检查较为严格，对未进行疫苗接种的旅客，往往采取隔离、强制接种等措施。也有一些国家，如智利、墨西哥、肯尼亚、南非等入境需要查验黄皮书。

D项错误。下飞机后，领队应带领旅游者沿“移民入境”标志前行，找到入境检查柜台排队等候入关。领队带领旅游者交付海关申报单，海关人员要求查验证件时要服从。

1. A;

境外旅游期间领队用餐服务：

（1）监督地接社与地陪导游按照旅游合同的约定兑现用餐安排和用餐标准。B项正确。

（2）告知或要求地陪导游告知旅游者用餐后集合的时间、地点。C项正确。

（3）与地陪导游一道引导旅游者按照餐位就座用餐。A项错误。

（4）在用餐过程中进行巡视，了解旅游者的用餐情况及对餐食的意见。D项正确。

（5）检查旅游者的特殊预订要求（如清真餐、素食）是否得到落实。

（6）在行程中如餐食需旅游者自理，领队应提前要求地陪导游向旅游者介绍可用餐的地点及相关信息。

A项错在督促地陪导游，领队应与地陪导游一起引导旅游者就餐。

1. B;

夸张是指为了达到某种表达效果的需要，运用丰富的想象力，对事物的形象、特征、作用和程度等方面着意夸大或缩小的修辞方式。

夸张可分为**普通类和超前类**两类。

普通类夸张又分为**扩大**夸张和**缩小**夸张。

本题例子利用心理感觉的超前夸张，生动表达了人们对胡庆余堂的信任感。

1. B;中华人民共和国旅行证是中华人民共和国护照的替代证件，发给不便或不必持用护照的中国公民。如无特殊加注，旅行证均为两年内多次往返中国有效。
2. A;中国边检机关担负着维护国家主权、安全和社会秩序、管理人员和交通运输工具出入境的重要职责。
3. B;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。
4. C;

过境签证是准予持证人在规定的期限内，由对外开放或指定的口岸经过该国国境前往第三国的签证。要取得过境签证，须事先获取目的地国家的有效入境签证或许可证明(免签国家除外)。

按国际惯例，有联程机票，在24小时之内不出机场直接过境人员一般免办签证，但部分国家仍要求过境本国的外国人办理过境签证。

1. A;BCD属于**非法干扰行为**。非法干扰行为是指危害民用航空安全的行为或未遂行为。包括但不限于：毁坏使用中的航空器；强行闯入航空器、机场或航空设施场所；散播危害飞行中或地面上的航空器、机场或民航设施场所内的旅客、机组、地面人员或大众安全的虚假信息。
2. 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。
3. C;

每件普通托运行李重量不得小于2千克（4磅），且不得超过32千克（70磅）。

每件普通托运行李的长、宽、高三边之和不得小于60厘米（24英寸），且不得超过203厘米（80英寸），包括滑轮和把手。

超出上述限制范围的物品不得作为行李运输。

1. B;

退税率为11%，但退税机构要收取2%的手续费，旅客应得退税金额为商品价格的9%。

即900元×（11%-2%）=81元。说明：2%为手续费。B项正确。

1. B;旅行社组织的入境旅游，旅游意外保险期限从旅游者入境后参加旅行社安排的旅游行程时开始，直至该旅游行程结束办理完出境手续时为止。
2. C;“北京时间”是以东经120度的地方时作为标准时间。为了统一，以“北京时间”作为全国标准时间。
3. **多选题**
4. BE

宪法的基本原则：

（1）坚持中国共产党的领导；

（2）人民主权；

（3）尊重和保障人权；

（4）社会主义法治；

（5）权力监督与制约。

故本题选BE。

C项错在“法制”，应改为“法治”；

D项错在“权利”，应改为“权力”。

1. ABDE;

根据《宪法》第62、65条等规定，全国人大有权选举产生全国人大常委会委员长、副委员长、秘书长和委员，国家主席、副主席，中央军委主席，国家监察委员会主任，最高人民法院院长和最高人民检察院检察长。故本题选ABDE。

C项错误。全国人大根据**国家主席的提名，决定国务院总理**的人选；根据国务院总理的提名，决定国务院副总理、国务委员、各部部长、各委员会主任、审计长和秘书长的人选；全国人大根据中央军事委员会主席的提名，决定中央军事委员会其他组成人员的人选。（体现的是**决定权**）

1. DE;

A项后半句错误，宪法禁止不合理的差别，合理的差别具有合宪性。如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。宪法中对于全国人大代表的言论免责权，对被剥夺政治权利者的选举权的限制等，都属于合理差别的情形。

B项错误，依法服兵役是公民的义务，不是公民的权利。依照法律服兵役和参加民兵组织是中华人民共和国公民的光荣义务。

C项后半句错误，漏了“正常”。国家保护正常的宗教活动。

D项正确。中华人民共和国妇女在政治的、经济的、文化的、社会的和家庭的生活等各方面享有同男子平等的权利。国家保护妇女的权利和利益，实行男女同工同酬。

E项正确，任何组织或者个人都不得有超越宪法和法律的特权

故本题选DE。

1. BCE

A项错误，错在“公安部门”，应该是“地方人民政府负责英雄烈士保护工作的部门、文物主管部门”。在英雄烈士纪念设施保护范围内从事有损纪念英雄烈士环境和氛围的活动的，纪念设施保护单位应当及时劝阻；不听劝阻的，由县级以上地方人民政府负责英雄烈士保护工作的部门、文物主管部门按照职责规定给予批评教育，责令改正；构成违反治安管理行为的，由公安机关依法给予治安管理处罚。

B项正确。D项“及时劝阻”错误，应该是“责令改正”。侵占、破坏、污损英雄烈士纪念设施的，由县级以上人民政府负责英雄烈士保护工作的部门责令改正；造成损失的，依法承担民事责任；被侵占、破坏、污损的纪念设施属于文物保护单位的，依照《中华人民共和国文物保护法》的规定处罚；构成违反治安管理行为的，由公安机关依法给予治安管理处罚；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

C项正确，第27条规定，亵渎、否定英雄烈士事迹和精神，宣扬、美化侵略战争和侵略行为，寻衅滋事，扰乱公共秩序，构成违反治安管理行为的，由公安机关依法给予治安管理处罚；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

E项正确，第26条规定，以侮辱、诽谤或者其他方式侵害英雄烈士的姓名、肖像、名誉、荣誉，损害社会公共利益的，依法承担民事责任；构成违反治安管理行为的，由公安机关依法给予治安管理处罚；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

故本题选BCE。

1. ABC

《香港维护国家安全法》第24条规定，为胁迫中央人民政府、香港特别行政区政府或者国际组织或者**威吓公众**以图实现政治主张，组织、策划、实施、参与实施或者威胁实施以下造成或者意图造成严重社会危害的恐怖活动之一的，即属犯罪：

①针对人的严重暴力；

②爆炸、纵火或者投放毒害性、放射性、传染病病原体等物质；

③破坏交通工具、交通设施、电力设备、燃气设备或者其他易燃易爆设备；

④严重干扰、破坏水、电、燃气、交通、通讯、网络等公共服务和管理的电子控制系统；

⑤以其他危险方法严重危害公众健康或者安全。

犯前款罪，致人重伤、死亡或者使公私财产遭受重大损失的，处无期徒刑或者10年以上有期徒刑；其他情形，处3年以上10年以下有期徒刑。

故本题选ABC。

1. BC;《旅游法》第74条第2款规定，旅行社接受旅游者的委托，为其提供旅游行程设计、旅游信息咨询等服务的，应当保证设计合理、可行，信息及时、准确。故本题选BC。
2. ABCD

《旅游法》第66条规定，旅游者有下列情形之一的，旅行社可以解除合同：

①患有传染病等疾病，可能危害其他旅游者健康和安全的；

②携带危害公共安全的物品且不同意交有关部门处理的；

③从事违法或者违反社会公德的活动的；

④从事严重影响其他旅游者权益的活动，且不听劝阻、不能制止的；

⑤法律规定的其他情形。故本题选ABCD。

E项错在多了“法规”。

1. CD

根据《旅游法》第86条：旅游主管部门和有关部门依法实施监督检查，其监督检查人员不得少于二人，并应当出示合法证件。监督检查人员少于二人或者未出示合法证件的，被检查单位和个人有权拒绝。检查人员对在监督检查中知悉的被检查单位的商业秘密和个人信息应当依法保密。故本题选CD。

ABE错误，第85条规定，旅游主管部门实施监督检查时可以对涉嫌违法的**合同、票据、账簿及其他资料**进行查阅、复制。

1. CDE

订立包价旅游合同时，旅行社还应当向旅游者告知下列事项：

①旅游者不适合参加旅游活动的情形；

②旅游活动中的安全注意事项；

③旅行社依法可以减免责任的信息；

④旅游者应当注意的旅游目的地相关法律、法规和风俗习惯、宗教禁忌，依照中国法律不宜参加的活动等；

⑤法律、法规规定的其他应当告知的事项。故本题选CDE。

1. BCD

《民法典》第509条规定，当事人应当按照约定全面履行自己的义务。当事人应当遵循诚信原则，根据合同的性质、目的和交易习惯履行通知、协助、保密等义务。当事人在履行合同过程中，应当避免浪费资源、污染环境和破坏生态。

这表明，合同履行的原则包括：全面履行原则、诚信原则和绿色原则。故本题选BCD。

1. ABC

《民法典》合同编第497条规定，有下列情形之一的，该格式条款无效：

（1）具有本法第1编第6章第3节和本法第506条规定的无效情形；

（2）提供格式条款一方不合理地免除或者减轻其责任、加重对方责任、限制对方主要权利；

（3）提供格式条款一方排除对方主要权利。故本题选ABC。

D项错误，遗漏了前提条件“不合理地”。

1. BDE

A项“不少于2年”错误。《旅行社条例实施细则》第6条规定，旅行社的经营场所应当符合下列要求：①申请者拥有产权的营业用房，或者申请者租用的、租期不少于1年的营业用房；②营业用房应当满足申请者业务经营的需要。

B项正确，《旅行社条例实施细则》第7条规定，旅行社的营业设施应当至少包括下列设施、设备：①2部以上的直线固定电话；②传真机、复印机；③具备与旅游行政管理部门及其他旅游经营者联网条件的计算机。

C项错误，旅行社设立应当有必要的经营管理人员和导游。必要的导游指有不低于旅行社在职员工总数20%且不少3名、与旅行社签订固定期限或者无固定期限劳动合同的持有导游证的导游。

D项正确，申请经营国内旅游业务和入境旅游业务的，应当取得企业法人资格，并且注册资本不少于30万元。

E项正确，旅行社申请出境旅游业务的，应当向国务院旅游行政主管部门提交经营旅行社业务满2年、且连续2年未因侵害旅游者合法权益受到行政机关罚款以上处罚的承诺书和经工商行政管理部门变更经营范围的《企业法人营业执照》。

故本题选BDE。

1. ABDE

《导游人员管理条例》第5条、《导游管理办法》第12条，规定了不予颁发导游执业证书的四种情形：

(1)无民事行为能力或者限制民事行为能力的；

(2)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；

(3)受过**刑事处罚**的，同时又规定“**过失犯罪的除外**”；

(4)被吊销导游证之日起未逾3年的。故本题选ABDE。

1. ABE;《旅游法》第53条规定，从事道路旅游客运的经营者应当遵守道路客运安全管理的各项制度，并在车辆显著位置明示道路旅游客运专用标识，在车厢内显著位置公示经营者和驾驶人信息、道路运输管理机构监督电话等事项。故本题选ABE。
2. ABD;

《旅游法》第98条：旅行社违反本法第35条规定的，由旅游主管部门责令改正，没收违法所得，责令停业整顿，并处3万元以上30万元以下罚款；违法所得30万元以上的，并处违法所得1倍以上5倍以下罚款；情节严重的，吊销旅行社业务经营许可证；对直接负责的主管人员和其他直接责任人员，没收违法所得，处2000元以上2万以下罚款，并暂扣或者吊销导游证。

第35条：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。

1. BDE;

根据《非物质文化遗产法》第31条规定，非物质文化遗产代表性项目的代表性传承人应当履行下列义务：

①开展传承活动，培养后继人才；

②妥善保存相关的实物、资料；

③配合文化主管部门和其他有关部门进行非物质文化遗产调查；

④参与非物质文化遗产公益性宣传。故本题选BDE。

A项属于县级以上人民政府文化主管部门提供的支持。第30条规定，县级以上人民政府文化主管部门根据需要，采取下列措施，支持非物质文化遗产代表性项目的代表性传承人开展传承、传播活动：

①**提供必要的传承场所；**

②提供必要的经费资助其开展授徒、传艺、交流等活动；

③支持其参与社会公益性活动；

④支持其开展传承、传播活动的其他措施。

C项“商业性”错误，应为公益性宣传。

1. ACE;

全面推进依法治国的六项重大任务：

（1）完善中国特色社会主义法律体系；

（2）加快建设法治政府；

（3）提高司法公信力；

（4）推进法治社会建设；

（5）加强法治工作队伍建设；

（6）加强和改进党对全面推进依法治国的领导。

故本题选ACE。

BD项均错在“法制”，应改为“法治”。

1. ADE;

优美的坐姿要求是端正、优雅、自然大方。导游的正常坐姿为：入座要轻柔和缓，坐姿要端庄稳重。坐要端正，在身后没有任何依靠时，上身挺直稍向前倾（E项正确），身体平正，两臂贴身自然下垂，两手放在自己腿上，两脚间距与肩宽大致相等，两脚自然着地。

在工作场合，即使背后有依靠时，也不能随意把头向后倾靠（D项正确），以免显得懒散。男导游可双膝稍稍分开（A项正确，C项错误），女导游双膝必须靠紧（B项错误），两脚平行，臀部坐在椅子的中央。除保持端正外，还应做到轻松自如、落落大方。

拓展补充版本内容：

男性导游一般可张开双腿，以显其自信、豁达；

女性导游一般两膝并拢，以显示其庄重、矜持。

1. ABCE;

2016年5月9日，国家旅游局印发了《关于开展导游自由执业试点工作的通知》,附带《导游自由执业试点实施方案》和《导游自由执业试点管理办法(试行)》两个文件，在江浙沪粤四省市开展线上导游自由执业试点工作，在吉林长白山、湖南长沙和张家界、广西桂林、海南三亚、四川成都开展线上线下导游自由执业试点工作。故本题选ABCE。

D项错误，湖南长沙和张家界开展线上线下导游自由执业试点。

1. ABD

领队的主要职责有①介绍情况、全程陪同；②落实旅游合同；③组织和团结工作；④联络工作。故本题选ABD。

C项，做好接待工作属于地陪导游的工作内容。

E项，宣传、调研工作属于全陪导游的工作内容。

1. BCD

**领队（全陪导游）或旅游者提出小的修改意见或增加新的游览项目时**

（1）地陪导游及时向旅行社有关部门反映，对“合理又可能”满足的项目，应予以安排。B、C两项正确。

（2）需要加收费用的项目，地陪导游要事先向领队（全陪导游）或旅游者讲明，按有关规定收取费用。

（3）对确有困难且无法满足的要求，地陪导游要详细解释、耐心说服。D项正确。故本题选BCD。

1. BCDE

A项错误。部分体积过大、重量较重的商品，旅游者要求办理托运时，地陪导游应介绍托运的手续，并予以相应的协助。（不需要报告旅行社，直接执行就行。体现导游工作的独立性。）

B项正确。遇到入境旅游者购买特殊商品，如中药或中药制成品时，要推荐旅游者到质量可靠、有信誉的大药店消费，并告知我国海关准许携带出境的药品限额（即合理自用范围），尤其注意提醒旅游者我国海关严禁携带麝香、蟾酥、虎骨、犀牛角、牛黄等中药材出境。

C项正确。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**。

D项正确，如果部分景区存在小贩强拉强卖的现象，地陪导游有责任提前提醒旅游者不要上当受骗，不能放任不管。

E项正确。对商店不按质论价、以次充好、销售伪劣商品和不提供标准服务的行为，地陪导游应向商店负责人反映，以维护旅游者的利益。事后还应向地接社报告，通过地接社进行交涉，避免以后出现此类问题。

1. ABCD

全陪导游住宿服务：

**（1）协助办理入住手续。**境内团，全陪导游应主动地与地陪导游一起向总台服务员提供旅游团全体成员的身份证件及住房要求，由全陪导游办理旅游团的住店登记手续。（A项正确）

**（2）请领队分房。**拿到房卡后，全陪导游要协助领队根据准备好的分房名单分发房卡，但全陪导游要掌握全团旅游者的房间号，并与领队互通各自房号以便联系。如无领队，而旅团是单位组团的话，则可以请旅游团的相关负责人分配住房。如无领队，而旅游团又是散客拼团的话，则由全陪导游负责分配住房。（B项正确，E项错误）

**（3）处理入住问题。**入住后，与地陪一起在大堂等候20~30分钟或者每个房间巡视一遍，随时处理问题。（C项正确）

**（4）照顾好旅游者住宿。**如果地陪导游不住饭店，全陪导游要负起全责，照顾好旅游团的安全和生活，协调、处理住宿中的各种问题。应将自己的房号和联系电话告知旅游者。要掌握饭店前台电话号码及地陪导游的紧急联系方式。（D项正确）

1. ACDE

进行散客旅游的旅游者一般文化水平比较高，旅游经验也比较丰富，在旅游中更加注重文化内涵，对旅游服务质量的要求也高，因此要求导游有较高的素质、高度的工作责任心，能多倾听他们的意见，并在此基础上做好组织协调工作。故本题选ACDE。

B项错误，散客旅游者年龄不一定都年轻。

1. ACD;导游工作中应有维护文明旅游的主动性和自觉性，关注旅游者的言行举止，在适当时机对旅游者进行相应提醒、警示、劝告。故本题选ACD。
2. AB;

领队出团前的**准备工作**包括：工作准备**和物品准备**。

**工作准备**主要有接受带团任务和召开行前说明会两部分。

物品准备：领队的物品主要包括：**带团必备物品、工作辅助用品、个人生活物品**。这三项内容缺一不可。列出物品清单，使每次出行的物品准备按照程序化进行是专业化领队应该具备的基本功。故本题选AB。

CDE三项属于物品准备，不属于工作准备。

1. ACDE

旅游活动的组织安排技巧：

**（1）合理/灵活搭配活动内容；**

**（2）科学安排旅游者饮食；**

**（3）尽快安排旅游者入住；**

**（4）注意旅行服务技巧（即交通服务技巧）；**

**（5）引导旅游者理性购物。**故本题选ACDE。

B项错误，掌握观景赏美方法属于引导旅游者审美的方法和技巧，不属于旅游活动的组织安排技巧。

1. BCE

A项，由于有些游客已来旅游城市多次，或已游览过某一景点，不想重复游览，因而不想随团活动。要求不游览某一景点或一天、数天离团自由活动。如果其要求不影响整个旅游团的活动，可以满足并提供必要帮助。（补充版本内容）

D项可以允许旅游者自由活动。应劝阻的是：团队游湖（河、海）时，不能同意旅游者单独划船或去非游泳区“游泳”的要求。故本题选BCE。

1. ABE

主观原因造成的漏接：（人为的原因）有些是因导游问题引起的，如导游因看错接站（机）时间而迟到、弄错接站（机）地点等；有些是因旅行社接待计划上书写有误，或旅行社上下站之间沟通不到位，没能将旅游者临时变动后的交通方式或抵达时间及时通知到导游；有些则是因旅游者自身问题引起的，如自行出票的旅游者中途更换航班，却未及时告知旅行社或导游自己临时变更后的新班次信息等。故本题选ABE。

CD两项属于漏接的客观原因。

1. ABCD;常用的停顿有语法停顿、逻辑停顿、感情停顿和生理停顿四种类型。故本题选ABCD。
2. ABC;

旅游者因病、受伤须住院治疗，或因参加重要的专业活动、业务洽谈、庆典礼仪活动等，提出**要求延长旅游期限**，导游应：

（1）由旅游者提出书面申请，报请旅行社同意。

（2）协助旅游者办理延长旅游期相关事宜（如重新订房、订交通票等）。如外国旅游者为团体签证时，须协助其去当地公安机构出入境管理部门办理分离团队签证或延长个人旅华签证手续，费用由其自理。如外国旅游者要求延长旅行期的签证未获当地出入境管理部门的批准，导游应请领队、全陪导游协助做好规劝工作，使其按时随团出境。

（3）导游应关心因病、受伤滞留的旅游者。如需导游继续为其提供各项服务，则与旅行社另签相关合同。

（4）延长旅游期内所发生的一切费用由旅游者自理。

D项错误，陪护和导游无关。

E项错误。延长签证未经批准才劝其随团出境。

1. ABCE;

**禁止入境**物品包括：

（1）各种武器、仿真武器、弹药及爆炸物品。

（2）伪造的货币及伪造的有价证券。

（3）对中国政治、经济、文化、道德有害的印刷品、胶卷、照片、唱片、影片、录音带、录像带、激光视盘、计算机存储介质及其物品。

（4）各种烈性毒药。

（5）鸦片、吗啡、海洛因、大麻以及其他能使人成瘾的麻醉品、精神药物。

（6）带有危险性病菌、害虫及其他有害生物的动物、植物及其产品。

（7）有碍人畜健康的、来自疫区的以及其他能传播疾病的食品、药物或其他物品。

故本题选ABCE。

D项，表述不全面，应是对中国政治、经济、文化、道德有害的印刷品、胶卷……

1. ACDE

自2020年2月1日起，各驻外使领馆将实现护照“全球通办”和取消对海外中国公民护照遗失、被盗或损毁后申请补发护照的限制条件两大便民举措。

海外中国公民可向中国任何驻外使领馆申请护照换补发。若是换发，仅需提供原护照、国籍状况声明书、照片和申请表。若是补发，另提供遗失或损毁情况说明即可，驻外使领馆可以应要求补发护照。故本题选ACDE。

1. ABDE

根据《公共航空运输旅客服务管理规定》有下列情况之一的，**承运人应当拒绝运输**：

①依据国家有关规定禁止运输的旅客或者物品。（D项正确）

②拒绝接受安全检查的旅客。（C项错误）

③未经安全检查的行李。（E项正确）

④办理乘机登记手续时出具的身份证件与购票时身份证件不一致的旅客。（B项正确）

⑤国家规定的其他情况。除前款规定外，旅客的行为有可能危及飞行安全或者公共秩序的，承运人有权拒绝运输。（A项正确）

C项错误，应改为“拒绝接受安全检查的旅客”。故本题选ABDE。

1. ACDE

行进过程中：导游首先应告知旅游者做好防晒、防寒、防沙、防叮咬、防中暑、防脱水等措施（D项正确）。严格按照预定路线行走，避免偏离，进入未知区域（C项正确）。旅游者不能单独行动，保持团队成员之间的联系和互相照顾（B项错误）。控制行进速度，注意休息，避免过度疲劳（A项正确）。随时关注身体状况，定时补充水分和盐分，防止中暑、脱水等（E项正确）。故本题选ACDE。

B项错误，旅游者不能单独行动，保持团队成员之间的联系和互相照顾。