

试卷代号:2518

国家开放大学(中央广播电视大学)2016年秋季学期“开放专科”期末考试

旅游法规 试题(开卷)

2017年1月

注意事项

一、将你的学号、姓名及分校(工作站)名称填写在答题纸的规定栏内。考试结束后,把试卷和答题纸放在桌上。试卷和答题纸均不得带出考场。监考人收完考卷和答题纸后才可离开考场。

二、仔细读懂题目的说明,并按题目要求答题。答案一定要写在答题纸的指定位置上,写在试卷上的答案无效。

三、用蓝、黑圆珠笔或钢笔(含签字笔)答题,使用铅笔答题无效。

一、单项选择题(每小题3分,共18分。在备选答案中,选择一个正确答案并将答案题号填在答题纸上)

1. 2010年7月,某旅行社组织陈某等旅游者赴云南昆明、大理旅游,返回时碰上山体滑坡,旅游者被阻5小时之久。陈某等游客回家后马上向旅游局投诉,要求赔偿经济损失(包括精神损失),旅游局质监所在调查取证后,对于陈某等顾客的投诉将如何处理?()

- A. 不予受理,因为山体滑坡属于不可抗力,旅行社不用为此承担责任
- B. 应予受理,但旅行社只需为此承担少量责任
- C. 应予受理,旅行社必须为此承担全部责任
- D. 不予受理,因为陈某等游客的行为是胡搅蛮缠

2. 下面哪一种处罚不是旅游行政管理机关能给的?()

- A. 吊销其工商营业执照
- B. 警告
- C. 没收非法收入
- D. 罚款

3. 2012 年“五一”小长假期间,某地旅游局质监所工作人员在一景点检查时,发现有一团队的导游员没有佩戴导游证,随上前要求其出示导游证。该“导游员”小钱谎称在带上个团队时遭遇小偷,钱包、证件包括导游证都被偷走,还没来得及补办。质监所工作人员请小钱填写检查表格,在表格上,小钱编造了带团的旅行社、姓名、电话号码、团队所住饭店,想以此蒙骗过关。但经质监所查明,小钱是一名无证导游,因此,连同其所在旅行社一起受到严肃处理。质监所之所以作出这样的决定,其根据是:()

- A.《导游人员管理条例》第十九条
- B.《导游人员管理条例》第二十条
- C.《导游人员管理条例》第四条和第十八条
- D.《导游人员管理条例》第二十四条

4. 绿洲某湖滨饭店由两座不同档次的建筑物组成,其中 H 座建筑物被评定为四星级,K 座则被评定为二星级。一旅行团可游客赵某发现自己住在 K 座客房中,与旅游协议上说的是住四星级不一致,便随即投诉旅行社和饭店,旅游管理部门对旅行社给予处罚,可为何还同时对该饭店也进行了处罚,并限期整改呢?()

- A. 因为饭店和旅行社是一伙的
- B. 因为 K 座建筑物为二星级,不能和 H 座同时使用“湖滨饭店”的名称,否则湖滨饭店的四星级无效
- C. 因为饭店经理没有待好游客赵某
- D. 因为饭店未经旅行社同意安排赵某入住 K 座客房

5. 某旅行社组织一个生态旅游团,景区在危险处设有栏杆;并设有警示标志,导游也再三提醒并强调不要跨越栏杆。但是一位游客就是不听劝告,自行跨越栏杆拍照,结果滑落陡坡严重摔伤。那么旅行社是否应该承担责任呢,为什么?()

- A. 承担责任,因为景区在危险处设了栏杆
- B. 承担责任,因为导游没有帮助游客拍照,致使游客自行跨越栏杆而导致摔伤
- C. 不承担责任,因为完全是由于游客自己的原因而导致摔伤
- D. 不承担责任,因为这是老天安排的

6. 2012 年 8 月,导游员小王带团去杭州西湖边一家珠宝商场购物。为达到劝说游客购买珍珠项链的目的,他向游客介绍说,该店的珍珠项链是杭州独家经营的,珍贵无比,因为这里的珍珠产自世界闻名的杭州西湖,希望游客不要错过这个机会。游客们听完介绍,纷纷掏钱购买珍珠项链。但到了晚上,游客们自由活动逛商场时,发现白天买的项链和大商场里陈列的差不多,但价格却高出许多,遂向有关部门咨询,方知道西湖根本不产珍珠;游客顿时觉得上当受骗、非常气愤,将此事投诉到了旅游局质监所。旅游局质检所根据《条例》第二十四条的规定对导游员小王将受到处罚,因为其行为属于与经营者串通欺骗旅游者消费,损害了旅游者的利益。这是因为()。

- A. 小王私自承揽旅游业务
- B. 小王把团带到珠宝商场购物
- C. 小王没有给游客好好介绍珠宝商场的珍珠项链
- D. 小王在给游客介绍珍珠项链时采取了欺骗手法

二、判断对错题(每小题 1 分,共 10 分。正确的在答题纸上划√,错误的划×)

- 7. 北京八达岭——十三陵风景名胜区就其性质而言,是以自然景观为主的。()
- 8. 国内旅行社可以组织我国公民赴世界各个国家和地区旅游,属于正常范围经营。
()
- 9. 旅游经营单位要向旅游者提供“进得来、散得开,出得去”的交通服务,就必须同民航、铁路、公路、水运部门的企业发生一定的交往。()
- 10. 一位患有高血压的老年旅行者,想带着小孙子到猛洞河漂流。当地负责漂流的企业应给予热情接待。()
- 11. 国家指定保护的纪念建筑物、古建筑、石刻等文物均属国家所有,那些没有被国家指定的石窟寺、古墓葬、古建筑及传世文物都属于个人所有。()
- 12. 河北赵州桥、四川都江堰只具有很大的文化价值。()
- 13. 凡是调整旅游活动领域中各种社会关系的法律规范总称为旅游法。()
- 14. 旅游经营单位无须和文物部门交往。()
- 15. 只有发生在旅游活动之中的损害行为,才是旅游投诉涉及的行为,与旅游活动无关的损害行为则不属于。()
- 16. 如果由于旅行社的过失和疏忽导致游客发生意外事故时,游客除可以直接向保险公司索赔外,还可以继续向旅行社索赔。()

三、实例简答题(每小题 8 分,共 32 分)

(一)陈导地接外国旅游团

2012 年 8 月 1 日,导游员陈某负责接待一个 18 人的美国旅游团入住西方饭店,在杭州市进行为期 2 天的游览活动。第一天游览行程结束时,导游员陈某宣布第二天早上 8:45 在餐厅集合用餐。可第二天到 8:55,多数游客都已来到餐厅用餐,唯有一位住单人房的凯特先生没来。陈某问领队和其他团员,都说不知道,等了一会二仍不见人来,便向其客房打电话,也没人应答。导游员陈某非常着急,动员领队和全陪一起去饭店其他场所寻找,结果还是不见其踪影。于是陈某和领队及全陪一起去楼层服务员打开凯特的房间,当陈某等人推门进入客房时,发现凯特先生躺在床上,怎么叫都没有反应,在一摸发现其身体已冰凉。面对游客死亡,大家一时都不知所措。根据这个实例请你回答以下问题:

17. 取得导游人员资格的考试制度包括哪些主要内容?

18. 旅游饭店如何保护好客人人身和财产安全?

(二)孕妇侯某的深圳游

2010 年 10 月某周日,已怀孕四个多月的广州市人民医院护士侯某与四位同事,一起到深圳特区游览。中午时分到深圳“麦当劳”餐厅翠竹分店就餐。他们点用了麦香鸡汉堡包及饮料、炸薯条等。在食用麦香鸡汉堡包中,侯某突然感到有异物卡在喉部,虽用力呕吐也未能吐出,后感觉异物划入食道,同时伴随胸部剧烈疼痛,且当即在餐厅内吐血。同事立即向服务人员反映,但无人理睬。同事遂将其送往深圳市人民医院就诊。经深圳市人民医院和深圳市公安局法医鉴定委员会鉴定,结论为:“急性异物损伤,食管距门齿 15cm 起至 30cm,后壁有长条状粘膜下出血、淤血,上附白色物,宽为 2cm,其 25cm 至 35cm 处有新鲜血液渗出。”事出当晚,原告丈夫彭某向该店负责人反映情况,该负责人表示愿意承担责任及医疗费用等,并前往医院了解情况。10 月 22 日在办理住院手续费需交人民币 1 万元时,该店负责人表示拿不出这么多钱,并且要请示上级。10 月 24 日,彭某与该店进行协商但未有结果。10 月 25 日,彭某代表原告向深圳市罗湖区消协投诉。根据这个实例请你回答以下问题:

19. 消费者权益争议的解决途径有哪些?

20. 中国内地公民到深圳特区游览需要办理边境出入证吗? 中国对公民因私出境的管理规定是怎样的?

四、案例分析题(每小题 20 分,共 40 分。根据每个案例所讲述的内容,请按要求运用所学理论联系案例中的实际情况来分析和解释)

21. 案例 1:

2012 年 4 月,某国际旅行社在获得出境游业务经营权后,为尽快开展出境旅游业务,遂与香港一家信誉不甚良好的旅行社建立了业务联系。同年 5 月,该旅行社组织了一个 32 人赴新、马、泰三国旅游团,委托该香港旅行社接待,因时间仓促,未与其签订书面合同。旅游团在顺利完成新加坡、泰国两国旅程后,在马来西亚入境时,由于当地接待社导游疏忽,未办妥入境手续,致使该旅游团被作为“非法入境”而扣留两天,未完成马来西亚的旅行而直接返回香港。旅行团回国后,游客要求该国际旅行社退还旅行费并赔偿损失,而该国际旅行社则辩称,违约损害旅游者的事实均发生在境外,应由境外旅行社承担赔偿责任。那么到底怎么办? 请用相关的旅游法规来解释。

22. 案例 2:

2011 年 5 月,朱女士参加某旅行社组织的旅游团到四川乐山大佛游览,寺庙和尚推销“开光”玉佛饰物;称开过光的玉佛可以消病免灾。朱女士身患多种慢性疾病,听后动心,花 500 元买下一枚。回家后,朱女士并未感到“开光”玉佛的“灵验”,即到居住城市中的寺庙“鉴定”,结论是:此玉佛并未开过光,随后又到珠宝店估价,发现其所购玉佛的价格多出市场价格 200 多元,顿感上当受骗,即向旅游局质监所投诉,称其在旅游期间购买了“质价不符”的商品,旅行社有不可推卸的责任,请求赔偿 500 元购物损失费。质监所调查取证后,认为旅行社不应承担赔偿责任,对朱女士的投诉不予受理。为什么? 请用相关的旅游法规来解释。

试卷代号:2518

座位号

国家开放大学(中央广播电视大学)2016年秋季学期“开放专科”期末考试

旅游法规 试题答题纸(开卷)

2017年1月

题 号	一	二	三	四	总 分
分 数					

得 分	评卷人

一、单项选择题(每小题3分,共18分。在备选答案中,选择一个正确答案并将答案题号填在答题纸上)

1. 2. 3. 4. 5. 6.

得 分	评卷人

二、判断对错题(每小题1分,共10分。正确的在答题纸上划√,错误的划×)

7. 8. 9. 10. 11.
12. 13. 14. 15. 16.

得 分	评卷人

三、实例简答题(每小问8分,共32分)

17.
18.
19.
20.

得 分	评卷人

四、案例分析题(每小题 20 分,共 40 分。根据每个案例所讲述的内容,请按要求运用所学理论联系案例中的实际情况来分析和解释)

- 21.
- 22.

试卷代号:2518

国家开放大学(中央广播电视大学)2016年秋季学期“开放专科”期末考试

旅游法规 试题答案及评分标准(开卷)

(供参考)

2017年1月

一、选择题(每选对一小题给3分,共18分,不选、错选或多选均不得分)

1. A 2. A 3. C 4. B 5. C 6. D

二、判断对错题(每小题判断正确给1分,共10分,漏判或错判均不得分)

7. × 8. × 9. √ 10. × 11. ×
12. × 13. √ 14. × 15. √ 16. √

三、实例简答题(每小题答全要点者得8分,共32分;未答或漏答要点者,由评卷人依每个要点在该题中的得分比例来扣分)

17. 答案要点(8分):

取得导游人员资格的考试制度包括以下几个方面的主要内容:

(1)确立国家导游人员资格考试制度;

(2)设定参加考试人员的条件;

①学历条件

②健康条件

③基本知识和能力要求

④国籍条件

(3)导游人员资格证书的颁发主体。

18. 答案要点(8分):

(1)为了保护客人的人身和财产安全,饭店客房门应当装置防盗链、门镜、应急疏散图;卫生间内应当采取有效的防滑措施;客房内应当放置服务指南。有条件的饭店应当安装客房电子门锁和公共区域安全监控系统;

(2)饭店应当确保健身、娱乐等场所设施、设备的完好和安全。对不按使用说明及饭店员工指导进行操作而造成伤害的,饭店不承担责任;

(3)对可能损害客人人身和财产安全的场所,饭店应当采取保护、警示措施。警示牌应当中外文对照;

(4)饭店应当采取措施,防止客人放置在客房内的财物灭失、毁损。由于饭店的原因造成客人财物灭失、毁损的,饭店应当承担责任。由于客人自己的行为造成损害的,饭店不承担责任。双方均有过错的,应当各自承担相应的责任;

(5)饭店应当保护客人的隐私权。饭店员工未经客人许可,不得随意进入客人下榻的房间,但日常清扫卫生,维修保养设施、设备或发生火灾等紧急情况除外。

19. 答案要点(8分):

消费者权益争议解决的途径消费者权益争议,是指消费者与经营者之间因消费者权益问题而发生的纠纷。消费争议在本质上是一种民事争议,因此,《消费者权益保护法》规定了解决消费争议的几种途径:

- (1)与经营者协商和解;
- (2)请求消费者协会调解;
- (3)向有关行政部门申诉;
- (4)根据与经营者达成的仲裁协议提请仲裁机构仲裁;
- (5)向人民法院提起诉讼。

20. 答案要点(8分):

中国内地公民到深圳特区游览需要办理边境出入证。中国公民因私出境的管理规定是:

根据《公民出境入境管理法》和《实施细则》规定,中国公民因私事出境,应向户口所在地的市、县公安机关提出申请,市、县公安机关对中国公民因私出境的申请,应当在 30 天内,(地处偏僻、交通不便的应当在 60 天内)作出批准或者不批准的决定,通知申请人,申请人在规定时间内没有接到审批结果通知的,有权查询,受理部门应当作出答复:申请人认为不批准出境不符合《公民出境入境管理法》的,有权向上一级公安机关提出申诉,受理机关应当作出处理和答复。

这里所说的中国公民的“私事”,是指定居、探亲、访友、继承财产、自费留学、就业、旅游和其他私人事务。

中国公民因私事申请出境,须向户口所在地的市、县公安机关回答有关询问并履行下列手续:

- (1)交验户口簿或者其他户籍证明;
- (2)填写出境申请表;
- (3)提交所在工作单位对申请人出境的意见;
- (4)提出与出境事由相应的证明。

四、案例分析题(每小题 20 分,共 40 分。要求判断准确,分析的逻辑层次清晰,并在答出要点的基础上,联系实际进行适当解释和说明后,可得满分;评卷者可参考标准答案,酌情给分)

21. 案例分析参考答案评分要点(20 分):

很显然,该国际旅行社的辩称是站不住脚的,因为《条例》明确规定,由于境外旅行社违约,使旅游者权益受到损害的,组团社应当先承担赔偿责任,然后再向违约的境外旅行社追偿,且该社还将受到旅游行政管理部门的处罚。因为它在开展出国旅游业务过程中,未选择信誉良好的旅行社,而且没有签订书面合同。

22. 案例分析参考答案评分要点(20 分):

因为旅行社对旅游者的赔偿费用通常来自旅行社向国家旅游行政管理部门缴纳的质量保证金。在 1995 年 1 月 1 日国家旅游局发布的《旅行社质量保证金暂行规定实施细则》第二条中规定:“旅行社质量保证金是指由旅行社缴纳、旅游行政管理部门管理、用于保障旅游者权益的专用款项”。它的使用适于旅行社违约、旅行社服务未达标以及旅游者预交的旅行费用受到损失等情况。保证金不能用于企业间的经济纠纷,也不适用于在旅游期间发生的其他经济纠纷。显然此购物事件虽发生在旅游期间,但完全是朱女士的自主行为。朱女士购买玉佛既不是在旅游局的定点商场,也不是导游员介绍的,所以不适用旅游质量保证金的赔偿。

试卷代号:2518

国家开放大学(中央广播电视大学)2017年春季学期“开放专科”期末考试

旅游法规 试题(开卷)

2017年6月

注意事项

一、将你的学号、姓名及分校(工作站)名称填写在答题纸的规定栏内。考试结束后,把试卷和答题纸放在桌上。试卷和答题纸均不得带出考场。监考人收完考卷和答题纸后才可离开考场。

二、仔细读懂题目的说明,并按题目要求答题。答案一定要写在答题纸的指定位置上,写在试卷上的答案无效。

三、用蓝、黑圆珠笔或钢笔(含签字笔)答题,使用铅笔答题无效。

一、单项选择题(每小题3分,共18分。在备选答案中,选择一个正确答案并将答案题号填在答题纸上)

1. 2011年7月,大学生钱某暑期放假在家,其家处于一著名风景点旁边。他看到来该景点游玩的客人甚多,就和已在某旅行社工作的好友陈某商量,利用陈某所在的旅行社名义设立办事机构,由导游员陈某负责组团到该著名景点,接待工作由钱某承担,营利两人平分。至8月底,陈某共组了8个团,获利数万元,后来被当地旅行社发现,就将此事投诉到旅游局质监所。旅游局质监所将如何处理?()

- A. 对导游员陈某进行严肃处理,并对大学生钱某给予相应处罚
- B. 只需对导游员陈某私自承揽导游业务进行处理,没必要对大学生钱某给予处罚
- C. 对导游员陈某和大学生钱某进行批评教育就行,不用给予严肃处理或相应的处罚
- D. 对导游员陈某进行批评教育就行,但大学生钱某没有导游证要给予相应的处罚

2. 下面哪一项不是被投诉者作出书面答复的内容?()

- A. 被投诉理由和调查核实的过程
- B. 规定投诉的时效
- C. 查证的基本事实和证据
- D. 责任及处理意见

3. 2011 年 10 月,浙江某旅行社导游李某,带一个教师团前往宁波奉化旅游,途中讲解言辞不够严谨,在讲到蒋介石时,作了一些有损国家利益和民族尊严的讲解,引起部分教师的强烈不满。旅游行程回来后,教师们将此事投诉到国家旅游局,引起了国家旅游局的高度重视;国家旅游局根据《条例》规定,该导游员将受到最严厉的处罚,即吊销导游证并予以公告,对该导游员所在的旅行社也作出停业整顿的处罚。这种处罚的理由是()。

- A. 李某私自承揽旅游业务
- B. 导游人员的行为有损国家利益和民族尊严
- C. 李某未佩带导游证
- D. 李某讲到了蒋介石

4. 《合同法》第六条规定了订立合同的当事人应遵守什么原则?()

- A. 平等原则
- B. 自愿原则
- C. 公平原则
- D. 诚实信用原则

5. 旅行社为招待游客,向 G 公司发出一份线路宣传品,这份旅游宣传品涵盖了旅游行程安排(包括乘坐交通工具、游览景点、住宿标准、餐饮标准)、旅游价格、违约责任等内容。G 公司表示接受这份旅游宣传品介绍的旅游行程安排,决定组织公司员工参加旅游活动。那么这份旅游宣传品应视为要约,这时双方的关系是()。

- A. 双方达成了订立合同的合意,该旅行社就受到要约的约束
- B. 双方达成了订立合同的合意,只有 G 公司才受到要约的约束
- C. 双方未达成订立合同的合意,但该旅行社应受到要约的约束
- D. 双方未达成订立合同的合意,旅行社与 G 公司都不受到要约的约束

6. 2012 年春,某市一家未经国家旅游局批准经营出境旅游业务的国际旅行社,与境外一家旅行社的常驻机构签订了协议,商定双方共同开拓中国公民出境旅游业务。该国际旅行社负责招徕游客,该常驻机构负责境外地接,协议签订后,双方合作先后组织多人赴新加坡、马来西亚、泰国旅游,后因经济纠纷,双方合作破裂。该国际旅行社把这一纠纷投诉到了旅游局,旅游局调查取证后,解决了双方的纠纷,对该旅行社和常驻机构同时进行了严厉的处罚。这是因为()。

- A. 该国际旅行社与境外一家旅行社的常驻机构签订了协议
- B. 该国际旅行社招徕了中国公民身份的游客
- C. 该国际旅行社存在着严重的超范围经营,而常驻机构是不允许经营旅游业务的
- D. 该国际旅行社投诉了常驻机构

二、判断对错题(每小题 1 分,共 10 分。正确的在答题纸上划√,错误的划×)

7. 北戴河风景名胜区就其性质而言,是以人文景观为主的。()
8. 国家实行全国统一的导游人员资格考试制度。()
9. 1949 年新中国成立后,1950 年 5 月我国政府就颁发了《中华人民共和国文物保护法》。
()
10. 导游证的有效期为 3 年。()
11. 对可能损害客人人身和财产安全的场所,饭店应当树立中外文警示牌,采取防护、警示措施。()
12. 杭州西湖既有自然形成的湖光山色,又有历代遗留的人文景物,其特征属于自然景物、人文景物比较集中。()
13. 饭店不能谢绝客人自带酒水和食品进入餐厅、酒吧、舞厅等场所享用。()
14. 景区应该统一管理,不应该分开。如江西井冈山风景名胜区划分为茨坪、龙潭、黄洋界、笔架山等八个景区就不对,给游客造成了不必要的麻烦。()
15. 在旅客上、下飞机时由于乘务员服务不周到,造成旅客的伤亡时,尽管飞机没有飞行,但承运人必须负责。()
16. 旅游投诉管理机关审查投诉状、决定是否受理的期限是 10 个工作日。()

三、实例简答题(每小题 8 分,共 32 分)

(一)钱某夫妇的海南游

2012 年 2 月 8 日,珠宝专家钱某夫妇随团赴海南旅游。某天傍晚地陪将团队带至一个珠宝商店。在商店里,该地陪竭力劝说钱某购买一条宝石项链,地陪与店老板都信誓旦旦地保证货真价实,然而钱某一眼便看出该项链是人造石制品,拒绝购买。其他团友也买兴不高。渐渐地,地陪失去了耐心,将游客叫至一边,指着已面露怒色的店老板,用警告的语气说:“你们的团费很低,若不适量购物消费会惹怒当地人,到时安全无法保障”。看看已暗下来的天色,游客们无奈之下高价购买了一些珠宝才得以脱身。根据这个实例请你回答以下问题:

17. 导游人员的义务是什么?
18. 钱某等游客是否可以向旅游投诉管理机关投诉?一般来说,投诉者对于什么样的行为可以进行投诉?

(二) 外国人来华旅游该怎么办?

某个自费来华旅游的美国旅游者,在领取有效护照和取得我国 L 字普通签证后,即委托我方人员负责接待。在委托通知中,该旅游者提出了旅游目的地是我国某一不对外国人开放地区,而且要求在该地区的居民家中居住。为此情况请你回答以下问题:

19. 外国人入出我国、居留和旅行必须遵守哪些原则?

20. 外国人来中国要办哪些签证手续?

四、案例分析题(每小题 20 分,共 40 分。根据每个案例所讲述的内容,请按要求运用所学理论联系案例中的实际情况来分析和解释)

21. 案例 1:

2011 年 7 月,杭州市某小学教师加人参加了某旅行社组织的云南旅游团。林某为该团导游员。时至出发日,林某发现其中 5 位教师带着孩子一同前往云南,即向旅行社报告并要求他们增缴旅游费用。5 位教师各缴纳交通、餐费 300 元/人。该团至昆明世博园游览时,林某请 5 位教师另付孩子门票费 50 元/人。5 位教师坚持不另付门票费。因此发生争执。一位教师拨打了 110 报警。警方将林某带离现场询问后又送回。林某对教师的行为十分愤慨,遂向旅行社请示,不愿继续带此团,该旅行社同意。林某请地接社负责此团后,返回杭州。该团如期返杭后,5 位游客就向旅游局质检所投诉,称导游员林某擅自弃团,要求质监所对导游员林某予以处理并赔偿经济损失。质监所经调查取证后,决定对 5 位教师的投诉不予受理。为什么?请用相关的旅游法规来解释。

22. 案例 2:

2012 年 7 月的一天,杭州 XX 旅行社组织了一个“富春江风光一日游”旅游团,全团共 20 人,每人缴纳旅游费用 400 元,出发前,旅行社与团队成员签订了旅游合同,按合同规定:旅游团往返乘坐豪华空调旅游车,住宿标准为二星级饭店,餐饮标准为八菜一汤(不含酒水)。傍晚时分,团队到达下榻饭店,但有几位客人进房后认为该饭店不符合二星级标准,理由是无中央空调,且房间地毯陈旧。因此拒绝入住,与导游发生争执,并自行决定解除此项合同,当晚返回杭州。回杭后,即向旅游行政管理部门投诉,要求退还全部旅游费用,并赔偿经济损失。旅游行政管理部门接到投诉后,经过调查核实,确定游客下榻饭店是二星级标准。那么这几位游客能否得到赔偿?为什么?请用相关的旅游法规知识来解释。

试卷代号:2518

座位号

--	--

国家开放大学(中央广播电视大学)2017 年春季学期“开放专科”期末考试

旅游法规 试题答题纸(开卷)

2017 年 6 月

题 号	一	二	三	四	总 分
分 数					

得 分	评卷人

一、单项选择题(每小题 3 分,共 18 分。在备选答案中,选择一个正确答案并将答案题号填在答题纸上)

1.
2.
3.
4.
5.
6.

得 分	评卷人

二、判断对错题(每小题 1 分,共 10 分。正确的在答题纸上划√,错误的划×)

7.
8.
9.
10.
11.
12.
13.
14.
15.
16.

得 分	评卷人

三、实例简答题(每小问 8 分,共 32 分)

17.
18.
19.
20.

得 分	评卷人

四、案例分析题(每小题 20 分,共 40 分。根据每个案例所讲述的内容,请按要求运用所学理论联系案例中的实际情况来分析和解释)

21.
22.

试卷代号:2518

国家开放大学(中央广播电视大学)2017年春季学期“开放专科”期末考试

旅游法规 试题答案及评分标准(开卷)

(供参考)

2017年6月

一、单项选择题(每选对一小题给3分,共18分,不选、错选或多选均不得分)

- | | | |
|------|------|------|
| 1. A | 2. B | 3. B |
| 4. B | 5. A | 6. C |

二、判断对错题(每小题判断正确给1分,共10分,漏判或错判均不得分)

- | | | | | |
|-------|-------|-------|-------|-------|
| 7. × | 8. √ | 9. × | 10. √ | 11. √ |
| 12. √ | 13. × | 14. × | 15. √ | 16. × |

三、实例简答题(每小题答全要点者得8分,共32分;未答或漏答要点者,由评卷人依每个要点在该题中的得分比例来扣分)

17. 答案要点(8分):

- (1)导游人员应当不断提高自身业务素质和职业技能;
- (2)导游人员进行导游活动时,应当佩带导游证;
- (3)导游人员进行导游活动时,必须经旅行社委派;
- (4)导游人员的言行不得损害国家利益和民族尊严;
- (5)导游人员应遵守职业道德;
- (6)导游人员应严格遵守旅行社的接待计划;
- (7)导游人员应注意旅游者人身、财务的安全;
- (8)导游人员不得从旅游者获取不正当的利益;
- (9)导游人员不能从事非法活动。

18. 答案要点(8分):

钱某等游客可以向旅游投诉管理机关投诉。一般来说,投诉者对于下列行为,可以向旅游投诉管理机关投诉:

- (1)认为旅游经营者不履行合同和协议的；
- (2)认为旅游经营者没有提供质价相符的旅游服务的；
- (3)认为旅游经营者故意或者过失造成投诉者行李物品被破损或丢失的；
- (4)认为旅游经营者故意或过失造成投诉人人身伤害的；
- (5)认为旅游经营者欺诈投诉者，损害投诉者利益的；
- (6)旅游经营单位或其职工私自收受回扣和索要小费的；
- (7)其他损害旅游者利益的行为。

19. 答案要点(8分)：

外国人入出我国、居留和旅行必须遵守的原则

(1)主管机关许可的原则

根据《外国人入境出境管理法》规定，外国人入境、过境和在中国居留，必须经中国政府主管机关许可。

中国政府在国外受理外国人入境、过境申请的机关，是中国的外交代表机关、领事机关和外交部授权的其他驻外机关，中国政府在国内受理外国人入境、过境、居留、旅行申请的机关，是公安部、公安部授权的地方公安机关和外交部、外交部授权的地方外事部门。

(2)指定口岸通行，接受边防检查的原则

根据《外国人入境出境管理法》规定，外国人入境、出境、过境，必须从对外国人开放的或指定的口岸通行，接受边防检查机关的检查和监护。

(3)保护外国人合法权利和利益的原则

根据《外国人入境出境管理法》规定，中国政府保护在中国境内的外国人的合法权利和利益。外国人的自由不受侵犯，非经人民检察院批准或者决定或者人民法院决定，并由公安机关或者国家安全机关执行，不受逮捕。

(4)遵守中国法律的原则

根据《外国人入境出境管理法》规定，外国人在中国境内，必须遵守中国法律，不得危害中国国家安全、损害社会公共利益、破坏社会公共秩序。

20. 答案要点(8分)：

外国人来中国签证的手续《外国人入境出境管理法》及其《实施细则》规定：申请签证应提供必要的证明文件、办理各项手续，外国人申请签证须回答被询问的有关情况，并履行下列手续：

(1)提供有效护照或者能够代替护照的证明;

(2)填写签证申请表,交近期2寸半身正面免冠照片;

(3)交验与申请入境、过境有关的证明。有关证明为;

①申请D字签证,须持有定居身份确认表;

②申请Z字签证,须持有中国聘用单位的聘请、雇用证明,或被授权单位的函件;

③申请X字签证,须持有接受单位或主管部门的证明;

④申请F字签证,须持有接受单位或主管部门的证明;

⑤申请L字签证,来华旅游的,须持有中国旅游部门的接待证明;

⑥申请G字签证,须持有前往国家(地区)的有效签证。如果申请人免办前往国家(地区)的签证,须持有联程客票;

⑦申请C字签证,按协议提供有关证明。

外国人来中国定居或者居留1年以上的,在申请入境签证时,还须复验所在国政府指定的卫生医疗部门签发的,或者卫生医疗部门签发的并经过公证机关公证的健康证明书。健康证明书自签发之日起6个月内有效。

四、案例分析题(每小题20分,共40分。要求判断准确,分析的逻辑层次清晰,并在答出要点的基础上,联系实际进行适当解释和说明后,可得满分;评卷者可参考标准答案,酌情给分)

21. 案例分析参考答案评分要点(20分):

《导游人员管理条例》第十条规定:“导游人员进行导游活动时,其人格尊严应当受到尊重,其人身安全不受侵犯”。很明显,导游员林某的行为不属于擅自弃团。他是在人格受到污辱的情况下,征得旅行社的同意后才离团返杭的。旅游者蛮不讲理,无故拨打110报警,严重损害了导游员林某的人格尊严。所以林某提出不愿继续带该团的要求合情合理,况且林某是在安排好该团后才返杭的,旅游团并无实际损失。

22. 案例分析参考答案评分要点(20分):

很显然,这里的几位游客就得不到赔偿,一切损失应由自己承担。因为合同成立后,对双方当事人都具有法律约束力,任何一方都不能擅自解除合同,该案例中,根本没出现解除合同的条件,游客自作主张单方解除了合同,因此由此产生的损失应该由游客自己承担。

试卷代号:2518

国家开放大学(中央广播电视大学)2017年秋季学期“开放专科”期末考试

旅游法规 试题(开卷)

2018年1月

注意事项

一、将你的学号、姓名及分校(工作站)名称填写在答题纸的规定栏内。考试结束后,把试卷和答题纸放在桌上。试卷和答题纸均不得带出考场。监考人收完考卷和答题纸后才可离开考场。

二、仔细阅读题目的说明,并按题目要求答题。答案一定要写在答题纸的指定位置上,写在试卷上的答案无效。

三、用蓝、黑圆珠笔或钢笔(含签字笔)答题,使用铅笔答题无效。

一、选择题(每小题3分,共18分。在备选答案中,选择一个正确答案并将答案题号填在答题纸上)

1. 2015年1月30日至2月4日,赵某等18人参加某旅行社组织的“云南4飞6日游”。按旅游合同约定应于2月3日乘飞机从西双版纳返回昆明。但由于大雾和雷电天气,预定航班被取消。旅行社为确保2月4日准时乘上昆明至北京的航班,拟改乘大巴赶回昆明。经与旅游者协商未达成一致,旅游者坚持按原约定乘机返昆明,由此滞留西双版纳4天,直到2月8日,旅行社设法买到机票后才返程。赵某等旅游者为此投诉该旅行社,要求旅行社承担违约责任,并支付他们滞留西双版纳期间的食宿费用及误工费。对于赵某的投诉,旅游行政管理部门会怎样处理,为什么?()

- A. 给予支持,因为旅行社安排不当
- B. 给予支持,因为赵某敢于投诉旅行社
- C. 不予支持,因为大雾和雷电是不可抗力
- D. 不予支持,因为赵某等人是无理取闹

2. 某旅行社组织了一个生态旅游团队,在前往景区途中,导游员李某采取种种手法向游客推销遮阳帽、登山鞋、旅游保健产品,并美其名曰“配套服务”。为了博得游客的同情,还说这是旅行社分配给他的任务,完不成要受到经济处罚,希望游客能帮帮忙。当时碍于情面,游客们心里虽不愿意,但还是买了这些产品。但事后将此事反映到了旅游局质检所。旅游局质检所根据《条例》第二十三条的规定对导游员李某给予处罚,而且导游员李某所在的旅行社也将受到了处罚。那么与《条例》第二十三条的规定相关的原因是()

- A. 李某私自承揽旅游业务
- B. 李某未佩带导游证
- C. 李某向游客兜售物品
- D. 李某打着生态旅游旗号,却让游客们心里不痛快

3. 北京某旅行社,与原在该社工作、现已调往广东某市的李某正式订立了委托代理协议。旅行社在该市设立联络处,由李某任该旅行社在当地的代理人,组织招徕当地游客赴北京旅游。后因旅游服务质量纠纷,被旅游者投诉至当地旅游行政管理部门。那么旅游行政管理部门如何解决这起纠纷?()

- A. 睁只眼闭只眼,只听不管
- B. 不给以任何理由罚款 1000 元
- C. 以服务质量差为由对其处以罚款
- D. 以未经批准非法从事旅游业务为由,责令其停业并处以罚款

4. 上海某旅行社组织了一个会议旅游团入住昆明某三星级饭店。事先旅行社与饭店已约定付款方式:陪同到达后预付,团队离开后按实际房间结算。由于旅行社不知道该饭店由几座建筑设施组成,其四号楼没有电梯,客人入住时就有抱怨,再加上其他因素的影响,导致了团款纠纷,进而发生了饭店扣留旅行社陪同的事件。旅行社到当地旅游管理部门投诉该饭店,管理部门调查取证后发现该饭店确实未达到三星级标准,那么当地旅游管理部门会做出什么决定?()

- A. 责令该饭店承担责任,对旅行社给予赔偿
- B. 旅游团随即放行离开就完事了
- C. 责令旅行社承担责任
- D. 保护当地企业,饭店无事

5. 一次旅游安全事故造成旅游者死亡多名,或经济损失在 100 万元(含 100 万元)以上时,这种事故被判为哪级事故?()

- A. 轻微事故
- B. 一般事故
- C. 重大事故
- D. 特大事故

6. 下面哪一项不是被投诉者作出书面答复的内容? ()

- A. 被投诉理由和调查核实的过程
- B. 规定投诉的时效
- C. 查证的基本事实和证据
- D. 责任及处理意见

二、判断对错题(每小题 1 分,共 10 分。正确的在答题纸上划√,错误的划×)

7. 如果你认为旅游经营者没有提供质价相符的旅游服务,你可以向旅游投诉管理机关投诉。()

8. 国内旅行社注册资本不得少于 150 万,向旅游行政管理部门缴纳质量保证金为 60 万元人民币。()

9. 只要在工商局登记注册的饭店就可以向该机关申请评定星级。()

10. 危害国家安全、利益或者领土完整的属于政治问题,只要娱乐场所经营单位及其人员不参与,就与娱乐场所无关。()

11. 那些在集体或个人手上的纪念建筑物、古建筑和传世文物的所有权都属于国家。()

12. 桂林山水、长江三峡有极大的观赏价值。()

13. 北京颐和园既有万寿山、昆明湖等自然景色,又有各种宫殿园林建筑 3000 余间,其特征属于自然景物、人文景物比较集中。()

14. 目前只有 160 个国家和地区的旅游者入境我国旅行浏览。()

15. 在民航飞机起降时,尽管旅客未听从乘务员的劝告,自行在过道上行走,或者没有系上安全带造成了死亡或伤害的,承运人应满足旅客家属就此提出赔偿请求。()

16. 如果旅行社擅自从事出国劳务输出、出国留学、出国访问等中介活动并从中获利的,属于超范围经营活动。()

三、实例简答题(每小题 8 分,共 32 分)

(一)钱某夫妇的海南游

珠宝专家钱某夫妇随团赴海南旅游。某天傍晚地陪将团队带至一个珠宝商店。在商店里,该地陪竭力劝说钱某购买一条宝石项链,地陪与店老板都信誓旦旦地保证货真价实,然而钱某一眼便看出该项链是人造石制品,拒绝购买。其他团友也买兴不高。渐渐地,地陪失去了耐心,将游客叫至一边,指着已面露怒色的店老板,用警告的语气说:“你们的团费很低,若不适量购物消费会惹怒当地人,到时安全无法保障”。看看已暗下来的天色,游客们无奈之下高价购买了一些珠宝才得以脱身。根据这个实例请你回答以下问题:

17. 导游人员的义务是什么?

18. 钱某等游客是否可以向旅游投诉管理机关投诉? 一般来说,投诉者对于什么样的行为可以进行投诉?

(二)外国人来华旅游该怎么办?

某个自费来华旅游的美国旅游者,在领取有效护照和取得我国 L 字普通签证后,即委托我方人员负责接待。在委托通知中,该旅游者提出了旅游目的地是我国某一不对外国人开放地区,而且要求在该地区的居民家中居住。为此情况请你回答以下问题:

19. 外国人人出我国、居留和旅行必须遵守哪些原则?

20. 外国人来中国要办哪些签证手续?

四、案例分析题(每小题 20 分,共 40 分。根据每个案例所讲述的内容,请按要求运用所学理论联系案例中的实际情况来分析和解释)

21. 案例一:2013 年 8 月,中学教师陈某等 25 人参加了某旅行社组织的九寨沟、三峡旅游团,每人缴费 3500 元。根据约定,住宿是带独立卫生间的双人标准房,但当旅游团到达九寨沟时,双标房变成了简陋的木板房,更谈不上什么独立的卫生设备及其他设施。陈某等当即提出异议,对此导游和旅行社置之不理。于是陈某等就此事投诉至旅游局质监所。旅游局质监所责令该旅行社赔偿游客的损失。为什么?请用相关的旅游法规来解释。

22. 案例二:2015 年 10 月 5 日,导游员小王带一旅游团去某珠宝商店购物。上午 11 时,当小王带游客从珠宝店出来时,该店服务员陈小姐挡住了其中一位游客徐先生的去路。陈小姐说:“我们怀疑你顺手牵羊拿了本店的一串珍珠”。徐先生听后勃然大怒。陈小姐说:“看你贼眉鼠眼的样子,就知道不是好人,做贼心虚了吧!”说完陈小姐就叫商场保安人员将徐先生强拉到办公室,对其进行全身搜查,时间长达半小时之久。在没有发现首饰后,才放了徐先生。珠宝店的这一行为,激起了全团游客的愤慨。更为气愤的是,在事情发生过程中,导游员小王始终保持沉默,事后也没有安慰游客,于是徐先生等游客便向旅游局质监所投诉,要求讨回公道,赔偿精神损失。那么旅游行政管理部门又会怎样处理此事呢?为什么?请用相关的旅游法规知识来解释。

试卷代号:2518

座位号

--	--

国家开放大学(中央广播电视大学)2017 年秋季学期“开放专科”期末考试

旅游法规 试题答题纸(开卷)

2018 年 1 月

题 号	一	二	三	四	总 分
分 数					

得 分	评卷人

一、选择题(每小题 3 分,共 18 分。在备选答案中,选择一个正确答案并将答案题号填在答题纸上)

1. 2. 3. 4. 5. 6.

得 分	评卷人

二、判断对错题(每小题 1 分,共 10 分。正确的在答题纸上划√,错误的划×)

7. 8. 9. 10. 11.
12. 13. 14. 15. 16.

得 分	评卷人

三、实例简答题(每小题 8 分,共 32 分)

17.
18.
19.
20.

得 分	评卷人

四、案例分析题(每小题 20 分,共 40 分。根据每个案例所讲述的内容,请按要求运用所学理论联系案例中的实际情况来分析和解释)

21.
22.

试卷代号:2518

国家开放大学(中央广播电视大学)2017年秋季学期“开放专科”期末考试

旅游法规 试题答案及评分标准(开卷)

(供参考)

2018年1月

一、选择题(每选对一小题给3分,共18分,不选、错选或多选均不得分)

1. C 2. C 3. D 4. A 5. D 6. B

二、判断对错题(每小题判断正确给1分,共10分,漏判或错判均不得分)

7. √ 8. × 9. × 10. × 11. ×
12. √ 13. √ 14. × 15. × 16. √

三、实例简答题(每小题答全要点者得8分,共32分;未答或漏答要点者,由评卷人依每个要点在该题中的得分比例来扣分)

17. 答案要点(8分):

导游人员的义务有:

- (1)导游人员应当不断提高自身业务素质和职业技能;
- (2)导游人员进行导游活动时,应当佩带导游证;
- (3)导游人员进行导游活动时,必须经旅行社委派;
- (4)导游人员的言行不得损害国家利益和民族尊严;
- (5)导游人员应遵守职业道德;
- (6)导游人员应严格遵守旅行社的接待计划;
- (7)导游人员应注意旅游者人身、财务的安全;
- (8)导游人员不得从旅游者那里获取不正当的利益;
- (9)导游人员不能从事非法活动。

18. 答案要点(8分):

钱某等游客可以向旅游投诉管理机关投诉。一般来说,投诉者对于下列行为,可以向旅游投诉管理机关投诉:

- (1)认为旅游经营者不履行合同和协议的；
- (2)认为旅游经营者没有提供质价相符的旅游服务的；
- (3)认为旅游经营者故意或者过失造成投诉者行李物品被破损或丢失的；
- (4)认为旅游经营者故意或过失造成投诉人人身伤害的；
- (5)认为旅游经营者欺诈投诉者，损害投诉者利益的；
- (6)旅游经营单位或其职工私自收受回扣和索要小费的；
- (7)其他损害旅游者利益的行为。

19. 答案要点(8分)：

外国人进出我国、居留和旅行必须遵守的原则。

(1)主管机关许可的原则。

根据《外国人入境出境管理法》规定，外国人入境、过境和在中国居留，必须经中国政府主管机关许可。

中国政府在国外受理外国人入境、过境申请的机关，是中国的外交代表机关、领事机关和外交部授权的其他驻外机关，中国政府在国内受理外国人入境、过境、居留、旅行申请的机关，是公安部、公安部授权的地方公安机关和外交部、外交部授权的地方外事部门。

(2)指定口岸通行，接受边防检查的原则。

根据《外国人入境出境管理法》规定，外国人入境、出境、过境，必须从对外国人开放的或指定的口岸通行，接受边防检查机关的检查和监护。

(3)保护外国人合法权利和利益的原则。

根据《外国人入境出境管理法》规定，中国政府保护在中国境内的外国人的合法权利和利益。外国人的自由不受侵犯，非经人民检察院批准或者决定或者人民法院决定，并由公安机关或者国家安全机关执行，不受逮捕。

(4)遵守中国法律的原则。

根据《外国人入境出境管理法》规定，外国人在中国境内，必须遵守中国法律，不得危害中国国家安全、损害社会公共利益、破坏社会公共秩序。

20. 答案要点(8分)：

外国人来中国签证的手续。

《外国人入境出境管理法》及其《实施细则》规定：申请签证应提供必要的证明文件、办理各项手续，外国人申请签证须回答被询问的有关情况，并履行下列手续：

- (1)提供有效护照或者能够代替护照的证明；
- (2)填写签证申请表，交近期2寸半身正面免冠照片；

(3)交验与申请入境、过境有关的证明。有关证明为;

①申请D字签证,须持有定居身份确认表;

②申请Z字签证,须持有中国聘雇单位的聘请、雇用证明,或被授权单位的函件;

③单请X字签证,须持有接受单位或主管部门的证明;

④申请F字签证,须持有接受单位或主管部门的证明;

⑤申请L字签证,来华旅游的,须持有中国旅游部门的接待证明;

⑥申请G字签证,须持有前往国家(地区)的有效签证。如果申请人免办前往国家(地区)的签证,须持有联程客票;

⑦申请C字签证,按协议提供有关证明。

外国人来中国定居或者居留1年以上的,在申请入境签证时,还须复验所在国政府指定的卫生医疗部门签发的,或者卫生医疗部门签发的并经过公证机关公证的健康证明书。健康证明书自签发之日起6个月内有效。

四、案例分析题(每小题20分,共40分。要求判断准确,分析的逻辑层次清晰,并在答出要点的基础上,联系实际进行适当解释和说明后,可得满分;评卷者可参考标准答案,酌情给分)

21. 案例分析参考答案评分要点(20分):

旅行社应当为旅游者提供约定的各项服务,所提供的服务不得低于国家标准或行业标准,旅行社对旅游者就其服务项目和服务质量提出的询问,应作出真实、明确的答复。很显然,该旅行社没有按约定为游客提供服务,且所提供的服务低于行业标准。

22. 案例分析参考答案评分要点(20分):

该案例中,对于在游客和珠宝店发生纠纷时导游员小王无动于衷的表现,旅行社应对其加强教育,对珠宝店陈小姐及保安人员等侵犯消费者人身权的行为,旅游行政管理部门应责令其改正,并避免类似事件再次发生。另外,根据《消费者权益保护法》第二十五条的规定,该店将承担侵犯游客徐先生人身权的法律责任。因为该店服务人员和保安人员的言行,侮辱了徐先生的人格,侵犯了徐先生的人身自由,所以应向徐先生赔礼道歉,并赔偿精神损失费。

试卷代号:2518

国家开放大学(中央广播电视大学)2018年春季学期“开放专科”期末考试

旅游法规 试题(开卷)

2018年7月

注意事项

一、将你的学号、姓名及分校(工作站)名称填写在答题纸的规定栏内。考试结束后,把试卷和答题纸放在桌上。试卷和答题纸均不得带出考场。监考人收完考卷和答题纸后才可离开考场。

二、仔细读懂题目的说明,并按题目要求答题。答案一定要写在答题纸的指定位置上,写在试卷上的答案无效。

三、用蓝、黑圆珠笔或钢笔(含签字笔)答题,使用铅笔答题无效。

一、选择题(每小题3分,共18分。在备选答案中,选择一个正确答案并将答案题号填在答题纸上)

1. 2013年7月,导游员小王带团去杭州西湖边一家珠宝商场购物。为达到劝说游客购买珍珠项链的目的,他向游客介绍说,该店的珍珠项链是杭州独家经营的,珍贵无比,因为这里的珍珠产自世界闻名的杭州西湖,希望游客不要错过这个机会。游客们听完介绍,纷纷掏钱购买珍珠项链。但到了晚上,游客们自由活动逛商场时,发现白天买的项链和大商场里陈列的差不多,但价格却高出许多,遂向有关部门咨询,方知道西湖根本不产珍珠;游客顿时觉得上当受骗、非常气愤,将此事投诉到了旅游局质监所。旅游局质检所根据《条例》第二十四条的规定对导游员小王将受到处罚,因为其行为属于与经营者串通欺骗旅游者消费,损害了旅游者的利益。这是因为()。

- A. 小王私自承揽旅游业务
- B. 小王把团带到珠宝商场购物
- C. 小王没有给游客好好介绍珠宝商场的珍珠项链
- D. 小王在给游客介绍珍珠项链时采取了欺骗手法

2. 2015年7月,某旅行社组织陈某等旅游者赴云南昆明、大理旅游,返回时碰上山体滑坡;旅游者被阻5小时之久。陈某等游客回家后马上向旅游局投诉,要求赔偿经济损失(包括精神损失),旅游局质监所在调查取证后,对于陈某等顾客的投诉将如何处理?()

- A. 不予受理,因为山体滑坡属于不可抗力,旅行社不用为此承担责任
- B. 应予受理,但旅行社只需为此承担少量责任
- C. 应予受理,旅行社必须为此承担所有责任
- D. 不予受理,因为陈某等游客的行为是胡搅蛮缠

3. 2015年“十一”黄金周期间,某地旅游局质监所工作人员在一景点检查时,发现有一团队的导游员没有佩戴导游证,随上前要求其出示导游证。该“导游员”小钱谎称在带上个团队时遭遇小偷,钱包、证件包括导游证都被偷走,还没来得及补办。质监所工作人员请小钱填写检查表格,在表格上,小钱编造了带团的旅行社、姓名、电话号码、团队所住饭店,想以此蒙骗过关。但经质监所查明,小钱是一名无证导游,因此,连同其所在旅行社一起受到严肃处理。质监所之所以作出这样的决定,其根据是()。

- A. 《导游人员管理条例》第十九条
- B. 《导游人员管理条例》第二十条
- C. 《导游人员管理条例》第四条和第十八条
- D. 《导游人员管理条例》第二十四条

4. 绿洲某湖滨饭店由两座不同档次的建筑物组成,其中H座建筑物被评定为四星级,K座则被评定为二星级。一旅行团可游客赵某发现自己住在K座客房中,与旅游协议上说的是住四星级不一致,便随即投诉旅行社和饭店,旅游管理部门对旅行社给予处罚,可为何还同时对该饭店也进行了处罚,并限期整改呢?()

- A. 因为饭店和旅行社是一伙的
- B. 因为K座建筑物为二星级,不能和H座同时使用“湖滨饭店”的名称,否则湖滨饭店的四星级无效
- C. 因为饭店经理没有待好游客赵某
- D. 因为饭店未经旅行社同意安排赵某入住K座客房

5. 旅行社为招待游客,向G公司发出一份线路宣传品,这份旅游宣传品涵盖了旅游行程安排(包括乘坐交通工具、游览景点、住宿标准、餐饮标准)、旅游价格、违约责任等内容。G公司表示接受这份旅游宣传品介绍的旅游行程安排,决定组织公司员工参加旅游活动。那么这份旅游宣传品应视为要约,这时双方的关系是()。

- A. 双方达成了订立合同的合意,该旅行社就受到要约的约束
- B. 双方达成了订立合同的合意,只有G公司才受到要约的约束
- C. 双方未达成订立合同的合意,但该旅行社应受到要约的约束
- D. 双方未达成订立合同的合意,旅行社与G公司都不受到要约的约束

6. 下面哪一种处罚不是旅游行政管理机关能给的? ()

- A. 吊销其工商营业执照
- B. 警告
- C. 没收非法收入
- D. 罚款

二、判断对错题(每小题 1 分,共 10 分。正确的在答题纸上划√,错误的划×)

7. 只有旅游经营单位故意造成游客利益损失或伤害的,旅游者才可以投诉他们。()

8. 国内旅行社可以组织我国公民赴美国、西欧等国家和地区旅游,属于正常范围经营。
()

9. 一位患有高血压的老年旅行者,想带着小孙子到猛洞河漂流。当地负责漂流的企业应给予热情接待。()

10. 导游证的有效期为 3 年。()

11. 国家指定保护的纪念建筑物、古建筑、石刻等文物均属国家所有,那些没有被国家指定的石窟寺、古墓葬、古建筑及传世文物都属于个人所有。()

12. 重大事故是指一次事故造成旅游者重伤或经济损失在 1 万—10 万元人民币的情况。
()

13. 旅游经营单位要向旅游者提供“进得来、散得开,出得去”的交通服务,就必须同民航、铁路、公路、水运部门的企业发生一定的交往。()

14. 保护桂林——淳江风景名胜区是对的,但有关部门关、停、并、转了一批造纸厂和水泥厂严重影响地方经济增长的做法欠妥。()

15. 山川湖泊可供人们游览,古迹宝藏可供人们凭吊,建设成就可供人们观光,文化遗址既可供人们游览,还可供科学家考察、研究。()

16. 在民用航空器上,发生了坠机事件、飞机在高空遇到强烈气流颠簸、飞机出现故障迫降等特殊情况,造成旅客的伤亡时,承运人应当承担责任。()

三、实例简答题(每小题 8 分,共 32 分)

(一)非法经营与消费

某旅游公司职员陈某,承包了海南一星级饭店的客房部,为了牟取暴利,便伙同无业人员董某和崔某共同预谋利用客房或多功能厅组织他人观看黄色脱衣舞表演。陈某对此进行了策划,商议由陈、董负责召集游客收钱观看,由崔某负责联系脱衣舞表演者。2010 年 4~6 月,陈某等人几次组织脱衣舞女洪某、于某表演,获卖淫款人民币数千元。2010 年 11 月,当陈某又找来洪某、于某向江苏省某市五金公司的几位游客表演后,被饭店检查员抓获。根据这个实例请你回答以下问题:

17. 饭店里娱乐场所禁止从事哪些经营活动?

18. 星级饭店的检查员必须具备什么样的条件?

(二) 孕妇侯某的深圳游

2014 年 10 月某周日,已怀孕四个多月的广州市人民医院护士侯某与四位同事,一起到深圳特区游览。中午时分到深圳“麦当劳”餐厅翠竹分店就餐。他们点用了麦香鸡汉堡包及饮料、炸薯条等。在食用麦香鸡汉堡包中,侯某突然感到有异物卡在喉部,虽用力呕吐也未能吐出,后感觉异物划入食道,同时伴随胸部剧烈疼痛,且当即在餐厅内吐血。同事立即向服务人员反映,但无人理睬。同事遂将其送往深圳市人民医院就诊。经深圳市人民医院和深圳市公安局法医鉴定委员会鉴定,结论为:“急性异物损伤,食管距门齿 15cm 起至 30cm,后壁有长条状粘膜下出血、淤血,上附白色物,宽为 2cm,其 25cm 至 35cm 处有新鲜血液渗出。”事出当晚,原告丈夫彭某向该店负责人反映情况,该负责人表示愿意承担责任及医疗费用等,并前往医院了解情况。10 月 22 日在办理住院手续费需交人民币 1 万元时,该店负责人表示拿不出这么多钱,并且要请示上级。10 月 24 日,彭某与该店进行协商但未有结果。10 月 25 日,彭某代表原告向深圳市罗湖区消协投诉。根据这个实例请你回答以下问题:

19. 消费者权益争议解决的途径有哪些?

20. 中国内地公民到深圳特区游览需要办理边境出入证吗? 中国对公民因私出境的管理规定是怎样的?

四、案例分析题(每小题 20 分,共 40 分。根据每个案例所讲述的内容,请按要求运用所学理论联系案例中的实际情况来分析和解释)

21. 案例一:2015 年国庆期间,某旅游行政管理部门执法检查人员到一景区检查时,发现一外地旅行社导游陈某在进行导游活动时,未佩带导游证,遂即向前询问,并要求陈某出示导游证,陈某从包中掏出导游证。检查人员对其指出,进行导游活动应佩戴导游证。陈某对此批评不服,认为自己是外地旅行社的导游,当地旅游行政管理部门无权管理,因此发生争执。最后陈某受到旅游行政管理部门的处罚。为什么? 请用相关的旅游法规来解释。

22. 案例二:朱女士参加某旅行社组织的旅游团到四川乐山大佛游览,寺庙和尚推销“开光”玉佛饰物,称开过光的玉佛可以消病免灾。朱女士身患多种慢性疾病,听后动心,花 500 元买下一尊。回家后,朱女士并未感到“开光”玉佛的“灵验”,即到居住城市中的寺庙“鉴定”,结论是:此玉佛并未开过光,随后又到珠宝店估价,发现其所购玉佛的价格多出市场价格 200 多元,顿感上当受骗,即向旅游局质监所投诉,称其在旅游期间购买了“质价不符”的商品,旅行社有不可推卸的责任,请求赔偿 500 元购物损失费。质监所调查取证后,认为旅行社不应承担赔偿责任,对朱女士的投诉不予受理。为什么? 请用相关的旅游法规来解释。

试卷代号:2518

座位号

国家开放大学(中央广播电视大学)2018年春季学期“开放专科”期末考试

旅游法规 试题答题纸(开卷)

2018年7月

题 号	一	二	三	四	总 分
分 数					

得 分	评卷人

一、选择题(每小题3分,共18分。在备选答案中,选择一个正确答案并将答案题号填在答题纸上)

1. 2. 3. 4. 5. 6.

得 分	评卷人

二、判断对错题(每小题1分,共10分。正确的在答题纸上划√,错误的划×)

7. 8. 9. 10. 11.
12. 13. 14. 15. 16.

得 分	评卷人

三、实例简答题(每小题8分,共32分)

17.
18.
19.
20.

得 分	评卷人

四、案例分析题(每小题20分,共40分。根据每个案例所讲述的内容,请按要求运用所学理论联系案例中的实际情况来分析和解释)

21.
22.

试卷代号:2518

国家开放大学(中央广播电视大学)2018年春季学期“开放专科”期末考试

旅游法规 试题答案及评分标准(开卷)

(供参考)

2018年7月

一、选择题(每选对一小题给3分,共18分,不选、错选或多选均不得分)

1. D 2. A 3. C 4. B 5. A 6. A

二、判断对错题(每小题判断正确给1分,共10分,漏判或错判均不得分)

7. × 8. × 9. × 10. √ 11. ×
12. × 13. √ 14. × 15. √ 16. √

三、实例简答题(每小题答全要点者得8分,共32分;未答或漏答要点者,由评卷人依每个要点在该题中的得分比例来扣分)

17. 答案要点(8分):

娱乐场所禁止从事的经营活动有:

- (1)反对宪法确定的基本原则的;
- (2)危害国家统一、主权或领土完整的;
- (3)危害国家安全、利益或社会稳定的;
- (4)煽动民族分裂、侵害少数民族风俗习惯、破坏民族团结的;
- (5)宣扬淫秽、色情、迷信或者渲染暴力,有害消费者身心健康的;
- (6)违背社会公德或者诽谤、侮辱他人的。

18. 答案要点(8分):

星级饭店的检查员必须具备的条件是:

- (1)属于旅游行政管理部门从事饭店行业管理的专业人员;
- (2)具有较高的政治思想水平,热爱旅游事业,思想品德好,能做到大公无私、秉公办事、工作认真、严格要求;
- (3)有一定的政策水平、较强的法制观念,能严格执行法令、法规和纪律;
- (4)有较丰富的饭店业务知识,全面掌握《旅游涉外饭店星级的划分与评定》等国家标准;
- (5)有一定的组织能力和协调能力,有分析和研究问题的能力,有一定口头、文字表达能力;
- (6)国家级检查员有技术(业务)职称或有较强的饭店管理工作经验和能力;
- (7)通过国家统一培训考核,领取国家级或地方级检查证。

此外,取得合格证书的检查员每两年接受一次复核。如果复核不合格,则被取消检查员资格。各级检查员依法执行职权,必须秉公办事,严格执行规定和纪律,如滥用职权、营私舞弊或玩忽职守,将按国家有关规定给予处分。

19. 答案要点(8分):

消费者权益争议解决的途径消费者权益争议,是指消费者与经营者之间因消费者权益问题而发生的纠纷。消费争议在本质上是一种民事争议,因此,《消费者权益保护法》规定了解决消费争议的几种途径:

- (1)与经营者协商和解;
- (2)请求消费者协会调解;
- (3)向有关行政部门申诉;
- (4)根据与经营者达成的仲裁协议提请仲裁机构仲裁;
- (5)向人民法院提起诉讼。

20. 答案要点(8分):

中国内地公民到深圳特区游览需要办理边境出入证。中国公民因私出境的管理规定是:

根据《公民出境入境管理法》和《实施细则》规定,中国公民因私事出境,应向户口所在地的市、县公安机关提出申请,市、县公安机关对中国公民因私出境的申请,应当在30天内,(地处偏僻、交通不便的应当在60天内)作出批准或者不批准的决定,通知申请人,申请人在规定时间内没有接到审批结果通知的,有权查询,受理部门应当作出答复:申请人认为不批准出境不符合《公民出境入境管理法》的,有权向上一级公安机关提出申诉,受理机关应当作出处理和答复。

这里所说的中国公民的“私事”,是指定居、探亲、访友、继承财产、自费留学、就业、旅游和其他私人事务。

中国公民因私事申请出境,须向户口所在地的市、县公安机关回答有关询问并履行下列手续:

- (1)交验户口簿或者其他户籍证明;
- (2)填写出境申请表;
- (3)提交所在工作单位对申请人出境的意见;
- (4)提出与出境事由相应的证明。

四、案例分析题(每小题20分,共40分。要求判断准确,分析的逻辑层次清晰,并在答出要点的基础上,联系实际进行适当解释和说明后,可得满分;评卷者可参考标准答案,酌情给分)

21. 案例分析参考答案评分要点(20分):

很显然,这里导游员陈某的做法是错误的。根据《条例》规定,导游员必须接受旅游行政管理的管理,这是导游员法定的义务。陈某不仅没有佩戴导游证,而且当旅游行政管理部门的人员向其指出时,还拒不改正,所以旅游行政管理部门将对其处以500元人民币以下的罚款。

22. 案例分析参考答案评分要点(20分):

因为旅行社对旅游者的赔偿费用通常来自旅行社向国家旅游行政管理部门缴纳的质量保证金。1995年1月1日国家旅游局发布的《旅行社质量保证金暂行规定实施细则》第二条规定:“旅行社质量保证金是指由旅行社缴纳、旅游行政管理部门管理、用于保障旅游者权益的专用款项”。它的使用适于旅行社违约、旅行社服务未达标以及旅游者预交的旅行费用受到损失等情况。保证金不能用于企业间的经济纠纷,也不适用于在旅游期间发生的其他经济纠纷。显然此购物事件虽发生在旅游期间,但完全是朱女士的自主行为。朱女士购买玉佛既不是在旅游局的定点商场,也不是导游员介绍的,所以不适用旅游质量保证金的赔偿。

试卷代号:2518

国家开放大学(中央广播电视大学)2018年秋季学期“开放专科”期末考试

旅游法规 试题(开卷)

2019年1月

注意事项

一、将你的学号、姓名及分校(工作站)名称填写在答题纸的规定栏内。考试结束后,把试卷和答题纸放在桌上。试卷和答题纸均不得带出考场。监考人收完考卷和答题纸后才可离开考场。

二、仔细读懂题目的说明,并按题目要求答题。答案一定要写在答题纸的指定位置上,写在试卷上的答案无效。

三、用蓝、黑圆珠笔或钢笔(含签字笔)答题,使用铅笔答题无效。

一、选择题(每小题3分,共18分。在备选答案中,选择一个正确答案并将答案题号填在答题纸上)

1. 2013年8月,中学教师陈某等25人参加了某旅行社组织的九寨沟、三峡旅游团,每人缴费3500元。根据约定,住宿是带独立卫生间的双人标准房,但当旅游团到达九寨沟时,双标房变成了简陋的木板房,更谈不上什么独立的卫生设备及其他设施。陈某等当即提出异议,对此导游和旅行社置之不理。于是陈某等就此事投诉至旅游局质监所。旅游局质监所责令该旅行社赔偿游客的损失。为什么?()

- A. 因为陈某投诉了
- B. 该旅行社没有按约定为游客提供服务,且所提供的服务低于行业标准
- C. 导游和旅行社对陈某的异议置之不理
- D. 该旅行社超范围经营到了九寨沟

2. 2016 年春节期间,导游人员李某只身带团从广州乘火车出发前往张家界旅游途中,得到前方湖南郴州和张家界等地发生暴风雪的消息,如果团队继续前往,就有可能被困,使旅游者的人身安全发生危险。在此紧急情况下,导游人员李某应该怎么办? ()

- A. 放弃火车,改坐飞机继续前往
- B. 放弃火车,改坐汽车继续前往
- C. 放弃火车,改坐轮船继续前往
- D. 为了避免可能危及旅游者人身安全事件的发生,导游人员就需要当机立断地调整或变更旅游行程计划

3. 在法国设立旅行社,除了在银行存入一定的注册资金外,还必须在本地区“旅行社同盟专业协会”或银行,提供一份相当于 35 万法郎的资产担保书作为保证金。为什么国家要收这么多钱? ()。

- A. 直接增加国家财政收入
 - B. 一旦旅行社破产,将以此担保金作为支付旅游者预缴旅行费用和其他债权人的费用
 - C. 一旦旅行社破产,将以此担保金作为支付旅游管理机关的费用
 - D. 一旦旅行社破产,将以此担保金作为支付该旅游企业员工的遣散费用
4. 下面哪一项不是事故调查报告的内容? ()
- A. 事故经过及处理
 - B. 事故原因及责任
 - C. 在事故过程中涌现出来的好人好事
 - D. 今后防范措施

5. 来中国旅游探亲或因其他私人事务入境的外国人员可申请什么签证? ()

- A. L 字签证
- B. F 字签证
- C. X 字签证
- D. Z 字签证

6. 从文物保护的角度来看,下面哪一种东西是可以出口的? ()

- A. 革命文献及实物
- B. 古生物:古代动植物的遗体、遗骸及化石
- C. 具有活化石之称的普洱茶
- D. 古代具有高度艺术价值的绘画

二、判断对错题(每小题 1 分,共 10 分。正确的在答题纸上划√,错误的划×)

- 7. 旅游投诉管理机关审查投诉状、决定是否受理的期限是 10 个工作日。()
- 8. 外商投资旅行社的外国旅游经营者的年旅游经营总额要在 4000 万美元以上。()
- 9. 导游只管带路和对自然景观、人文景观的讲解等,不需要负责旅游者的“行、住、食、购、娱”,因为后者是领队的事情。()

10. 为了做好安全管理工作,应当遵循“统一指导、分级管理、以基层为主”的原则。()
11. 政治、经济不能算做人文资源,只有反映古今人类文化、艺术和宗教活动等历史古迹才算人文资源。()
12. 杭州西湖既有自然形成的湖光山色,又有历代遗留的人文景物,其特征属于自然景物、人文景物比较集中。()
13. 北戴河风景名胜区就其性质而言,是以人文景观为主的。()
14. 景区应该统一管理,不应该分开。如江西井冈山风景名胜区划分为茨坪、龙潭、黄洋界、笔架山等八个景区就不对,给游客造成了不必要的麻烦。()
15. 在旅客上、下飞机时由于乘务员服务不周到,造成旅客的伤亡时,尽管飞机没有飞行,但承运人必须负责。()
16. 随着我国国际地位的提升,现在我国同所有国家有旅游互免签证协议。()

三、实例简答题(每小题 8 分,共 32 分)

(一)陈导地接外国旅游团

导游员陈某负责接待一个 18 人的美国旅游团入住西方饭店,在杭州市进行为期 2 天的游览活动。第一天游览行程结束时,导游员陈某宣布第二天早上 8:45 在餐厅集合用餐。可第二天到 8:55,多数游客都已来到餐厅用餐,唯有一位住单人房的凯特先生没来。陈某问领队和其他团员,都说不知道,等了一会儿仍不见人来,便向其客房打电话,也没人应答。导游员陈某非常着急,动员领队和全陪一起去饭店其他场所寻找,结果还是不见其踪影。于是陈某和领队及全陪一起去楼层服务员打开凯特的房间,当陈某等人推门进入客房时,发现凯特先生躺在床上,怎么叫都没有反应,再一摸发现其身体已冰凉。面对游客死亡,大家一时都不知所措。根据这个实例请你回答以下问题:

17. 取得导游人员资格的考试制度包括哪些主要内容?
18. 旅游饭店如何保护好客人人身和财产安全?

(二)张某的北京七日游

2013 年 4 月 15 日,张某等 20 人参加了杭州市某旅行社组织的北京七日游。出发前,旅行社与张某等旅游者前签订了旅游合同:(1)旅游费用 1300/人;(2)旅游者往返乘火车,抵京后旅游车接到饭店;(3)在北京旅游四天期间。配备专用旅游车;(4)旅游景点为长城、天安门、故宫、世界公园等 11 处。4 月 15 日晚,旅游团准时到北京,但没有旅游车来接站,无奈之下张某等一行人在全陪小陈的带领下,乘地铁后步行到达住宿饭店。第二天,又因旅行社安排不周,导致旅游者候车长达 5 小时,并被迫取消原定的游览世界公园项目。为此,张某等旅游者十分不满,于是就向全陪小陈交涉,并达成了书面退款协议:旅游者返杭后旅行社退给每人人

民币 300 元。然而行程结束返杭后,当张某等向旅行社要求退款时,该旅行社负责人拒绝退款。于是张某等将此事投诉到旅游局监质所。根据这个实例请你回答以下问题:

19. 合同生效的条件有哪些?

20. 违约责任的概念和特征是什么?

四、案例分析题(每小题 20 分,共 40 分。根据每个案例所讲述的内容,请按要求运用所学理论联系案例中的实际情况来分析和解释)

21. 案例一:2015 年 7 月,杭州市某小学教师加人参加了某旅行社组织的云南旅游团。林某为该团导游员。时至出发日,林某发现其中 5 位教师带着孩子一同前往云南,即向旅行社报告并要求他们增缴旅游费用。5 位教师各缴纳交通、餐费 300 元/人。该团至昆明世博园游览时,林某请 5 位教师另付孩子门票费 50 元/人。5 位教师坚持不另付门票费。因此发生争执。一位教师拨打了 110 报警。警方将林某带离现场询问后又送回。林某对教师的行为十分愤慨,遂向旅行社请示,不愿继续带此团,该旅行社同意。林某请地接社负责此团后,返回杭州。该团如期返杭后,5 位游客就向旅游局质检所投诉,称导游员林某擅自弃团,要求质监所对导游员林某予以处理并赔偿经济损失。质监所经调查取证后,决定对 5 位教师的投诉不予受理。为什么?请用相关的旅游法规来分析。

22. 案例二:2013 年 10 月 2 日下午 5 时许,甲市质监所工作人员正准备下班,乙市某旅行社紧急来电称:经我社与甲市旅行社多次电话、传真联系并协商一致,由我社组团交甲市旅行社接待的一个 15 人旅行团,已在来甲市的火车上,将于次日早晨 6 时抵达。但是甲市旅行社在这天下午 4 时许突然变卦,给乙市旅行社电传称不能接这个团;为此,请质监所予以协调。甲市质监所紧急与甲市旅行社联系,该旅行社称:我社曾表示愿意接这个团,但在结算方式、结算时间及在该旅行团返程购票事宜上,我社提出了新的要求。乙旅行社对我社提出的新要求至今未答复,故我社决定不接这个团。乙市旅行社则称甲旅行社曾同意接这个团,虽然在结算方式、结算时间等问题上提出新要求,但这些并不影响合同的成立。因此,甲旅行社应当承担不履行合同的的责任,并赔偿由此造成的经济损失。甲乙双方各执一词,究竟谁的说法有理?请你用相关的旅游法规知识来分析。

试卷代号:2518

座位号

国家开放大学(中央广播电视大学)2018年秋季学期“开放专科”期末考试

旅游法规 试题答题纸(开卷)

2019年1月

题号	一	二	三	四	总分
分数					

得分	评卷人

一、选择题(每小题3分,共18分。在备选答案中,选择一个正确答案并将答案题号填在答题纸上)

1. 2. 3. 4. 5. 6.

得分	评卷人

二、判断对错题(每小题1分,共10分。正确的在答题纸上划√,错误的划×)

7. 8. 9. 10. 11.
12. 13. 14. 15. 16.

得分	评卷人

三、实例简答题(每小题8分,共32分)

17.
18.
19.
20.

得 分	评卷人

四、案例分析题(每小题 20 分,共 40 分。根据每个案例所讲述的内容,请按要求运用所学理论联系案例中的实际情况来分析和解释)

21.

22.

试卷代号:2518

国家开放大学(中央广播电视大学)2018年秋季学期“开放专科”期末考试

旅游法规 试题答案及评分标准(开卷)

(供参考)

2019年1月

一、选择题(每选对一小题给3分,共18分,不选、错选或多选均不得分)

1. B 2. D 3. B 4. C 5. A 6. C

二、判断对错题(每小题判断正确给1分,共10分,漏判或错判均不得分)

7. × 8. √ 9. × 10. √ 11. ×
12. √ 13. × 14. × 15. √ 16. ×

三、实例简答题(每小题答全要点者得8分,共32分;未答或漏答要点者,由评卷人依每个要点在该题中的得分比例来扣分)

17. 答案要点(8分):

取得导游人员资格的考试制度包括以下几个方面的主要内容:

(1)确立国家导游人员资格考试制度;

(2)设定参加考试人员的条件;

①学历条件;

②健康条件;

③基本知识和能力要求;

④国籍条件。

(3)导游人员资格证书的颁发主体。

18. 答案要点(8分):

(1)为了保护客人的人身和财产安全,饭店客房门应当装置防盗链、门镜、应急疏散图;卫生间内应当采取有效的防滑措施;客房内应当放置服务指南。有条件的饭店应当安装客房电子门锁和公共区域安全监控系统;

(2)饭店应当确保健身、娱乐等场所设施、设备的完好和安全。对不按使用说明和饭店员工的指导进行操作而造成伤害的,饭店不承担责任;

(3)对可能损害客人人身和财产安全的场所,饭店应当采取保护、警示措施。警示牌应当中外文对照;

(4)饭店应当采取措施,防止客人放置在客房内的财物灭失、毁损。由于饭店的原因造成客人财物灭失、毁损的,饭店应当承担责任。由于客人自己的行为造成损害的,饭店不承担责任。双方均有过错的,应当各自承担相应的责任;

(5)饭店应当保护客人的隐私权。饭店员工未经客人许可,不得随意进入客人下榻的房间,但日常清扫卫生、维修保养设施、设备或发生火灾等紧急情况除外。

19. 答案要点(8分):

根据我国《民法通则》规定,合同生效的条件主要有三个:

(1)订立合同的行为人具有相应的民事行为能力。

(2)意思表示真实。即订立合同的行为,是出于合同当事人的自愿,是自己内心的意愿、想法表现出来的行为。

(3)不违反法律或者社会公共利益。

20. 答案要点(8分):

违约责任,是指合同当事人因违反合同义务应承担的责任。违约责任制度是保障债权实现及债务履行的重要措施,它与合同义务有密切联系,合同义务是违约责任产生的前提,违约责任则是合同义务不履行的结果。

违约责任较之于其他责任,主要有以下法律特征:第一,违约责任是当事人不履行合同义务所产生的责任。第二,违约责任主要表现为财产责任。第三,违约责任具有相对性。第四,违约责任具有强制性和任意性的双重属性。第五,违约责任具有补偿性和惩罚性双重属性。违约责任的补偿性,是指违约责任旨在补偿守约方因违约行为所造成的损失,以完全补偿为原则。但违约责任的补偿性也不是绝对的,在特定情况下违约责任也体现出惩罚性,如根据《合同法》第一百一十四条的规定,违约金高于但不是过分高于违约所造成的损失的,高出的部分即具有惩罚性,定金罚则等规定均具有惩罚性。

四、案例分析题(每小题 20 分,共 40 分。要求判断准确,分析的逻辑层次清晰,并在答出要点的基础上,联系实际进行适当解释和说明后,可得满分;评卷者可参考标准答案,酌情给分)

21. 案例分析参考答案评分要点(20分):

《导游人员管理条例》第十条规定:“导游人员进行导游活动时,其人格尊严应当受到尊重,其人身安全不受侵犯”。很明显,导游员林某的行为不属于擅自弃团。他是在人格受到污辱的情况下,征得旅行社的同意后才离团返杭的。旅游者蛮不讲理,无故拨打 110 报警,严重损害了导游员林某的人格尊严。所以林某提出不愿继续带该团的要求合情合理,况且林某是在安排好该团后才返杭的,旅游团并无实际损失。

22. 案例分析参考答案评分要点(20 分):

很显然,通过分析该案例,乙旅行社的理由是站不住脚的。该纠纷的焦点是甲乙旅行社的合同关系是否成立?乙旅行社向甲旅行社发出了要约,甲旅行社虽表示愿意接这个团,但表示在结算方式、结算时间等问题上要进一步协商。这说明甲旅行社并没有承诺,因为根据《合同法》规定,一项有效的承诺,必须是承诺内容与要约内容完全一致。而该案例的甲旅行社并没有就要约内容作出承诺,而是就结算方法、估算时间等问题提出了自己的要求。所以双方的合同关系并未成立,甲旅行社也无需承担不履行合同的責任。

试卷代号:2518

国家开放大学2019年春季学期期末统一考试

旅游法规 试题(开卷)

2019年7月

注意事项

一、将你的学号、姓名及分校(工作站)名称填写在答题纸的规定栏内。考试结束后,把试卷和答题纸放在桌上。试卷和答题纸均不得带出考场。监考人收完考卷和答题纸后才可离开考场。

二、仔细读懂题目的说明,并按题目要求答题。答案一定要写在答题纸的指定位置上,写在试卷上的答案无效。

三、用蓝、黑圆珠笔或钢笔(含签字笔)答题,使用铅笔答题无效。

一、选择题(每小题3分,共18分。在备选答案中,选择一个正确答案并将答案题号填在答题纸上)

1. 2015年5月,某市一家未经国家旅游局批准经营出境旅游业务的国际旅行社,与境外一家旅行社的常驻机构签订了协议,商定双方共同开拓中国公民出境旅游业务。该国际旅行社负责招徕游客,该常驻机构负责境外地接,协议签订后,双方合作先后组织多人赴新加坡、马来西亚、泰国旅游,后因经济纠纷,双方合作破裂。该国际旅行社把这一纠纷投诉到了旅游局,旅游局调查取证后,解决了双方的纠纷,对该旅行社和常驻机构同时进行了严厉的处罚。这是因为()。

- A. 该国际旅行社与境外一家旅行社的常驻机构签订了协议
- B. 该国际旅行社招徕了中国公民身份的游客
- C. 该国际旅行社存在着严重的超范围经营,而常驻机构也是不允许经营旅游业务的
- D. 该国际旅行社投诉了常驻机构

2.《旅行社管理条例》所规定的外商投资旅行社的外国旅游经营者应当符合的条件是()。

- A. 旅行社或者主要从事旅游经营业务的企业
- B. 年旅游经营总额 1000 万美元以上
- C. 是我国旅游行业协会的会员
- D. 其所在国家是 WTO 的成员

3. 2014 年 10 月,浙江某旅行社导游李某,带一个教师团前往宁波奉化旅游,途中讲解言辞不够严谨,在讲到蒋介石时,作了一些有损国家利益和民族尊严的讲解,引起部分教师的强烈不满。旅游行程回来后,教师们将此事投诉到国家旅游局,引起了国家旅游局的高度重视;国家旅游局根据《条例》规定,该导游员将受到最严厉的处罚,即吊销导游证并予以公告,对该导游员所在的旅行社也作出停业整顿的处罚。这种处罚的理由是()。

- A. 李某私自承揽旅游业务
- B. 导游人员的行为有损国家利益和民族尊严
- C. 李某未佩戴导游证
- D. 李某讲到了蒋介石

4. 2016 年 7 月,大学生钱某暑期放假在家,其家处于一著名风景点旁边。他看到来该景点游玩的客人甚多,就和已在某旅行社工作的好友陈某商量,利用陈某所在的旅行社名义设立办事机构,由导游员陈某负责组团到该著名景点,接待工作由钱某承担,营利两人平分。至 8 月底,陈某共组了 8 个团,获利数万元,后来被当地旅行社发现,就将此事投诉到旅游局质监所。旅游局质监所将如何处理?()

- A. 对导游员陈某进行严肃处理,并对大学生钱某给予相应处罚
- B. 只需对导游员陈某私自承揽导游业务进行处理,没必要对大学生钱某给予处罚
- C. 对导游员陈某和大学生钱某进行批评教育就行,不用给予严肃处理或相应的处罚
- D. 对导游员陈某进行批评教育就行,但大学生钱某没有导游证要给予相应的处罚

5. 某旅行社组织一个生态旅游团,景区在危险处设有栏杆;并设有警示标志,导游也再三提醒并强调不要跨越栏杆。但是一位游客就是不听劝告,自行跨越栏杆拍照,结果滑落陡坡严重摔伤。那么旅行社是否应该承担责任呢,为什么?()

- A. 承担责任,因为景区在危险处设了栏杆
- B. 承担责任,因为导游没有帮助游客拍照,致使游客自行跨越栏杆而导致摔伤
- C. 不承担责任,因为完全是由于游客自己的原因而导致摔伤
- D. 不承担责任,因为这是老天爷安排的

6.《合同法》第六条规定了订立合同的当事人应遵守什么原则?()

A. 平等原则

B. 自愿原则

C. 公平原则

D. 诚实信用原则

二、判断对错题(每小题 1 分,共 10 分。正确的在答题纸上划√,错误的划×)

7. 只有发生在旅游活动之中的损害行为,才是旅游投诉涉及的行为,与旅游活动无关的损害行为则不属于。()

8. 饭店不能谢绝客人自带酒水和食品进入餐厅、酒吧、舞厅等场所享用。()

9. 凡是调整旅游活动领域中各种社会关系的法律规范总称为旅游法。()

10. 在 1949 年新中国成立后,1950 年 5 月我国政府就颁发了《中华人民共和国文物保护法》。()

11. 对可能损害客人人身和财产安全的场所,饭店应当树立中外文警示牌,采取防护、警示措施。()

12. 河北赵州桥、四川都江堰只具有很大的文化价值。()

13. 北京八达岭——十三陵风景名胜区就其性质而言,是以自然景观为主的。()

14. 旅游经营单位无须和文物部门交往。()

15. 国家实行全国统一的导游人员资格考试制度。()

16. 如果由于旅行社的过失和疏忽导致游客发生意外事故时,游客除可以直接向保险公司索赔外,还可以继续向旅行社索赔。()

三、实例简答题(每小题 8 分,共 32 分)

(一)如何规范合法的旅游消费行为

2014 年 10 月,一家由日本太郎先生主要投资的国际旅行社,接待了 JBW-2014 日本旅游团,委派导游员王某为全程陪同随团服务。该团中有一古玩爱好者山本先生。当团队行至西安故城游览时,山本先生得知某工地在施工中发现珍贵历史文物,欲前往进行考古调查并希望出资参与发掘工作,希望导游王某代为联络,并提出给王某很高的酬劳,但被导游员王某拒绝,于是山本先生设法和工地负责人联系上,承诺出巨资订购所有出土文物,具体工作由山本先生指挥,工地负责人负责具体实施工作,后被当地政府发现而制止。根据这个实例请你回答:

17. 外商投资旅行社的经营范围有多大? 具体可以做哪些事情?

18. 对破坏文物资源的行为如何处罚?

(二)到底找谁?

2012年5月16日,云南旅客王某乘云南航空公司4121航班由昆明飞往北京。夏季领取托运行李时,看到花450元刚买不久而第一次使用的旅行箱,有一侧箱底被撞破,玻璃钢轱辘也已脱落。王某随即找到北京中国国际航空公司要求解决。经协商,该公司答应在损失范围内给予赔偿。但当王某准备交还损坏的旅行箱,领回400元赔偿金时却被告知:“你的损失不应该由我们中国航空公司负责,而应找云南航空公司承担赔偿责任。”王某找到云南航空公司要求处理此事并出具了国航的《事故记录》。滇航工作人员却说:“国航已经做出处理意见,应该找国航理赔,此事与我们无关。”根据这个实例请你回答以下问题:

19. 什么是承运人责任限制制度? 国际航空运输承运人的赔偿责任限额是怎样规定的?

20. 损害赔偿承担责任承担的主体是谁? 当消费者合法权益受到损害时,具体有几种情形消费者是有权要求经营者承担赔偿责任的?

四、案例分析题(每小题20分,共40分。根据每个案例所讲述的内容,请按要求运用所学理论联系案例中的实际情况来分析和解释)

21. 案例一:2015年4月,某国际旅行社在获得出境游业务经营权后,为尽快开展出境旅游业务,遂与香港一家信誉不甚良好的旅行社建立了业务联系。同年5月,该旅行社组织了一个32人赴新、马、泰三国旅游团,委托该香港旅行社接待,因时间仓促,未与其签订书面合同。旅游团在顺利完成新加坡、泰国两国旅程后,在马来西亚入境时,由于当地接待社导游疏忽,未办妥入境手续,致使该旅游团被作为“非法入境”而扣留两天,未完成马来西亚的旅行而直接返回香港。旅行团回国后,游客要求该国际旅行社退还旅行费并赔偿损失,而该国际旅行社则辩称,违约损害旅游者的事实均发生在境外,应由境外旅行社承担赔偿责任。那么到底怎么办? 请用相关的旅游法规来解释。

22. 案例二:2013年7月的一天,杭州XX旅行社组织了一个“富春江风光一日游”旅游团,全团共20人,每人缴纳旅游费用400元,出发前,旅行社与团队成员签订了旅游合同,按合同规定:旅游团往返乘坐豪华空调旅游车,住宿标准为二星级饭店,餐饮标准为八菜一汤(不含酒水)。傍晚时分,团队到达下榻饭店,但几位客人进房后认为该饭店不符合二星级标准,理由是无中央空调,且房间地毯陈旧。因此拒绝入住,与导游发生争执,并自行决定解除此项合同,当晚返回杭州。回杭后,即向旅游行政管理部门投诉,要求退还全部旅游费用,并赔偿经济损失。旅游行政部门接到投诉后,经过调查核实,确定游客下榻饭店是二星级标准。那么这几位游客能否得到赔偿? 为什么? 请用相关的旅游法规知识来解释。

试卷代号:2518

座位号

国家开放大学2019年春季学期期末统一考试

旅游法规 试题答题纸(开卷)

2019年7月

题 号	一	二	三	四	总 分
分 数					

得 分	评卷人

一、选择题(每小题3分,共18分。在备选答案中,选择一个正确答案并将答案题号填在答题纸上)

1. 2. 3. 4. 5. 6.

得 分	评卷人

二、判断对错题(每小题1分,共10分。正确的在答题纸上划√,错误的划×)

7. 8. 9. 10. 11.
12. 13. 14. 15. 16.

得 分	评卷人

三、实例简答题(每小题8分,共32分)

17.

18.

19.

20.

得 分	评卷人

四、案例分析题(每小题 20 分,共 40 分。根据每个案例所讲述的内容,请按要求运用所学理论联系案例中的实际情况来分析和解释)

21.

22.

试卷代号:2518

国家开放大学2019年春季学期期末统一考试

旅游法规 试题答案及评分标准(开卷)

(供参考)

2019年7月

一、选择题(每选对一小题给3分,共18分,不选、错选或多选均不得分)

1. C 2. A 3. B 4. A 5. C 6. B

二、判断对错题(每小题判断正确给1分,共10分,漏判或错判均不得分)

7. √ 8. × 9. √ 10. × 11. √
12. × 13. × 14. × 15. √ 16. √

三、实例简答题(每小题答全要点者得8分,共32分;未答或漏答要点者,由评卷人依每个要点在该题中的得分比例来扣分)

17. 答案要点(8分):

旅行社管理条例第三十二条规定,外商投资旅行社可以经营入境旅游业务和国内旅游业务。

应当说,《旅行社管理条例》规定外商投资旅行社的经营范围要宽于我国的人世承诺,我国入世时承诺外商投资旅行社的经营范围是:

- (1)向外国旅游者提供可由在中国的交通和饭店经营者直接完成的旅行和饭店住宿服务;
- (2)向国内旅游者提供可由在中国的交通和饭店经营者直接完成的旅行和饭店住宿服务;
- (3)在中国境内为中外旅游者提供导游及服务;
- (4)在中国境内的旅行支票兑现业务。

但是,依据我国《旅行社管理条例》及其实施细则规定的入境旅游业务和国内旅游业务的范围、项目要多于前述入世承诺。由此可见,我国根据世贸组织规则,在入境旅游和国内旅游业务范围上对外商投资旅行社实行了国民待遇。

18. 答案要点(8分):

对破坏文物资源的行为分行政处罚和追究刑事责任。

一是对下列行为给予行政处罚:

(1)在地下、内水、领海及其他场所中发现文物隐匿不报,不上交国家的,由公安部门给予警告或者罚款,并追缴其非法所得的文物;

(2)未经文化行政管理部门批准,私自经营文物购销活动的,由工商行政管理部门给予警告或者罚款,并处没收其非法所得或者非法经营的文物;

(3)将私人收藏的文物私自卖给外国人的,由工商行政管理部门罚款,并处没收其文物和非法所得;

二是对情节严重的要依法追究其刑事责任。

19. 答案要点(8分):

承运人责任限制制度,是指发生重大的航空事故时,作为责任人的承运人,一般情况下,即航空公司可以根据法律的规定,将自己的赔偿责任限制在一定范围内进行赔偿的法律制度。关于国际航空运输承运人的赔偿责任限额按照下列规定执行:

(1)对每名旅客的赔偿责任限额为 16600 计算单位,但是,旅客可以同承运人书面约定高于本项规定的责任赔偿额。

(2)对托运行李或者货物的赔偿责任限额,每公斤为 17 计算单位。

(3)对每名旅客随身携带的物品赔偿责任限额,为 322 计算单位。

20. 答案要点(8分):

消费者合法权益受到损害,有权要求经营者承担赔偿责任,具体包括这样几种情形:

(1)消费者在购买、使用商品时,其合法权益受到损害的,可以向销售者要求赔偿。销售者赔偿后,属于生产者的责任或者属于向销售者提供商品的其他销售者的责任的,销售者有权向生产者或其他销售者追偿。

(2)消费者或者其他受害人因商品缺陷造成人身、财产损害的,可以向销售者要求赔偿,也可以向生产者要求赔偿。属于生产者责任的,销售者赔偿后,有权向生产者追偿。属于销售者责任的,生产者赔偿后,有权向销售者追偿。

(3)消费者在接受服务时,若其合法权益受到损害,消费者可以向服务者要求赔偿。

(4)消费者在购买、使用商品或者接受服务时,其合法权益受到损害,因原企业分立、合并的,消费者可以向变更后承受其权利、义务的企业要求赔偿。

(5)使用他人营业执照的违法经营者,若其提供的商品或服务损害了消费者的合法权益,则消费者可以直接向其要求赔偿,也可以向营业执照的持有人要求赔偿。

(6)消费者在展销会、租赁柜台购买商品或者接受服务时,其合法权益受到损害的,可以向销售者或者服务者要求赔偿。展销会结束或者柜台租赁期满后,也可以向展销会的举办者、柜台的出租者要求赔偿。展销会的举办者、柜台的出租者赔偿后,有权向销售者或者服务者追偿。

(7)消费者因经营者利用虚假广告提供商品或者服务,其合法权益受到损害的,可以向经营者要求赔偿。广告经营者发布虚假广告的,消费者可以请求行政主管部门予以惩处,广告经营者不能提供经营者的真实名称、地址的,应当承担赔偿责任。

四、案例分析题(每小题 20 分,共 40 分。要求判断准确,分析的逻辑层次清晰,并在答出要点的基础上,联系实际进行适当解释和说明后,可得满分;评卷者可参考标准答案,酌情给分)

21. 案例分析参考答案评分要点(20 分):

很显然,该国际旅行社的辩称是站不住脚的,因为《条例》明确规定,由于境外旅行社违约,使旅游者权益受到损害的,组团社应当先承担赔偿责任,然后再向违约的境外旅行社追偿,且该社还将受到旅游行政管理部门的处罚。因为它在开展出国旅游业务过程中,未选择信誉良好的旅行社,而且没有签订书面合同。

22. 案例分析参考答案评分要点(20 分):

很显然,这里的几位游客就得不到赔偿,一切损失应由自己承担。因为合同成立后,对双方当事人都具有法律约束力,任何一方都不能擅自解除合同,该案例中,根本没出现解除合同的条件,游客自作主张单方解除了合同,因此由此产生的损失应该由游客自己承担。

试卷代号:2518

国家开放大学2019年秋季学期期末统一考试

旅游法规 试题(开卷)

2020年1月

注意事项

一、将你的学号、姓名及分校(工作站)名称填写在答题纸的规定栏内。考试结束后,把试卷和答题纸放在桌上。试卷和答题纸均不得带出考场。监考人收完考卷和答题纸后才可离开考场。

二、仔细读懂题目的说明,并按题目要求答题。答案一定要写在答题纸的指定位置上,写在试卷上的答案无效。

三、用蓝、黑圆珠笔或钢笔(含签字笔)答题,使用铅笔答题无效。

一、单项选择题(每小题3分,共18分。在备选答案中,选择一个正确答案并将答案题号填在答题纸上)

1. 2016年1月30日至2月4日,赵某等18人参加某旅行社组织的“云南4飞6日游”。按旅游合同约定应于2月3日乘飞机从西双版纳返回昆明。但由于大雾和雷电天气,预定航班被取消。旅行社为确保2月4日准时乘上昆明至北京的航班,拟改乘大巴赶回昆明。经与旅游者协商未达成一致,旅游者坚持按原约定乘机返昆明,由此滞留西双版纳4天,直到2月8日,旅行社设法买到机票后才返程。赵某等旅游者为此投诉该旅行社,要求旅行社承担违约责任,并支付他们滞留西双版纳期间的食宿费用及误工费。对于赵某的投诉,旅游行政管理部门会怎样处理,为什么?()

- A. 给予支持,因为旅行社安排不当
- B. 给予支持,因为赵某敢于投诉旅行社
- C. 不予支持,因为大雾和雷电是不可抗力
- D. 不予支持,因为赵某等人是无理取闹

2. 2017年7月,某旅行社组织陈某等旅游者赴云南昆明、大理旅游,返回时碰上山体滑坡;旅游者被阻5小时之久。陈某等游客回家后马上向旅游局投诉,要求赔偿经济损失(包括精神损失),旅游局质监所在调查取证后,对于陈某等顾客的投诉将如何处理?()

- A. 不予受理,因为山体滑坡属于不可抗力,旅行社不用为此承担责任
- B. 应予受理,但旅行社只需为此承担少量责任
- C. 应予受理,旅行社必须为此承担全部责任
- D. 不予受理,因为陈某等游客的行为是胡搅蛮缠

3. 2018年“十一”黄金周期间,某地旅游局质监所工作人员在一景点检查时,发现有一团队的导游员没有佩戴导游证,随上前要求其出示导游证。该“导游员”小钱谎称在带上个团队时遭遇小偷,钱包、证件包括导游证都被偷走,还没来得及补办。质监所工作人员请小钱填写检查表格,在表格上,小钱编造了带团的旅行社、姓名、电话号码、团队所住饭店,想以此蒙骗过关。但经质监所查明,小钱是一名无证导游,因此,连同其所在旅行社一起受到严肃处理。质监所之所以作出这样的决定,其根据是()。

- A. 《导游人员管理条例》第十九条
- B. 《导游人员管理条例》第二十条
- C. 《导游人员管理条例》第二十四条
- D. 《导游人员管理条例》第四条和第十八条

4. 上海某旅行社组织了一个会议旅游团入住昆明某三星级饭店。事先旅行社与饭店已约定付款方式:陪同到达后预付,团队离开后按实际房间结算。由于旅行社不知道该饭店由几座建筑设施组成,其四号楼没有电梯,客人入住时就有抱怨,再加上其他因素的影响,导致了团款纠纷,进而发生了饭店扣留旅行社陪同的事件。旅行社到当地旅游管理部门投诉该饭店,管理部门调查取证后发现该饭店确实未达到三星级标准,那么当地旅游管理部门会做出什么决定?()

- A. 责令该饭店承担责任,对旅行社给予赔偿
- B. 旅游团随即放行离开就完事了
- C. 责令旅行社承担责任
- D. 保护当地企业,饭店无事

5. 旅行社为招待游客,向G公司发出一份线路宣传品,这份旅游宣传品涵盖了旅游行程安排(包括乘坐交通工具、游览景点、住宿标准、餐饮标准)、旅游价格、违约责任等内容。G公司表示接受这份旅游宣传品介绍的旅游行程安排,决定组织公司员工参加旅游活动。那么这份旅游宣传品应视为要约,这时双方的关系是()。

- A. 双方达成了订立合同的合意,只有G公司才受到要约的约束
- B. 双方达成了订立合同的合意,该旅行社就受到要约的约束
- C. 双方未达成订立合同的合意,但该旅行社应受到要约的约束
- D. 双方未达成订立合同的合意,旅行社与G公司都不受到要约的约束

6. 下面哪一种处罚不是旅游行政管理机关能给的? ()

A. 吊销其工商营业执照

B. 警告

C. 没收非法收入

D. 罚款

二、判断对错题(每小题 1 分,共 10 分。正确的在答题纸上划√,错误的划×)

7. 只有发生在旅游活动之中的损害行为,才是旅游投诉涉及的行为,与旅游活动无关的损害行为则不属于。()

8. 国内旅行社可以组织我国公民赴美国、西欧等国家和地区旅游,属于正常范围经营。

()

9. 凡是调整旅游活动领域中各种社会关系的法律规范总称为旅游法。()

10. 导游证的有效期为 3 年。()

11. 对可能损害客人人身和财产安全的场所,饭店应当树立中外文警示牌,采取防护、警示措施。()

12. 重大事故是指一次事故造成旅游者重伤或经济损失在 1 万—10 万元人民币的情况。

()

13. 旅游经营单位要向旅游者提供“进得来、散得开,出得去”的交通服务,就必须同民航、铁路、公路、水运部门的企业发生一定的交往。()

14. 保护桂林——淳江风景名胜区是对的,但有关部门关、停、并、转了一批造纸厂和水泥厂严重影响地方经济增长的做法欠妥。()

15. 山川湖泊可供人们游览,古迹宝藏可供人们凭吊,建设成就可供人们观光,文化遗址既可供人们游览,还可供科学家考察、研究。()

16. 在民用航空器上,发生了坠机事件、飞机在高空遇到强烈气流颠簸、飞机出现故障迫降等特殊情况,造成旅客的伤亡时,承运人应当承担责任。()

三、简答题(每小题 8 分,共 32 分)

17. 饭店里娱乐场所禁止从事哪些经营活动?

18. 星级饭店的检查员必须具备什么样的条件?

19. 消费者权益争议解决的途径有哪些?

20. 中国内地公民到深圳特区游览需要办理边境出入证吗? 中国对公民因私出境的管理规定是怎样的?

四、案例分析题(每小题 20 分,共 40 分。根据每个案例所讲述的内容,请按要求运用所学理论联系案例中的实际情况来分析和解释)

21. 案例 1:2016 年 7 月;杭州市某小学教师加人参加了某旅行社组织的云南旅游团。林某为该团导游员。时至出发日,林某发现其中 5 位教师带着孩子一同前往云南,即向旅行社报告并要求他们增缴旅游费用。5 位教师各缴纳交通、餐费 300 元/人。该团至昆明世博园游览时,林某请 5 位教师另付孩子门票费 50 元/人。5 位教师坚持不另付门票费。因此发生争执。一位教师拨打了 110 报警。警方将林某带离现场询问后又送回。林某对教师的行为十分愤慨,遂向旅行社请示,不愿继续带此团,该旅行社同意。林某请地接社负责此团后,返回杭州。该团如期返杭后,5 位游客就向旅游局质检所投诉,称导游员林某擅自弃团,要求质监所对导游员林某予以处理并赔偿经济损失。质监所经调查取证后,决定对 5 位教师的投诉不予受理。为什么? 请用相关的旅游法规来解释。

22. 案例 2:朱女士参加某旅行社组织的旅游团到四川乐山大佛游览,寺庙和尚推销“开光”玉佛饰物;称开过光的玉佛可以消病免灾。朱女士身患多种慢性疾病,听后动心,花 500 元买下一枚。回家后,朱女士并未感到“开光”玉佛的“灵验”,即到居住城市中的寺庙“鉴定”,结论是:此玉佛并未开过光,随后又到珠宝店估价,发现其所购玉佛的价格多出市场价格 200 多元,顿感上当受骗,即向旅游局质监所投诉,称其在旅游期间购买了“质价不符”的商品,旅行社有不可推卸的责任,要求用质量保证金来赔偿 500 元购物损失费。质监所调查取证后,认为旅行社不应承担赔偿责任,对朱女士的投诉不予受理。为什么? 请用相关的旅游法规来解释。

试卷代号:2518

座位号

国家开放大学2019年秋季学期期末统一考试

旅游法规 试题答题纸(开卷)

2020年1月

题 号	一	二	三	四	总 分
分 数					

得 分	评卷人

一、单项选择题(每小题3分,共18分。在备选答案中,选择一个正确答案并将答案题号填在答题纸上)

1. 2. 3. 4. 5. 6.

得 分	评卷人

二、判断对错题(每小题1分,共10分。正确的在答题纸上划√,错误的划×)

7. 8. 9. 10. 11.
12. 13. 14. 15. 16.

得 分	评卷人

三、简答题(每小题8分,共32分)

17. 饭店里娱乐场所禁止从事哪些经营活动?

18. 星级饭店的检查员必须具备什么样的条件?

19. 消费者权益争议解决的途径有哪些?

20. 中国内地公民到深圳特区游览需要办理边境出入证吗?中国对公民因私出境的管理规定是怎样的?

得 分	评卷人

四、案例分析题(每小题 20 分,共 40 分。根据每个案例所讲述的内容,请按要求运用所学理论联系案例中的实际情况来分析和解释)

21.

22.

试卷代号:2518

国家开放大学2019年秋季学期期末统一考试

旅游法规 试题答案及评分标准(开卷)

(供参考)

2020年1月

一、单项选择题(每选对一小题给3分,共18分,不选、错选或多选均不得分)

1. C 2. A 3. D 4. A 5. B 6. A

二、判断对错题(每小题判断正确给1分,共10分,漏判或错判均不得分)

7. √ 8. × 9. √ 10. √ 11. √
12. × 13. √ 14. × 15. √ 16. √

三、简答题(每小题答全要点者得8分,共32分;未答或漏答要点者,由评卷人依每个要点在该题中的得分比例来扣分)

17. 饭店里娱乐场所禁止从事哪些经营活动?

答案要点(8分):

娱乐场所禁止从事的经营活动有:

- (1)反对宪法确定的基本原则的;
- (2)危害国家统一、主权或领土完整的;
- (3)危害国家安全、利益或社会稳定的;
- (4)煽动民族分裂、侵害少数民族风俗习惯、破坏民族团结的;
- (5)宣扬淫秽、色情、迷信或者渲染暴力,有害消费者身心健康的;
- (6)违背社会公德或者诽谤、侮辱他人的。

18. 星级饭店的检查员必须具备什么样的条件?

答案要点(8分):

星级饭店的检查员必须具备的条件是:

- (1)属于旅游行政管理部门从事饭店行业管理的专业人员;
- (2)具有较高的政治思想水平,热爱旅游事业,思想品德好,能做到大公无私、秉公办事、工

作认真、严格要求;

(3)有一定的政策水平、较强的法制观念,能严格执行法令、法规和纪律;

(4)有较丰富的饭店业务知识,全面掌握《旅游涉外饭店星级的划分与评定》国家标准;

(5)有一定的组织能力和协调能力,有分析和研究问题的能力,有一定口头、文字表达能力;

(6)国家级检查员有技术(业务)职称或有较强的饭店管理工作经验和能力;

(7)通过国家统一培训考核,领取国家级或地方级检查证。

此外,取得合格证书的检查员每两年接受一次复核。如果复核不合格,则被取消检查员资格。各级检查员依法执行职权,必须秉公办事,严格执行规定和纪律,如滥用职权、营私舞弊或玩忽职守,将按国家有关规定给予处分。

19. 消费者权益争议解决的途径有哪些?

答案要点(8分):

消费者权益争议的途径

消费者权益争议,是指消费者与经营者之间因消费者权益问题而发生的纠纷。消费争议在本质上是一种民事争议,因此,《消费者权益保护法》规定了解决消费争议的几种途径:

(1)与经营者协商和解;

(2)请求消费者协会调解;

(3)向有关行政部门申诉;

(4)根据与经营者达成的仲裁协议提请仲裁机构仲裁;

(5)向人民法院提起诉讼。

20. 中国内地公民到深圳特区游览需要办理边境出入证吗?中国对公民因私出境的管理规定是怎样的?

答案要点(8分):

中国内地公民到深圳特区游览需要办理边境出入证。中国公民因私出境的管理规定是:

根据《公民出境入境管理法》和《实施细则》规定,中国公民因私事出境,应向户口所在地的市、县公安机关提出申请,市、县公安机关对中国公民因私出境的申请,应当在30天内,(地处偏僻、交通不便的应当在60天内)作出批准或者不批准的决定,通知申请人,申请人在规定时间内没有接到审批结果通知的,有权查询,受理部门应当作出答复:申请人认为不批准出境不符合《公民出境入境管理法》的,有权向上一级公安机关提出申诉,受理机关应当作出处理和答复。

这里所说的中国公民的“私事”，是指定居、探亲、访友、继承财产、自费留学、就业、旅游和其他私人事务。

中国公民因私事申请出境，须向户口所在地的市、县公安机关回答有关询问并履行下列手续：

- (1)交验户口簿或者其他户籍证明；
- (2)填写出境申请表；
- (3)提交所在工作单位对申请人出境的意见；
- (4)提出与出境事由相应的证明。

四、案例分析题(每小题 20 分,共 40 分。要求判断准确,分析的逻辑层次清晰,并在答出要点的基础上,联系实际进行适当解释和说明后,可得满分;评卷者可参考标准答案,酌情给分)

21. 案例分析参考答案评分要点(20 分)：

《导游人员管理条例》第十条规定：“导游人员进行导游活动时，其人格尊严应当受到尊重，其人身安全不受侵犯”。很明显，导游员林某的行为不属于擅自弃团。他是在人格受到污辱的情况下，征得旅行社的同意后才离团返杭的。旅游者蛮不讲理，无故拨打 110 报警，严重损害了导游员林某的人格尊严。所以林某提出不愿继续带该团的要求合情合理，况且林某是在安排好该团后才返杭的，旅游团并无实际损失。

22. 案例分析参考答案评分要点(20 分)：

因为旅行社对旅游者的赔偿费用通常来自旅行社向国家旅游行政管理部门缴纳的质量保证金。1995 年 1 月 1 日国家旅游局发布的《旅行社质量保证金暂行规定实施细则》第二条规定：“旅行社质量保证金是指由旅行社缴纳、旅游行政管理部门管理、用于保障旅游者权益的专用款项”。它的使用适于旅行社违约、旅行社服务未达标以及旅游者预交的旅行费用受到损失等情况。保证金不能用于企业间的经济纠纷，也不适用于在旅游期间发生的其他经济纠纷。显然此购物事件虽发生在旅游期间，但完全是朱女士的自主行为。朱女士购买玉佛既不是在旅游局的定点商场，也不是导游员介绍的，所以不适用旅游质量保证金的赔偿。

试卷代号:2518

国家开放大学2020年春季学期期末统一考试

旅游法规 试题(开卷)

2020年7月

注意事项

一、将你的学号、姓名及分校(工作站)名称填写在答题纸的规定栏内。考试结束后,把试卷和答题纸放在桌上。试卷和答题纸均不得带出考场。监考人收完考卷和答题纸后才可离开考场。

二、仔细读懂题目的说明,并按题目要求答题。答案一定要写在答题纸的指定位置上,写在试卷上的答案无效。

三、用蓝、黑圆珠笔或钢笔(含签字笔)答题,使用铅笔答题无效。

一、单项选择题(每小题3分,共18分。在备选答案中,选择一个正确答案并将答案题号填在答题纸上)

1. 2017年5月,某市一家未经国家旅游局批准经营出境旅游业务的国际旅行社,与境外一家旅行社的常驻机构签订了协议,商定双方共同开拓中国公民出境旅游业务。该国际旅行社负责招徕游客,该常驻机构负责境外地接,协议签订后,双方合作先后组织多人赴新加坡、马来西亚、泰国旅游,后因经济纠纷,双方合作破裂。该国际旅行社把这一纠纷投诉到了旅游局,旅游局调查取证后,解决了双方的纠纷,对该旅行社和常驻机构同时进行了严厉的处罚。这是因为()。

- A. 该国际旅行社与境外一家旅行社的常驻机构签订了协议
- B. 该国际旅行社招徕了中国公民身份的游客
- C. 该国际旅行社存在着严重的超范围经营,而常驻机构也是不允许经营旅游业务的
- D. 该国际旅行社投诉了常驻机构

2. 2006 年春节期间,导游人员李某只身带团从广州乘火车出发前往张家界旅游途中,得到前方湖南郴州和张家界等地发生暴风雪的消息,如果团队继续前往,就有可能被困,使旅游者的人身安全发生危险。在此紧急情况下,导游人员李某应该怎么办? ()

- A. 放弃火车,改坐飞机继续前往
- B. 放弃火车,改坐汽车继续前往
- C. 放弃火车,改坐轮船继续前往
- D. 为了避免可能危及旅游者人身安全事件的发生,导游人员就需要当机立断地调整或变更旅游行程计划

3. 在法国设立旅行社,除了在银行存入一定的注册资金外,还必须在本地区“旅行社同盟专业协会”或银行,提供一份相当于 35 万法郎的资产担保书作为保证金。为什么国家要收这么多钱? ()

- A. 直接增加国家财政收入
- B. 一旦旅行社破产,将以此担保金作为支付旅游者预缴旅行费用和其他债权人的费用
- C. 一旦旅行社破产,将以此担保金作为支付旅游管理机关的费用
- D. 一旦旅行社破产,将以此担保金作为支付该旅游企业员工的遣散费用

4. 2018 年 7 月,大学生钱某暑期放假在家,其家处于一著名风景点旁边。他看到来该景点游玩的客人甚多,就和已在某旅行社工作的好友陈某商量,利用陈某所在的旅行社名义设立办事机构,由导游员陈某负责组团到该著名景点,接待工作由钱某承担,营利两人平分。至 8 月底,陈某共组建了 8 个团,获利数万元,后来被当地旅行社发现,就将此事投诉到旅游局质监所。旅游局质监所将如何处理? ()

- A. 对导游员陈某进行严肃处理,并对大学生钱某给予相应处罚
- B. 只需对导游员陈某私自承揽导游业务进行处理,没必要对大学生钱某给予处罚
- C. 对导游员陈某和大学生钱某进行批评教育就行,不用给予严肃处理或相应的处罚
- D. 对导游员陈某进行批评教育就行,但大学生钱某没有导游证要给予相应的处罚

5. 某旅行社组织一个生态旅游团,景区在危险处设有栏杆;并设有警示标志,导游也再三提醒并强调不要跨越栏杆。但是一位游客就是不听劝告,自行跨越栏杆拍照,结果滑落陡坡严重摔伤。那么旅行社是否应该承担责任呢,为什么? ()

- A. 承担责任,因为景区在危险处设了栏杆
- B. 承担责任,因为导游没有帮助游客拍照,致使游客自行跨越栏杆而导致摔伤
- C. 不承担责任,因为完全是由于游客自己的原因而导致摔伤
- D. 不承担责任,因为这是老天安排的

6. 《合同法》第六条规定了订立合同的当事人应遵守什么原则? ()

A. 平等原则

B. 自愿原则

C. 公平原则

D. 诚实信用原则

二、判断对错题(每小题 1 分,共 10 分。正确的在答题纸上划√,错误的划×)

7. 只有旅游经营单位故意造成游客利益损失或伤害的,旅游者才可以投诉他们。()

8. 饭店不能谢绝客人自带酒水和食品进入餐厅、酒吧、舞厅等场所享用。()

9. 一位患有高血压的老年旅行者,想带着小孙子到湘西的猛洞河漂流。当地负责漂流的企业应给予热情接待。()

10. 在 1949 年新中国成立后,1950 年 5 月我国政府就颁发了《中华人民共和国文物保护法》。()

11. 国家指定保护的纪念建筑物、古建筑、石刻等文物均属国家所有,那些没有被国家指定的石窟寺、古墓葬、古建筑及传世文物都属于个人所有。()

12. 河北赵州桥、四川都江堰不具有很大的文化价值。()

13. 北京八达岭——十三陵风景名胜区就其性质而言,是以自然景观为主的。()

14. 旅游经营单位无须和文物部门交往。()

15. 国家实行全国统一的导游人员资格考试制度。()

16. 如果由于旅行社的过失和疏忽导致游客发生意外事故时,游客除可以直接向保险公司索赔外,还可以继续向旅行社索赔。()

三、简答题(每小题 8 分,共 32 分)

17. 外商投资旅行社的经营范围有多大? 具体可以做哪些事情?

18. 对破坏文物资源的行为如何处罚?

19. 什么是承运人责任限制制度? 国际航空运输承运人的赔偿责任限额是怎样规定的?

20. 损害赔偿责任的主体是谁? 当消费者合法权益受到损害时,具体有哪几种情形消费者是有权要求经营者承担赔偿责任的?

四、案例分析题(每小题 20 分,共 40 分。根据每个案例所讲述的内容,请按要求运用所学理论联系案例中的实际情况来分析和解释)

21. 案例 1:2016 年 4 月,某国际旅行社在获得出境游业务经营权后,为尽快开展出境旅游业务,遂与香港一家信誉不甚良好的旅行社建立了业务联系。同年 5 月,该旅行社组织了一个 32 人赴新、马、泰三国旅游团,委托该香港旅行社接待,因时间仓促,未与其签订书面合同。旅游团在顺利完成新加坡、泰国两国旅程后,在马来西亚入境时,由于当地接待社导游疏忽,未办妥入境手续,致使该旅游团被作为“非法入境”而扣留两天,未完成马来西亚的旅行而直接返回香港。旅行团回国后,游客要求该国际旅行社退还旅行费并赔偿损失,而该国际旅行社则辩称,违约损害旅游者的事实均发生在境外,应由境外旅行社承担赔偿责任。那么到底怎么办?请用相关的旅游法规来解释。

22. 案例 2:2017 年 10 月 5 日,导游员小王带一个旅游团去某珠宝商店购物。上午 11 时,当小王带游客从珠宝店出来时,该店服务员陈小姐挡住了其中一位游客徐先生的去路。陈小姐说:“我们怀疑你顺手牵羊拿了本店的一串珍珠”。徐先生听后勃然大怒。陈小姐说:“看你贼眉鼠眼的样子,就知道不是好人,做贼心虚了吧!”说完陈小姐就叫商场保安人员将徐先生强拉到办公室,对其进行全身搜查,时间长达半小时之久。在没有发现首饰后,才放了徐先生。珠宝店的这一行为,激起了全团游客的愤慨。更为气愤的是,在事情发生过程中,导游员小王始终保持沉默,事后也没有安慰游客,于是徐先生等游客便向旅游局质监所投诉,要求讨回公道,赔偿精神损失。那么旅游行政管理部门又会怎样处理此事呢?为什么?请用相关的旅游法规知识来解释。

试卷代号:2518

座位号

--	--

国家开放大学2020年春季学期期末统一考试

旅游法规 试题答题纸(开卷)

2020年7月

题 号	一	二	三	四	总 分
分 数					

得 分	评卷人

一、单项选择题(每小题3分,共18分。在备选答案中,选择一个正确答案并将答案题号填在答题纸上)

1.
2.
3.
4.
5.
6.

得 分	评卷人

二、判断对错题(每小题1分,共10分。正确的在答题纸上划√,错误的划×)

7.
8.
9.
10.
11.
12.
13.
14.
15.
16.

得 分	评卷人

三、简答题(每小题8分,共32分)

17. 外商投资旅行社的经营范围有多大? 具体可以做哪些事情?
18. 对破坏文物资源的行为如何处罚?
19. 什么是承运人责任限制制度? 国际航空运输承运人的赔偿责任限额是怎样规定的?
20. 损害赔偿承担责任承担的主体是谁? 当消费者合法权益受到损害时,具体有哪几种情形
- 消费者是是要求经营者承担赔偿责任的?

得 分	评卷人

四、案例分析题(每小题 20 分,共 40 分。根据每个案例所讲述的内容,请按要求运用所学理论联系案例中的实际情况来分析和解释)

21.

22.

试卷代号:2518

国家开放大学2020年春季学期期末统一考试

旅游法规 试题答案及评分标准(开卷)

(供参考)

2020年7月

一、单项选择题(每选对一小题给3分,共18分,不选、错选或多选均不得分)

1. C 2. D 3. B 4. A 5. C 6. B

二、判断对错题(每小题判断正确给1分,共10分,漏判或错判均不得分)

7. × 8. × 9. × 10. × 11. ×
12. × 13. × 14. × 15. √ 16. √

三、简答题(每小题答全要点者得8分,共32分;未答或漏答要点者,由评卷人依每个要点在该题中的得分比例来扣分)

17. 外商投资旅行社的经营范围有多大?具体可以做哪些事情?

答案要点(8分):

旅行社管理条例第三十二条规定,外商投资旅行社可以经营入境旅游业务和国内旅游业务。

应当说,《旅行社管理条例》规定外商投资旅行社的经营范围要宽于我国的人世承诺,我国在入世时承诺外商投资旅行社的经营范围是:

- (1)向外国旅游者提供可由在中国的交通和饭店经营者直接完成的旅行和饭店住宿服务;
- (2)向国内旅游者提供可由在中国的交通和饭店经营者直接完成的旅行和饭店住宿服务;
- (3)在中国境内为中外旅游者提供导游及服务;
- (4)在中国境内的旅行支票兑现业务。

但是,依据我国《旅行社管理条例》及其实施细则规定的入境旅游业务和国内旅游业务的范围、项目要多于前述入世承诺。由此可见,我国根据世贸组织规则,在入境旅游和国内旅游业务范围上对外商投资旅行社实行了国民待遇。

18. 对破坏文物资源的行为如何处罚?

答案要点(8分):

对破坏文物资源的行为分行政处罚和追究刑事责任。

一是对下列行为给予行政处罚：

(1)在地下、内水、领海及其他场所中发现文物隐匿不报，不上交国家的，由公安部门给予警告或者罚款，并追缴其非法所得的文物；

(2)未经文化行政管理部门批准，私自经营文物购销活动的，由工商行政管理部门给予警告或者罚款，并处没收其非法所得或者非法经营的文物；

(3)将私人收藏的文物私自卖给外国人的，由工商行政管理部门罚款，并处没收其文物和非法所得；

二是对情节严重的要依法追究其刑事责任。

19. 什么是承运人责任限制制度？国际航空运输承运人的赔偿责任限额是怎样规定的？

答案要点(8分)：

承运人责任限制制度，是指发生重大的航空事故时，作为责任人的承运人，一般情况下，即航空公司可以根据法律的规定，将自己的赔偿责任限制在一定范围内进行赔偿的法律制度。关于国际航空运输承运人的赔偿责任限额按照下列规定执行：

(1)对每名旅客的赔偿责任限额为 16600 计算单位，但是，旅客可以同承运人书面约定高于本项规定的责任赔偿额。

(2)对托运行李或者货物的赔偿责任限额，每公斤为 17 计算单位。

(3)对每名旅客随身携带的物品赔偿责任限额，为 322 计算单位。

20. 损害赔偿承担责任承担的主体是谁？当消费者合法权益受到损害时，具体有哪几种情形消费者是要求经营者承担赔偿责任的？

答案要点(8分)：

消费者合法权益受到损害，有权要求责任主体经营者承担赔偿责任，具体包括这样几种情形：

(1)消费者在购买、使用商品时，其合法权益受到损害的，可以向销售者要求赔偿。销售者赔偿后，属于生产者的责任或者属于向销售者提供商品的其他销售者的责任的，销售者有权向生产者或其他销售者追偿。

(2)消费者或者其他受害人因商品缺陷造成人身、财产损害的，可以向销售者要求赔偿，也可以向生产者要求赔偿。属于生产者责任的，销售者赔偿后，有权向生产者追偿。属于销售者责任的，生产者赔偿后，有权向销售者追偿。

(3)消费者在接受服务时，若其合法权益受到损害，消费者可以向服务者要求赔偿。

(4)消费者在购买、使用商品或者接受服务时,其合法权益受到损害,因原企业分立、合并的,消费者可以向变更后承受其权利、义务的企业要求赔偿。

(5)使用他人营业执照的违法经营者,若其提供的商品或服务损害了消费者的合法权益,则消费者可以直接向其要求赔偿,也可以向营业执照的持有人要求赔偿。

(6)消费者在展销会、租赁柜台购买商品或者接受服务时,其合法权益受到损害的,可以向销售者或者服务者要求赔偿。展销会结束或者柜台租赁期满后,也可以向展销会的举办者、柜台的出租者要求赔偿。展销会的举办者、柜台的出租者赔偿后,有权向销售者或者服务者追偿。

(7)消费者因经营者利用虚假广告提供商品或者服务,其合法权益受到损害的,可以向经营者要求赔偿。广告的经营者发布虚假广告的,消费者可以请求行政主管部门予以惩处,广告的经营者不能提供经营者的真实名称、地址的,应当承担赔偿责任。

四、案例分析题(每小题 20 分,共 40 分。要求判断准确,分析的逻辑层次清晰,并在答出要点的基础上,联系实际进行适当解释和说明后,可得满分;评卷者可参考标准答案,酌情给分)

21. 案例分析参考答案评分要点(20 分):

很显然,该国际旅行社的辩称是站不住脚的,因为《条例》明确规定,由于境外旅行社违约,使旅游者权益受到损害的,组团社应当先承担赔偿责任,然后再向违约的境外旅行社追偿,且该社还将受到旅游行政管理部门的处罚。因为它在开展出国旅游业务过程中,未选择信誉良好的旅行社,而且没有签订书面合同。

22. 案例分析参考答案评分要点(20 分):

该案例中,对于在游客和珠宝店发生纠纷时导游员小王无动于衷的表现,旅行社应对其加强教育,对珠宝店陈小姐及保安人员等侵犯消费者人身权的行为,旅游行政管理部门应责令其改正,并避免类似事件再次发生。另外,根据《消费者权益保护法》第二十五条的规定,该店将承担侵犯游客徐先生人身权的法律责任。因为该店服务人员和保安人员的言行,侮辱了徐先生的人格,侵犯了徐先生的人身自由,所以应向徐先生赔礼道歉,并赔偿精神损失费。

试卷代号:2518

国家开放大学2020年春季学期期末统一考试

旅游法规 试题(开卷)

2020年9月

注意事项

一、将你的学号、姓名及分校(工作站)名称填写在答题纸的规定栏内。考试结束后,把试卷和答题纸放在桌上。试卷和答题纸均不得带出考场。监考人收完考卷和答题纸后才可离开考场。

二、仔细读懂题目的说明,并按题目要求答题。答案一定要写在答题纸的指定位置上,写在试卷上的答案无效。

三、用蓝、黑圆珠笔或钢笔(含签字笔)答题,使用铅笔答题无效。

一、单项选择题(每小题3分,共18分。在备选答案中,选择一个正确答案并将答案题号填在答题纸上)

1. 2016年8月,中学教师陈某等25人参加了某旅行社组织的九寨沟、三峡旅游团,每人缴费3500元。根据约定,住宿是带独立卫生间的双人标准房间,但当旅游团到达九寨沟时,双标房变成了简陋的木板房,更谈不上什么独立的卫生设备及其他设施。陈某等当即提出异议,对此导游和旅行社置之不理。于是陈某等就此事投诉至旅游局质监所。旅游局质监所责令该旅行社赔偿游客的损失。为什么?()

- A. 因为陈某投诉了
- B. 该旅行社没有按约定为游客提供服务,且所提供的服务低于行业标准
- C. 导游和旅行社对陈某的异议置之不理
- D. 该旅行社超范围经营到了九寨沟

2. 《旅行社管理条例》所规定的外商投资旅行社的外国旅游经营者应当符合的条件是()。

- A. 是旅行社或者主要从事旅游经营业务的企业
- B. 年旅游经营总额 1000 万美元以上
- C. 是我国旅游行业协会的会员
- D. 其国是 WTO 的成员

3. 2017 年 10 月,浙江某旅行社导游李某,带一个教师团前往宁波奉化旅游,途中讲解言词不够严谨,在讲到蒋介石时,作了一些有损国家利益和民族尊严的讲解,引起部分教师的强烈不满。旅游行程回来后,教师们将此事投诉到国家旅游局,引起了国家旅游局的高度重视;国家旅游局根据《条例》规定,该导游员将受到最严厉的处罚,即吊销导游证并予以公告,对该导游员所在的旅行社也作出停业整顿的处罚。这种处罚的理由是()。

- A. 李某私自承揽旅游业务
- B. 导游人员的行为有损国家利益和民族尊严
- C. 李某未佩带导游证
- D. 李某讲到了蒋介石

4. 下面哪一项不是事故调查报告的内容?()

- A. 事故经过及处理
- B. 事故原因及责任
- C. 在事故过程中涌现出来的好人好事
- D. 今后防范措施

5. 来中国旅游探亲或因其他私人事务入境的外国人员可申请什么签证?()

- A. L 字签证
- B. F 字签证
- C. X 字签证
- D. Z 字签证

6. 从文物保护的角度来看,下面哪一种东西是可以出口的?()

- A. 革命文献及实物
- B. 古生物:古代动植物的遗体、遗骸及化石
- C. 具有活化石之称的普洱茶
- D. 古代具有高度艺术价值的绘画

二、判断对错题(每小题 1 分,共 10 分。正确的在答题纸上划√,错误的划×)

7. 如果你认为旅游经营者没有提供质价相符的旅游服务,你可以向旅游投诉管理机关投诉。()
8. 外商投资旅行社的外国旅游经营者的年旅游经营总额要在 4000 万美元以上。()
9. 只要在工商局登记注册的饭店就可以向该机关申请评定星级。()
10. 为了做好安全管理工作,应当遵循“统一指导、分级管理、以基层为主”的原则。()
11. 那些在集体或个人手上的纪念建筑物、古建筑和传世文物的所有权都属于国家。()
12. 杭州西湖既有自然形成的湖光山色,又有历代遗留的人文景物,其特征属于自然景物、人文景物比较集中。()
13. 北戴河风景名胜区就其性质而言,是以人文景观为主的。()
14. 景区应该统一管理,不应该分开。如江西井冈山风景名胜区划分为茨坪、龙潭、黄洋界、笔架山等八个景区就不对,给游客造成了不必要的麻烦。()
15. 在旅客上、下飞机时由于乘务员服务不周到,造成旅客的伤亡时,尽管飞机没有飞行,但承运人必须负责。()
16. 我国同美国有旅游互免签证协议。()

三、简答题(每小题 8 分,共 32 分)

17. 取得导游人员资格的考试制度包括哪些主要内容?
18. 旅游饭店如何保护好客人人身和财产安全?
19. 合同生效的条件有哪些?
20. 违约责任的概念和特征是什么?

四、案例分析题(每小题 20 分,共 40 分。根据每个案例所讲述的内容,请按要求运用所学理论联系案例中的实际情况来分析和解释)

21. 案例 1:2017 年国庆期间,某旅游行政管理部门执法检查人员到一景区检查时,发现一外地旅行社导游陈某在进行导游活动时,未佩带导游证,遂向前询问,并要求陈某出示导游证,陈某从包中掏出导游证。检查人员对其指出,进行导游活动应佩戴导游证。陈某对此批评不服,认为自己是外地旅行社的导游,当地旅游行政管理部门无权管理,因此发生争执。最后陈某受到旅游行政管理部门的处罚。为什么?请用相应的旅游法规来解释。

22. 案例 2:2013 年 10 月 2 日下午 5 时许,甲市质监所工作人员正准备下班,乙市某旅行社紧急来电称:经我社与甲市旅行社多次电话、传真联系并协商一致,由我社组团交甲市旅行社接待的一个 15 人旅行团,已在来甲市的火车上,将于次日晨 6 时抵达。但是甲市旅行社在这天下午 4 时许突然变卦,给乙市旅行社电传称不能接这个团;为此,请质监所予以协调。甲市质监所紧急与甲市旅行社联系,该旅行社称:我社曾表示愿意接这个团,但在结算方式、结算时间及在该旅行团返程购票事宜上,我社提出了新的要求。乙旅行社对我社提出的新要求至今未答复,故我社决定不接这个团。乙市旅行社则称甲旅行社曾同意接这个团,虽然在结算方式、结算时间等问题上提出新要求,但这些并不影响合同的成立。因此,甲旅行社应当承担不履行合同的责任,并赔偿由此造成的经济损失。甲乙双方各执一词,究竟谁的说法有理?请你用相应的旅游法规知识来解释。

试卷代号:2518

座位号

国家开放大学2020年春季学期期末统一考试

旅游法规 试题答题纸(开卷)

2020年9月

题号	一	二	三	四	总分
分数					

得分	评卷人

一、单项选择题(每小题3分,共18分。在备选答案中,选择一个正确答案并将答案题号填在答题纸上)

1. 2. 3. 4. 5. 6.

得分	评卷人

二、判断对错题(每小题1分,共10分。正确的在答题纸上划√,错误的划×)

7. 8. 9. 10. 11.
12. 13. 14. 15. 16.

得分	评卷人

三、简答题(每小题8分,共32分)

17. 取得导游人员资格的考试制度包括哪些主要内容?
18. 旅游饭店如何保护好客人人身和财产安全?
19. 合同生效的条件有哪些?
20. 违约责任的概念和特征是什么?

得分	评卷人

四、案例分析题(每小题20分,共40分。根据每个案例所讲述的内容,请按要求运用所学理论联系案例中的实际情况来分析和解释)

21.
22.

试卷代号:2518

国家开放大学2020年春季学期期末统一考试

旅游法规 试题答案及评分标准(开卷)

(供参考)

2020年9月

一、单项选择题(每选对一小题给3分,共18分,不选、错选或多选均不得分)

1. B 2. A 3. B 4. C 5. A 6. C

二、判断对错题(每小题判断正确给1分,共10分,漏判或错判均不得分)

7. √ 8. √ 9. × 10. √ 11. ×
12. √ 13. × 14. × 15. √ 16. ×

三、简答题(每小题答全要点者得8分,共32分;未答或漏答要点者,由评卷人依每个要点在该题中的得分比例来扣分)

17. 取得导游人员资格的考试制度包括哪些主要内容?

答案要点(8分):

取得导游人员资格的考试制度包括以下几个方面的主要内容:

(1)确立国家导游人员资格考试制度;

(2)设定参加考试人员的条件;

①学历条件

②健康条件

③基本知识和能力要求

④国籍条件

(3)导游人员资格证书的颁发主体

18. 旅游饭店如何保护好客人人身和财产安全?

答案要点(8分):

(1)为了保护客人的人身和财产安全,饭店客房门应当装置防盗链、门镜、应急疏散图;卫生间内应当采取有效的防滑措施;客房内应当放置服务指南。有条件的饭店应当安装客房电子门锁和公共区域安全监控系统;

(2)饭店应当确保健身、娱乐等场所设施、设备的完好和安全。对不按使用说明及饭店员工指导进行操作而造成伤害的,饭店不承担责任;

(3)对可能损害客人人身和财产安全的场所,饭店应当采取保护、警示措施。警示牌应当中外文对照;

(4)饭店应当采取措施,防止客人放置在客房内的财物灭失、毁损。由于饭店的原因造成客人财物灭失、毁损的,饭店应当承担责任。由于客人自己的行为造成损害的,饭店不承担责任。双方均有过错的,应当各自承担相应的责任;

(5)饭店应当保护客人的隐私权。饭店员工未经客人许可,不得随意进入客人下榻的房间,但日常清扫卫生,维修保养设施、设备或发生火灾等紧急情况除外。

19. 合同生效的条件有哪些?

答案要点(8分):

根据我国《民法通则》规定,合同生效的条件主要有三个:

(1)订立合同的行为人具有相应的民事行为能力。

(2)意思表示真实。即订立合同的行为,是出于合同当事人的自愿,是自己内心的意愿、想法表现出来的行为。

(3)不违反法律或者社会公共利益。

20. 违约责任的概念和特征是什么?

答案要点(8分):

违约责任,是指合同当事人因违反合同义务应承担的责任。违约责任制度是保障债权实现及债务履行的重要措施,它与合同义务有密切联系,合同义务是违约责任产生的前提,违约责任则是合同义务不履行的结果。

违约责任较之于其他责任,主要有以下法律特征:第一,违约责任是当事人不履行合同义务所产生的责任。第二,违约责任主要表现为财产责任。第三,违约责任具有相对性。第四,违约责任具有强制性和任意性的双重属性。第五,违约责任具有补偿性和惩罚性双重属性。违约责任的补偿性,是指违约责任旨在补偿守约方因违约行为所造成的损失,以完全补偿为原则。但违约责任的补偿性也不是绝对的,在特定情况下违约责任也体现出惩罚性,如根据《合同法》第一百一十四条的规定,违约金高于但不是过分高于违约所造成的损失的,高出的部分即具有惩罚性,定金罚则等规定均具有惩罚性。

四、案例分析题(每小题 20 分,共 40 分。要求判断准确,分析的逻辑层次清晰,并在答出要点的基础上,联系实际进行适当解释和说明后,可得满分;评卷者可参考标准答案,酌情给分)

21. 案例分析参考答案评分要点(20 分):

很显然,这里导游员陈某的做法是错误的。根据《条例》规定,导游员必须接受旅游行政管理人員的管理,这是导游员法定的义务。陈某不仅没有佩戴导游证,而且当旅游行政管理部门的人员向其指出时,还拒不改正,所以旅游行政管理部门应将其处以 500 元人民币以下的罚款。

22. 案例分析参考答案评分要点(20 分):

很显然,通过分析该案例,乙旅行社的理由是站不住脚的。该纠纷的焦点是甲乙旅行社的合同关系是否成立?乙旅行社向甲旅行社发出了要约,甲旅行社虽表示愿意接这个团,但在结算方式、结算时间等问题上要进一步协商。这说明甲旅行社并没有承诺,因为根据《合同法》规定,一项有效的承诺,必须是承诺内容与要约内容完全一致。而该案例的甲旅行社并没有就要约内容作出承诺,而是就结算方法、结算时间等问题提出了自己的要求。所以双方的合同关系并未成立,甲旅行社也无需承担不履行合同的责任。

试卷代号:2518

国家开放大学2020年秋季学期期末统一考试

旅游法规 试题(开卷)

2021年1月

注意事项

一、将你的学号、姓名及分校(工作站)名称填写在答题纸的规定栏内。考试结束后,把试卷和答题纸放在桌上。试卷和答题纸均不得带出考场。监考人收完考卷和答题纸后才可离开考场。

二、仔细读懂题目的说明,并按题目要求答题。答案一定要写在答题纸的指定位置上,写在试卷上的答案无效。

三、用蓝、黑圆珠笔或钢笔(含签字笔)答题,使用铅笔答题无效。

一、单项选择题(每小题3分,共18分。在备选答案中,选择一个正确答案并将答案题号填在答题纸上)

1. 2017年7月,导游员小王带团去杭州西湖边一家珠宝商场购物。为达到劝说游客购买珍珠项链的目的,他向游客介绍说,该店的珍珠项链是杭州独家经营的,珍贵无比,因为这里的珍珠产自世界闻名的杭州西湖,希望游客不要错过这个机会。游客们听完介绍,纷纷掏钱购买珍珠项链。但到了晚上,游客们自由活动逛商场时,发现白天买的项链和大商场里陈列的差不多,但价格却高出许多,遂向有关部门咨询,方知道西湖根本不产珍珠;游客顿时觉得上当受骗、非常气愤,将此事投诉到了旅游局质监所。旅游局质检所根据《条例》第二十四条的规定对导游员小王进行处罚,因为其行为属于与经营者串通欺骗旅游者消费,损害了旅游者的利益。这是因为()。

- A. 小王私自承揽旅游业务
- B. 小王把团带到珠宝商场购物
- C. 小王没有给游客好好介绍珠宝商场的珍珠项链
- D. 小王在给游客介绍珍珠项链时采取了欺骗手法

2. 某旅行社组织了一个生态旅游团队,在前往景区途中,导游员李某采取种种手法向游客推销遮阳帽、登山鞋、旅游保健产品,并美其名曰“配套服务”。为了博得游客的同情,还说这是旅行社分配给他的任务,完不成要受到经济处罚,希望游客能帮帮忙。当时碍于情面,游客们心里虽不愿意,但还是买了这些产品。但事后将此事反映到了旅游局质检所。旅游局质检所根据《条例》二十三条的规定对导游员李某给予了处罚,而且导游员李某所在的旅行社也受到了处罚。那么《条例》二十三条的规定是()。

- A. 李某私自承揽旅游业务
- B. 李某未佩带导游证
- C. 李某向游客兜售物品
- D. 李某打着生态旅游旗号,却让游客们心里不痛快

3. 北京某旅行社,与原在该社工作、现已调往广东某市的李某正式订立了委托代理协议。旅行社在该市设立联络处,由李某任该旅行社在当地的代理人,组织招徕当地游客赴北京旅游。后因旅游服务质量纠纷,被旅游者投诉至当地旅游行政管理部门。那么旅游行政管理部门如何解决这起纠纷?()

- A. 睁只眼闭只眼,只听不管
- B. 不给以任何理由罚款 1000 元
- C. 以服务质量差为由对其处以罚款
- D. 以未经批准非法从事旅游业务为由,责令其停业并处以罚款

4. 绿洲市某湖滨饭店由两座不同档次的建筑物组成,其中 H 座建筑物被评定为四星级, K 座则被评定为二星级。一旅行团可游客赵某发现自己住在 K 座客房中,与旅游协议上说的是住四星级不一致,便随即投诉旅行社和饭店,旅游管理部门对旅行社给予处罚,可为何还同时对该饭店也进行了处罚,并限期整改呢?()

- A. 因为饭店和旅行社是一伙的
- B. 因为 K 座建筑物为二星级,不能和 H 座同时使用“湖滨饭店”的名称,否则湖滨饭店的四星级无效
- C. 因为饭店经理没有待好游客赵某
- D. 因为饭店未经旅行社同意安排赵某入住 K 座客房

5. 一次旅游安全事故造成旅游者死亡多名,或经济损失在 100 万元(含 100 万元)以上时,这种事故被判为哪级事故?()

- A. 轻微事故
- B. 一般事故
- C. 重大事故
- D. 特大事故

6. 下面哪一项不是被投诉者作出书面答复的内容? ()

- A. 被投诉理由和调查核实的过程
- B. 规定投诉的时效
- C. 查证的基本事实和证据
- D. 责任及处理意见

二、判断对错题(每小题 1 分,共 10 分。正确的在答题纸上划√,错误的划×)

7. 旅游投诉管理机关审查投诉状、决定是否受理的期限是 10 个工作日。()

8. 国内旅行社注册资本不得少于 150 万,向旅游行政管理部门缴纳质量保证金为 60 万元人民币。()

9. 导游只管带路和对自然景观、人文景观的讲解等,不需要负责旅游者的“行、住、食、购、娱”,因为后者是领队的事情。()

10. 危害国家安全、利益或者领土完整的属于政治问题,只要娱乐场所经营单位及其人员不参与,就与娱乐场所无关。()

11. 政治、经济不能算做人文资源,只有反映古今人类文化、艺术和宗教活动等历史古迹才算人文资源。()

12. 桂林山水、长江三峡有极大的观赏价值。()

13. 北京颐和园既有万寿山、昆明湖等自然景色,又有各种宫殿园林建筑 3000 余间,其特征属于自然景物、人文景物比较集中。()

14. 目前只有 160 个国家和地区的旅游者入境我国旅行游玩。()

15. 在民航飞机起降时,尽管旅客未听从乘务员的劝告,自行在过道上行走,或者没有系上安全带造成了死亡或伤害的,承运人应满足旅客家属就此提出赔偿请求。()

16. 如果旅行社擅自从事出国劳务输出、出国留学、出国访问等中介活动并从中获利的,属于超范围经营活动。()

三、简答题(每小题 8 分,共 32 分)

17. 导游人员的义务是什么?

18. 钱某等游客是否可以向旅游投诉管理机关投诉?一般来说,投诉者对于什么样的行为可以进行投诉?

19. 外国人进出我国、居留和旅行必须遵守哪些原则?

20. 外国人来中国要办哪些签证手续?

四、案例分析题(每小题 20 分,共 40 分。根据每个案例所讲述的内容,请按要求运用所学理论联系案例中的实际情况来分析和解释)

21. 案例 1: 2017 年 8 月,中学教师陈某等 25 人参加了某旅行社组织的九寨沟、三峡旅游团,每人缴费 3500 元。根据约定,住宿是带独立卫生间的双人标准房,但当旅游团到达九寨沟时,双标房变成了简陋的木板房,更谈不上什么独立的卫生设备及其他设施。陈某等当即提出异议,对此导游和旅行社置之不理。于是陈某等就此事投诉至旅游局质监所。旅游局质监所责令该旅行社赔偿游客的损失。为什么? 请用相关的旅游法规来解释。

22. 案例 2: 2017 年 7 月的一天,杭州 X X 旅行社组织了一个“富春江风光一日游”旅游团,全团共 20 人,每人缴纳旅游费用 400 元,出发前,旅行社与团队成员签订了旅游合同,按合同规定: 旅游团往返乘坐豪华空调旅游车,住宿标准为二星级饭店,餐饮标准为八菜一汤(不含酒水)。傍晚时分,团队到达下榻饭店,但有几位客人进房后认为该饭店不符合二星级标准,理由是无中央空调,且房间地毯陈旧。因此拒绝入住,与导游发生争执,并自行决定解除此项合同,当晚返回杭州。回杭后,即向旅游行政管理部门投诉,要求退还全部旅游费用,并赔偿经济损失。旅游行政部门接到投诉后,经过调查核实,确定游客下榻饭店是二星级标准。那么这几位游客能否得到赔偿? 为什么? 请用相关的旅游法规知识来解释。

试卷代号:2518

座位号

--	--

国家开放大学2020年秋季学期期末统一考试

旅游法规 试题答题纸(开卷)

2021年1月

题 号	一	二	三	四	总 分
分 数					

得 分	评卷人

一、单项选择题(每小题3分,共18分。在备选答案中,选择一个正确答案并将答案题号填在答题纸上)

1. 2. 3. 4. 5. 6.

得 分	评卷人

二、判断对错题(每小题1分,共10分。正确的在答题纸上划√,错误的划×)

7. 8. 9. 10. 11.
12. 13. 14. 15. 16.

得 分	评卷人

三、简答题(每小题8分,共32分)

17. 导游人员的义务是什么?

18. 钱某等游客是否可以向旅游投诉管理机关投诉?一般来说,投诉者对于什么样的行为可以进行投诉?

19. 外国人进出我国、居留和旅行必须遵守哪些原则?

20. 外国人来中国要办哪些签证手续?

得 分	评卷人

四、案例分析题(每小题 20 分,共 40 分。根据每个案例所讲述的内容,请按要求运用所学理论联系案例中的实际情况来分析和解释)

21.

22.

试卷代号:2518

国家开放大学2020年秋季学期期末统一考试

旅游法规 试题答案及评分标准(开卷)

(供参考)

2021年1月

一、单项选择题(每选对一小题给3分,共18分,不选、错选或多选均不得分)

1. D 2. C 3. D 4. B 5. D 6. B

二、判断对错题(每小题判断正确给1分,共10分,漏判或错判均不得分)

7. × 8. × 9. × 10. × 11. ×
12. √ 13. √ 14. × 15. × 16. √

三、简答题(每小题答全要点者得8分,共32分;未答或漏答要点者,由评卷人依每个要点在该题中的得分比例来扣分)

17. 导游人员的义务是什么?

答案要点(8分):

导游人员的义务是:

- (1)导游人员应当不断提高自身业务素质和职业技能;
- (2)导游人员进行导游活动时,应当佩带导游证;
- (3)导游人员进行导游活动时,必须经旅行社委派;
- (4)导游人员的言行不得损害国家利益和民族尊严;
- (5)导游人员应遵守职业道德;
- (6)导游人员应严格遵守旅行社的接待计划;
- (7)导游人员应注意旅游者人身、财务的安全;
- (8)导游人员不得从旅游者那里获取不正当的利益;
- (9)导游人员不能从事非法活动。

18. 钱某等游客是否可以向旅游投诉管理机关投诉?一般来说,投诉者对于什么样的行为可以进行投诉?

答案要点(8分):

钱某等游客可以向旅游投诉管理机关投诉。一般来说,投诉者对于下列行为,可以向旅游投诉管理机关进行投诉:

- (1)认为旅游经营者不履行合同和协议的；
- (2)认为旅游经营者没有提供质价相符的旅游服务的；
- (3)认为旅游经营者故意或者过失造成投诉者行李物品被破损或丢失的；
- (4)认为旅游经营者故意或过失造成投诉人人身伤害的；
- (5)认为旅游经营者欺诈投诉者，损害投诉者利益的；
- (6)旅游经营单位或其职工私自收受回扣和索要小费的；
- (7)其他损害旅游者利益的行为。

19. 外国人进出我国、居留和旅行必须遵守哪些原则？

答案要点(8分)：

外国人进出我国、居留和旅行必须遵守的原则

(1)主管机关许可的原则

根据《外国人入境出境管理法》规定，外国人入境、过境和在中国居留，必须经中国政府主管机关许可。

中国政府在国外受理外国人入境、过境申请的机关，是中国的外交代表机关、领事机关和外交部授权的其他驻外机关，中国政府在国内受理外国人入境、过境、居留、旅行申请的机关，是公安部、公安部授权的地方公安机关和外交部、外交部授权的地方外事部门。

(2)指定口岸通行，接受边防检查的原则

根据《外国人入境出境管理法》规定，外国人入境、出境、过境，必须从对外国人开放的或指定的口岸通行，接受边防检查机关的检查和监护。

(3)保护外国人合法权利和利益的原则

根据《外国人入境出境管理法》规定，中国政府保护在中国境内的外国人的合法权利和利益。外国人的自由不受侵犯，非经人民检察院批准或者决定或者人民法院决定，并由公安机关或者国家安全机关执行，不受逮捕。

(4)遵守中国法律的原则

根据《外国人入境出境管理法》规定，外国人在中国境内，必须遵守中国法律，不得危害中国国家安全、损害社会公共利益、破坏社会公共秩序。

20. 外国人来中国要办哪些签证手续？

答案要点(8分)：

外国人来中国签证的手续《外国人入境出境管理法》及其《实施细则》规定：申请签证应提供必要的证明文件、办理各项手续，外国人申请签证须回答被询问的有关情况，并履行下列手续：

(1)提供有效护照或者能够代替护照的证明；

(2)填写签证申请表,交近期2寸半身正面免冠照片;

(3)交验与申请入境、过境有关的证明。有关证明为;

①申请D字签证,须持有定居身份确认表;

②申请Z字签证,须持有中国用人单位的聘请、雇用证明,或被授权单位的函件;

③申请X字签证,须持有接受单位或主管部门的证明;

④申请F字签证,须持有接受单位或主管部门的证明;

⑤申请L字签证,来华旅游的,须持有中国旅游部门的接待证明;

⑥申请G字签证,须持有前往国家(地区)的有效签证。如果申请人免办前往国家(地区)的签证,须持有联程客票;

⑦申请C字签证,按协议提供有关证明。

外国人来中国定居或者居留1年以上的,在申请入境签证时,还须复验所在国政府指定的卫生医疗部门签发的,或者卫生医疗部门签发的并经过公证机关公证的健康证明书。健康证明书自签发之日起6个月内有效。

四、案例分析题(每小题20分,共40分。要求判断准确,分析的逻辑层次清晰,并在答出要点的基础上,联系实际进行适当解释和说明后,可得满分;评卷者可参考标准答案,酌情给分)

21. 案例分析参考答案评分要点(20分):

旅行社应当为旅游者提供约定的各项服务,所提供的服务不得低于国家标准或行业标准,旅行社对旅游者就其服务项目和服务质量提出的询问,应作出真实、明确的答复。很显然,该旅行社没有按约定为游客提供服务,且所提供的服务低于行业标准。

22. 案例分析参考答案评分要点(20分):

很显然,这里的几位游客就得不到赔偿,一切损失应由自己承担。因为合同成立后,对双方当事人都具有法律约束力,任何一方都不能擅自解除合同,该案例中,根本没出现解除合同的条件,游客自作主张单方解除了合同,因而由此产生的损失应该由游客自己承担。