

<<旅游投诉案例分析>>

图书基本信息

书名：<<旅游投诉案例分析>>

13位ISBN编号：9787503213212

10位ISBN编号：7503213213

出版时间：2003-1

出版时间：中国旅游出版社

作者：段国强

页数：288

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

<<旅游投诉案例与分析>>

内容概要

本书中收集的旅游服务纠纷投诉案例，是根据近年来发生的事例整理而成。

本书可作为旅游质量监督管理部门专职人员的工作用书，供了解旅游服务质量投诉时参照；旅游企业可将本书作为对员工进行业务培训的教材，可以从投诉案例中吸取教训，避免服务缺陷，提高服务质量；本书还是旅游院校的教师、学生用书。

<<旅游投诉案例与分析>>

书籍目录

前言 百年大雪，冻裂水管 一路遭人白眼，行程减少一天 参观景点鞋遗失，意外保险来赔偿 大海无情，爱子溺水，法院判决，分清责任 餐厅工作失误，旅行社不应赔偿 扩大的损失旅游者自负 A栋、B栋质价不同 火车上追上炎车，旅行社仍需赔偿 增加景点即赔偿 合同尚未达成，团队已经上路 拒传团款惹诉讼 旅游者能否解除合同 大雾，雷电阴航程 未上意外险，判决赔10万 为什么取消她的出国旅游资格 不得擅自转团 出国旅游一定要有领队吗 只退还预付款；不够 延期履约，按原价格执行 不当要求得不到支持 赔偿旅费用的一半，还是赔偿差额 一“点”值百元 法人承担违约责任 旅游者“申请”失实，被拒出境 旅行社扣除团款67%，现由不足 证照不合规定，出境游未能成行 因无机票出游取消，如何赔偿 延迟履约之后 沙尘暴吹走成都游 签证出纰漏，及时做补救 不到景点到商店擅自增加项目，旅行社承担费用 昼夜看的秘密 旅游者误机，责任自负 是真是假，证据说话.....附录1 工商行管理机关受理消费者申诉暂行办法附录2 欺诈消费者行为处罚办法附录3 欺诈消费者行为处罚暂行办法附录4 旅行社质量保证金赔偿试行标准附录5 旅行社国内旅游服务质量要求附录6 旅行社出境旅游服务质量附录7 国内旅游组团合同范本附录8 出境旅游合同范本附录9 旅店业卫生标准附录10 饭馆卫生标准附录11 旅游汽车服务质量附录12 国家级及省级旅游质监所投诉电话附录13 中国优秀旅游城市旅游投诉电话

<<旅游投诉案例与分析>>

章节摘录

案例 某单位15位员工利用假期参加某旅行社组织的到某地旅游的活动，旅行社安排旅游团住宿在A宾馆。

旅游活动开始后的第二天，用过晚餐后，有一位旅游者呕吐并伴有腹泻，腹部绞痛难忍，旅行社及时将其送入医院。

随后，除一位旅游者在外用餐外，另外13位旅游者均出现不同程度的呕吐和腹泻现象，经医院检查确诊为急性肠炎。

卫生防疫部门对旅游团就餐的宾馆餐厅进行了检验，将造成旅游者集体呕吐和腹泻的原因确定为：餐厅提供的食物，不符合卫生标准，细菌严重超标。

为此，旅游团的行程被迫延迟。

事后，A宾馆负责人承认旅游者集体呕吐和腹泻是由于其工作失误所致，同意并保证承担由此产生的旅游损失费用和治疗费用。

但是，旅游者回来之后很长时间，A宾馆一直没有兑现赔偿承诺。

旅游者认为，宾馆是旅行社安排的，所以旅行社应当赔偿由于就餐食物不洁造成的损失。

旅行社认为，造成旅游者集体食物中毒的事故是A宾馆工作失误所致，旅行社也是受害者，不对旅游者进行赔付。

双方不能达成一致意见。

于是，旅游者向旅游质量监督管理部门投诉。

分析与处理 旅游质量监督管理部门经过调查确认，造成旅游者集体急性肠炎的原因是A宾馆购进变质肉食所致。

旅游者与旅行社签订有合法有效的旅游合同，合同明确规定了旅游团队的用餐标准和用餐质量要求，双方应严格遵守合同约定。

因是旅行社所安排的宾馆的饭菜造成旅游者急性肠炎，进而影响了旅游行程，故旅行社应当承担直接责任，先行向旅游者进行赔付，再向宾馆追偿。

A宾馆作为旅游团队的接待单位，不注重饭菜质量是造成此次事故的主要原因，应当承担主要责任。

在旅游质量监督管理部门的协调和要求下，旅行社先行向旅游者进行了如下赔偿： 1. 承担旅游团因集体急性肠炎而延迟行程所发生的食宿费用。

2. 承担旅游者医疗费用。

3. 承担延迟行程而造成的其他损失。

经旅游质量监督管理部门协调，旅行社向造成，本次旅游事故的责任方A宾馆进行了追偿，A宾馆承担了全部赔偿费用。

同时，旅游质量监督管理部门对A宾馆提出严重警告。

案例 在某研究所担任主管职务的高先生，好不容易摆脱了工作的缠绕，安排了休假。

高先生打算利用假期携妻带子出境旅游。

经朋友介绍，高先生一家参加了A旅行社组织的泰国、香港旅游，双方签订了旅游合同，确定了游览行程，高先生全额交纳了三人的旅游费用。

旅游团出发当日，高先生一家按照约定按时赶到机场集合。

可是等了近40分钟，旅行社的工作人员才姗姗到来，召集大家集中。

旅行社工作人员匆匆给旅游团开了出境前说明会。

说明会开完，高先生隐约感到有什么不对头的地方，经向旅行社工作人员追问，高先生才发现真正操作出境旅游的旅行社已经不是A旅行社了，而是变成B旅行社了。

高先生向旅行社的工作人员询问，为什么提供服务的旅行社变了。

旅行社工作人员讲，旅行社之间拼团是通常做法。

事到如今，高先生等旅游者也不好随团出境。

办完出境手续后，在等候飞机时，经与其他旅游者交谈，高先生发现全团18个旅游者分别来自不同的四家旅行社。

<<旅游投诉案例与分析>>

起初大家并没有觉得什么，可是出境后，在旅游过程中，问题出来了，因为整个团队是由四家旅行社招徕的旅游者组成的，旅游者手中的旅游行程各不相同。

高先生一家在泰国的旅游行程包括古式按摩和骑大象，但是泰国地接旅行社的导游要求高先生一家必须交费，否则不许享受古式按摩和参加骑大象活动。

高先生只好重新交费。

泰国地接旅行社的导游要求旅游者必须参加旅游行程之外的“自费项目”，并且拿出了三套“自费项目”价目表，让旅游者选择。

高先生阅读了“自费项目”价目表后认为，“自费项目”中的许多内容不适合他们一家，表示不能参加。

泰国地接社的导游于是当众对高先生一家讲，你们如果不参加“自费项目”，我就要赔钱，我是不能赔钱的。

泰国治安不是很好，什么事情都可能发生。

高先生分明感到泰国导游在威胁他们一家。

中方领队劝说高先生，身在异域，人生地不熟，花钱免灾吧。

高先生只好违心地按照泰国地接社导游的要求购买了一套“自费项目”。

而实际上，高先生一家根本没有去看自费项目中的一些表演。

旅游团回国后，高先生找到A旅行社，要求A旅行社给个说法。

A旅行社的负责人称，组团人数不足，将若干家旅行社的旅游者拼成一个团，是旅行社的通常做法。

高先生一家出国旅游的有关事务，已经交由B旅行社操作，有问题应该去找B旅行社。

高先生又找到B旅行社讨说法，B旅行社负责人讲，高先生一家是A旅行社交过来的旅游者，一切都是按照A旅行社的要求操作的，有问题，请高先生还是去找A旅行社。

经过几翻折腾，高先生也没有得到一个说法，于是，他向旅游质量监督管理部门投诉，以求帮助。

分析与处理 旅游质量监督管理部门经过审理，得出以下结论： 1. 签约旅行社不得擅自将旅游者转让给其他旅行社。

旅游者购买旅行社推出的旅游产品，除了考虑产品的价格、服务档次、旅游行程等因素外，旅行社的品牌也是吸引旅游者的重要因素，它是无形资产，它体现了旅行社的资信状况、履约能力。

《中华人民共和国消费者权益保护法》第九条第一款规定：“消费者享有自主选择商品或者服务的权利。

”因此，旅游者有权选择提供服务的旅行社的权利。

国家旅游局《旅行社管理条例实施细则》第四十四条规定：“旅行社因不能成团，将已签约的旅游者转让给其他旅行社出团时，须征得旅游者书面同意。

未经旅游者书面同意，擅自将旅游者转让给其他旅行社的，转让的旅行社应当承担相应的法律责任。

”本案中，A旅行社没有经过旅游者同意，擅自将旅游者转让给B旅行社，按照规定在旅游过程中发生的问题仍然由A旅行社承担一切法律责任。

2. A旅行社应退还向高先生一家重复收取的费用。

高先生一家与A旅行社之间达成了旅游合同，双方就旅游服务的内容、服务档次等进行了约定。

经查，高先生与A旅行社双方合同约定的服务内容中包括泰国的古式按摩和骑大象活动，而泰国地接社仍然要求高先生一家交纳古式按摩和骑大象活动的费用，属重复收费，A旅行社应当将重复收取的费用退还旅游者高先生一家。

3. 旅行社不得强迫旅游者参加“自费项目”。

在完成合同约定的参观游览内容后，如果有时间，旅行社会向旅游者推荐一些旅游行程、费用之外的旅游项目，以使旅游者的旅游活动更充实，更具有个性。

但是，旅行社必须尊重旅游者的意愿，旅行社有推荐的自由，旅游者也有是否参加和选择的自由，《中华人民共和国消费者权益保护法》第九条第二款规定：消费者有权“自主选择商品品种或者服务方式，自主决定购买或者不购买任何一种商品，接受或者不接受任何一项服务。

”因此，旅行社不得强迫旅游者参加“自费项目”。

本案中，泰国地接社导游软硬兼施，强迫旅游者高先生一家参加其推荐的“自费项目”，依据国家旅

<<旅游投诉案例与分析>>

游局《旅行社质量保证金赔偿试行标准》第八条第二款规定：“导游违反约定，擅自增加用餐、娱乐、医疗保健等项目，旅行社承担旅游者的全部费用。

”A旅行社应当退赔高先生一家被迫缴纳的“自费项目”费用。

案例 某单位11位员工委托L旅行社安排去洛阳、郑州、开封旅游，时间安排在周末。因为星期一上午单位有重要会议必须出席，旅游者在与L旅行社签订合同时，特别强调在时间安排上一定要保证星期一早7时之前返回出发城市。

L旅行社按照旅游者的要求编排了旅游行程，保证星期一早7时之前返回。

该单位11位旅游者的代表仍然不放心，L旅行社的接待人员就在合同书的空白处写上“星期一早7时前返回”，然后说：“这你总放心了吧。

”旅游团第一天的旅游活动十分顺利，当天晚上地接旅行社导游告诉旅游者回程硬卧火车票已经购买，星期一上午9时30分到达出发城市。

11位旅游者听后十分吃惊，纷纷指责旅行社不守信义。

原来，地接旅行社导游在购买回程火车票时，疏忽大意，没有认真核对返程时间，想当然地按照接待以往旅游团队的操作方式，购买了上午9时30分到达的硬卧火车票。

现在要换成早7时前到达的硬卧火车票已经不可能了，为了保证11位旅游者星期一上午准时参加会议，只好调整第二天的游览行程，提前乘硬座火车返回。

由于组团旅行社与地接旅行社没有衔接好，导游想当然地改变了合同约定，旅行社应当赔偿由此造成的损失。

观光型的团队旅游活动，以时间为线将游览目的地及参观的景点串联起来，环环相扣，一站接一站。

然而，旅游活动又具有综合性，涉及多种行业。

在我国目前条件下，旅游过程中存在的变数较多，一般应该赋予旅行社一定的操作空间，只要保证旅游团队的游览活动顺利进行，没有根本性的违约，可以有一定的弹性。

一般情况，返程时间相差不多，旅游活动和服务档次没有减少或者降低，保证了合同主要标的的实现，旅游者应该与旅行社配合。

但是本案的情况是，旅游者将返程时间作为重要的条件提出，并与旅行社书面约定，而实际履行中旅行社没有按照合同约定购买相应的返程火车票，应视为旅行社根本性的违约，由此造成的损失，应由旅行社承担。

依据国家旅游局《旅行社质量保证金赔偿试行标准》第六条规定：“旅行社安排的旅游活动及服务档次与协议合同不符，造成旅游者经济损失，应退还旅游者合同金额与实际花费的差额，并赔偿同额违约金。

”旅行社应当赔偿旅游者没有享受到的旅游活动所涉及的费用及同额违约金，以及回程火车票硬卧与硬座的差价及同额违约金。

……

<<旅游投诉案例分析>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>