

旅游质量监督管理工作实用手册



[旅游质量监督管理工作实用手册_下载链接1](#)

著者:国家旅游局旅游质量监督管理所 编

出版者:中国旅游出版社

出版时间:2001-5

装帧:平装

isbn:9787503214387

《旅游质量监督管理工作实用手册》内容简介：全面提高旅游服务质量是旅游业的一项长期性、战略性工作。“以法治旅”，加强临管力度，强化质量意识，改善旅游服务形象，已经成为全行业的共识，旅游服务质量必须用法律法规来规范和保障，为维护海内旅游者和经营者的合法权益，旅游质量监督管理工作，要严明公正地依照法律法规办事，为了适应旅游质量监督管理工作的需要。才编辑了这本书。

本收汇集了旅游质量监督管理、旅游行业管理、旅游意外保险、国家和行业标准及相关法律法规等五部分内容。此书即是旅游质监部门及旅游企业处理旅游投诉案件实用性较强的工具书，也是对旅游质监工作人员及旅游企业管理人员进行业务培训法律法规教育较好的学习参考用书。

作者介绍:

目录: 目录

一、旅游质量监督管理

旅行社质量保证金暂行规定

旅行社质量保证金暂行规定实施细则

旅行社质量保证金赔偿暂行办法

全国旅游质量监督管理所机构组织与管理暂行办法

旅行社质量保证金赔偿试行标准
旅行社质量保证金财务管理暂行办法

二、旅游行业管理

旅行社管理条例

旅行社管理条例实施细则

导游人员管理条例

中国公民自费出国旅游管理暂行办法

旅游汽车、游船管理办法

旅游安全管理暂行办法

旅游安全管理暂行办法实施细则

漂流旅游安全管理暂行办法

关于加强旅行团餐饮质量管理的意见

三、旅游意外保险

旅行社办理旅游意外保险暂行规定

关于旅行社接待的海外旅游者在华旅游期间

统一实行旅游意外保险的通知

船主对旅客责任保险条款

四、国家、行业标准

质量振兴纲要

质量管理和质量体系要素第二部分 服务指南

导游服务质量

星级饭店客房客用品质量与配备要求

旅行社国内旅游服务质量要求

旅游汽车服务质量

旅游涉外饭店星级的划分及评定

旅游服务基础术语

游乐园(场)安全和服务质量

内河旅游船星级的划分及评定

饭馆(餐厅)卫生标准

旅店业卫生标准

文化娱乐场所卫生标准

五、相关法律、法规

中华人民共和国民法通则

最高人民法院《关于贯彻执行<中华人民共和国民法通则>若干问题的意见》(试行)

中华人民共和国合同法

中华人民共和国消费者权益保护法

工商行政管理机关受理消费者申诉暂行办法

欺诈消费者行为处罚办法

中华人民共和国产品质量法

中华人民共和国反不正当竞争法

中华人民共和国食品卫生法

中华人民共和国保险法

中华人民共和国外国人入境出境管理法

中华人民共和国公民出境入境管理法

中华人民共和国公民出境入境管理法实施细则

中华人民共和国民事诉讼法

中华人民共和国仲裁法

中华人民共和国行政诉讼法

中华人民共和国行政复议法

中华人民共和国国家赔偿法

中华人民共和国行政处罚法

中华人民共和国民用航空法

中华人民共和国铁路法

中华人民共和国道路交通管理条例
道路交通事故处理办法
铁路旅客运输损害赔偿规定
最高人民法院关于审理涉外海上人身伤亡案件损害赔偿的具体规定（试行）
中华人民共和国港口间海上旅客运输赔偿责任限额规定
最高人民法院 最高人民检察院 司法部
公安部人体重伤鉴定标准
最高人民法院 最高人民检察院 公安部
司法部人体轻伤鉴定标准（试行）
· · · · · (收起)

[旅游质量监督管理工作实用手册](#) [下载链接1](#)

标签

评论

[旅游质量监督管理工作实用手册](#) [下载链接1](#)

书评

[旅游质量监督管理工作实用手册](#) [下载链接1](#)