

旅游投诉与旅游事故 案例精选解析



梁 智 李 红 刘宏飞◎编著

- 帮助旅游企业人员掌握旅游投诉与旅游事故处理方法
- 增强旅游企业危机处理能力，变被动为主动
- 提高旅游企业经营管理水平与抗风险能力



旅游教育出版社

旅游投诉与旅游事故 案例精选解析



梁 智 李 红 刘宏飞◎编著



旅游教育出版社

· 北 京 ·

策划编辑: 赖春梅

责任编辑: 巨瑛梅

图书在版编目(CIP)数据

旅游投诉与旅游事故案例精选解析/梁智, 李红, 刘宏飞编著.

—北京: 旅游教育出版社, 2008.11

ISBN 978-7-5637-1625-8

I. 旅… II. ①梁…②李…③刘… III. ①旅游业—经济纠纷—案例—分析—中国②旅游业—安全管理—事故分析—中国
IV. D922.296.5

中国版本图书馆CIP数据核字(2008)第146386号

旅游投诉与旅游事故案例精选解析

梁 智 李 红 刘宏飞 编著

出版单位	旅游教育出版社
地 址	北京市朝阳区定福庄南里1号
邮 编	100024
发行电话	(010)65778403 65728372 65767462(传真)
本社网址	www.tepcb.com
E-mail	tepx@163.com
印刷单位	中国科学院印刷厂
装订单位	河北省三河市金星装订厂
经销单位	新华书店
开 本	880×1230 1/32
印 张	7
字 数	156千字
版 次	2009年1月第1版
印 次	2009年1月第1次印刷
印 数	1-4000册
定 价	20.00元

(图书如有装订差错请与发行部联系)

前言

我国旅游业发展的时间较短,旅游法制建设相对滞后,旅游市场环境仍存在一些不容忽视的问题。少数不良的旅游企业和缺乏职业素质的从业人员违规经营,损害了旅游者的合法权益,招致了旅游者的不满和投诉。一些相关部门、企业或个人的工作失误也牵连到旅游企业,使其成为旅游者投诉的对象。因此,如何妥善地处理旅游投诉和旅游事故,变被动为主动,化不利为有利,减轻损害程度,扭转企业形象,挽回经济损失及其他损失,是广大旅游企业经营管理者及其他从业人员所急需了解和解决的问题。

为了帮助旅游业经营管理者及其他从业人员更好地熟悉和掌握处理旅游投诉和旅游事故的知识和方法,增强旅游企业的抗风险能力,提高旅游企业的经营管理水平和危机处理能力,同时也为了帮助旅游院校的学生更好地了解旅游企业处理旅游投诉与旅游事故的实际知识,我们受旅游教育出版社的委托,承担了这部书的编写任务。

为了达到预期的目标,我们通过实地调查,从各地的旅游行政管理部门、旅行社、饭店、旅游景区景点、保险公司等单位和企业收集了大量旅游投诉和旅游事故的处理案例,并撰写了具有针对性的案例分析。在本书中,第1章为旅行社的投诉案例,第2章为导游员的投诉案例,第3章为旅游交通部门的投诉案例,第4章为旅

游饭店的投诉案例,第5章为旅游景区的投诉案例,第6章为旅游合同违约的投诉案例,第7章为旅游安全事故的投诉案例,第8章为旅游保险的投诉案例。本书以旅行社的经营管理人员及其他从业人员为主要读者群,亦可用于旅游院校的教学。

本书的编写工作由天津财经大学旅游系学科首席教授梁智、河北经贸大学旅游学院教授李红、内蒙古自治区旅游局旅游质量监督所主任科员刘宏飞和天津财经大学旅游系讲师汪爽共同承担。其中,案例介绍和案例分析的编写分别由梁智、李红和刘宏飞承担,篇首提示的编写由梁智承担,案例思考的编写由汪爽承担。最后,由梁智对全书进行审阅和定稿。

在本书编写过程中,我们得到了各地旅游行政管理部门和旅游企业的大力支持,特别是天津市旅游局办公室主任何立强先生、天津市旅游局行业规范与质量管理处处长王凤云女士、天津市旅游质量监督所所长张振林先生与冯新女士、天津市旅游培训中心主任马本忠先生、烟台市旅游局副局长李伟功先生、河北省旅游培训中心主任黄泮光先生等的鼎力支持。另外,旅游教育出版社在本书的策划和编写方面给予我们大力支持和指导。在此,我们谨向他们表示衷心的感谢!

在实地调查过程中,不少向我们提供案例素材的人士表示不希望公开他们的单位和个人姓名。为了尊重他们的愿望,我们在一些案例中使用了化名,以替代这些单位的名称和个人的真实姓名。然而,这并不影响案例本身的真实性。

鉴于我们的视野和学术能力,书中仍可能存在不当之处,恳请读者批评指正。

编者

2008年6月

目 录

第 1 章 关于旅行社的投诉案例

1-1	旅行社行程安排不当, 旅游者维权获得赔偿	2
1-2	旅行社擅招未成年游客, 质监所处罚违规经营者	4
1-3	未成年游客滞留景点, 组团旅行社推卸责任	6
1-4	旅行社委派无证导游员, 质监所处罚违规经营者	10
1-5	降低服务档次旅行社违约, 维护自身权益众游客投诉	13
1-6	旅行社违反承诺, 旅游者索赔损失	18
1-7	老年夫妇出游, 不幸遭遇厄运	22
1-8	地接社服务出瑕疵, 组团社先行赔损失	26
1-9	旅行社服务大失水准, 旅游者投诉据理力争	31
1-10	旅游者非理性投诉, 旅行社依法律拒绝	35
1-11	遇大雾航班延误, 受牵连游程缩水	38
1-12	旅行社提供假信息, 旅游者险失预订房	42
1-13	巧构思推出鹊桥之旅, 误经营赔偿经济损失	44

第2章 关于导游员的投诉案例

2-1	导游擅自离团,司机乘机宰客	48
2-2	贪小利导游员勾结奸商,上上当旅游者误买假货	50
2-3	导游员索要小费,旅游者提出索赔	54
2-4	导游员违约擅增游览项目,旅行社受罚赔偿经济损失	58
2-5	强推自费项目导游员逞威,拒绝盲目消费旅游者受辱	61
2-6	导游员强推自费项目,旅游者维护正当权益	65
2-7	导游员服务质量极差,旅游者索赔理所当然	69
2-8	违反职业道德,焉能不遭投诉	73

第3章 关于旅游交通部门的投诉案例

3-1	司机拒载遭处罚,不服上告被驳回	78
3-2	天气条件恶劣飞机延误,痛失生意机会旅客受损	79
3-3	列车员玩忽职守,旅游者睡过车站	81
3-4	航空公司电脑故障出错票,代办单位先行赔付慰客人	83
3-5	揽客源游船公司信口雌黄,受欺骗旅游团队奋起抗争	85
3-6	司机鲁莽驾驶,游客不幸受伤	87
3-7	司机欺诈游客中饱私囊,企业承担责任赔偿损失	91

第 4 章 关于旅游饭店的投诉案例

- 4-1 饭店擅订霸王条款, 旅客坚拒无理处罚 95
- 4-2 贪贿赂擅允外人留宿, 被投诉违规员工除名 96
- 4-3 预订雅间被人占, 饭店道歉获谅解 98
- 4-4 坑顾客缺斤短两, 遭举报饭店受罚 99
- 4-5 卫生条件差饭店受罚, 行政程序错处罚无效 101
- 4-6 歌厅歧视残疾女, 法庭处罚经营者 103
- 4-7 收话费酒店违规, 投诉状游客维权 105

第 5 章 关于旅游景区的投诉案例

- 5-1 景区拥堵旅游者表示不满, 补救及时旅行社仍遭投诉 109
- 5-2 滑雪被撞伤, 游客索赔偿 111
- 5-3 进山前游客寄存物品, 出山后司机忘记归还 113
- 5-4 度假成夺命之旅, 疏忽为事故之因 116

第 6 章 关于旅游合同违约的投诉案例

- 6-1 饭店违承诺, 游客受罪多 120
- 6-2 老乡骗老乡, 游客泪汪汪 123
- 6-3 汽车出故障延误旅程, 游客维权益讨回公道 126

6-4	旅行社夸大其词, 旅游者据实揭弊	129
6-5	旺季并非不可抗力, 违约必须赔偿损失	131
6-6	为揽客不惜欺诈, 遭处罚在所难免	136

第 7 章 关于旅游安全事故的投诉案例

7-1	游客坠车身亡, 铁路失职赔偿	140
7-2	公路晒粮酿成惨祸, 私下了结后悔莫及	143
7-3	车轮打滑游客受伤, 法院判决企业赔偿	145
7-4	旅游车二度抛锚, 旅行社一次赔偿	147
7-5	游客骑车横穿马路, 司机撞人拒绝赔偿	150
7-6	车门玻璃突然爆裂, 游客眼睛不幸受伤	152
7-7	不听劝告拒存贵重物品, 后悔莫及难获经济赔偿	155
7-8	旅游者不慎扭伤, 旅行社无须担责	158
7-9	违交规游客境外车祸身亡, 争旅费亲属要挟拒理后事	161
7-10	旅行社误选餐馆酿事故, 旅游者食物中毒索赔	165
7-11	假名登记女客人醉死梦乡, 管理疏忽招待所惹上官司	167
7-12	窃贼冒名擅入客房作案, 录像曝光找到破案线索	169
7-13	饭店施工未除隐患, 旅客跌落命丧黄泉	171
7-14	客人就餐皮包失窃, 保安失职饭店被告	172
7-15	亚硝酸钠误做食盐, 品尝佳肴游客中毒	174
7-16	乘车出行旅客受伤, 错过时限无缘获赔	176

第 8 章 关于旅游保险的投诉案例

8-1	图省钱未签旅游合同, 遇车祸难获保险赔偿	179
8-2	旅游车翻落路基下, 保险人拒付赔偿款	181
8-3	此保险非彼保险, 索赔偿难获赔偿	183
8-4	未投保责任险, 旅行社受处罚	187
8-5	旅行社未及时投保, 保险公司拒绝理赔	189
8-6	半途退团自助游, 受伤治疗自理单	192
8-7	游客不顾警示, 受伤自己埋单	194
8-8	旅游者未弄清险种区别, 旅行社误招致游客投诉	198
8-9	游客打架受伤, 难得保险赔偿	201
8-10	擅自转院治疗, 发生费用自理	205
8-11	乘坐非旅行社安排车辆, 出事后难获责任险赔偿	207

参考文献	211
------------	-----

第 1 章

关于旅行社的投诉案例

旅行社是旅游业的支柱产业之一,承担着为旅游者的旅行、游览、参观、购物、娱乐等活动提供日程安排、导游接待、生活照料等服务。另外,旅行社作为旅游业的龙头产业,与相关旅游行业紧密关联,所以,只要旅游者对旅行社或相关旅游行业部门的任何一个企业或部门的服务质量感到不满意,都会降低他们对旅行社服务质量的评价,并引起对旅行社的不满或投诉。因此,旅行社往往首当其冲,成为旅游者投诉的主要对象。有鉴于此,旅行社经营管理者应高度重视旅游者的投诉,认真对待每一个投诉者,妥善处理旅游者的投诉,从而化解矛盾,维护旅游者的合法权益和旅行社自身的合法权益,以达到旅行社与旅游者的双赢。

1-1 旅行社行程安排不当, 旅游者维权获得赔偿



案例介绍

在 2005 年的“十一”旅游黄金周期间,刘某等 18 人参加了 Y 市 C 旅行社组织的“长江三峡豪华游”。根据合同约定,旅游团将乘坐三星级豪华游轮沿长江顺流而下,依次游览白帝城、大三峡、小三峡、小小三峡等各景点,每人交纳旅游费用 3 680 元。

然而,由于旅行社的行程安排不当,致使旅游团在巫山码头等待 8 小时之久,且只游览了小三峡的前两个峡,未能游玩包括滴翠峡、小小三峡漂流在内的全程线路。而且由于游轮经过长江著名景点之一的西陵峡时已近午夜,错过了宝贵的赏景时机。刘某等游客极为扫兴,于是以旅行社擅自减少旅游项目为由,向 Y 市旅游质量监督管理所投诉,要求 C 旅行社赔偿其经济损失。

接到旅游质量监督管理所转来的刘某等人的投诉后,C 旅行社作了如下辩解:

(1) 国庆期间小三峡游客骤增,致使团队无法按时乘坐小船进峡游览。

(2) 时值小三峡枯水季节,影响游船正常行驶,时间上来不及游览小三峡全线。

(3) 游览小三峡超过预定时间,旅游团队返程时间推后,所以

夜过西陵峡。整个旅游行程未能按原定计划实现,系由景点爆满、游轮误点等客观原因造成,并非旅行社故意行为,因此旅行社不承担经济赔偿责任。

Y市旅游质量监督管理所对双方当事人进行了调解。经过协商,双方在Y市旅游质量监督管理所的主持下,达成了调解协议:C旅行社赔偿投诉人合同中未游览景点费用及精神补偿每人160元,刘某等人撤回投诉。

(李红)

案例分析

本案中旅游行程未达到合同标准,主要为旅游景区客观情况所造成。“长江三峡游”这一热门旅游线路在国庆期间游客爆满是可以预知的。C旅行社未对旅游者给予事先说明及采取预防措施,旅游行程调整不当,造成投诉人未游览小小三峡和西陵峡两处主要旅游景点。根据《旅行社质量保证金赔偿试行标准》第二条规定,C旅行社应对因其过失未达到合同约定的服务质量标准而造成旅游者经济损失承担相应赔偿责任。

(李红)

案例思考

1. 由于外界客观因素而中断或变更旅游行程时,旅行社应及时采取哪些措施?
2. 旅行社在经营管理中该怎样应对旅游产品具有明显季节性的特点?
3. 本案例对旅行社的经营者有何启示?

(汪爽)

1-2 旅行社擅招未成年游客, 质监所处罚违规经营者



案例介绍

2007年4月初,G市某中学初二年级学生罗某某、厉某某、曲某、马某某4人(年龄均未满16周岁)从当地报纸上看到该市P旅行社的一个“一日游”旅游项目广告,于是,背着家长和学校的老师,拿出春节期间得到的“压岁钱”到该旅行社的一个门市部报名参加该旅游项目。P旅行社的门市营业员杜某正在为报名人数不足而发愁,见一下子来了4名小游客,心里十分高兴,便热情地接待他们,并帮助他们办理了报名参团的全部手续,还郑重其事地与他们签订了旅游合同。4名中学生按照旅行社的报价每人交给旅行社80元的旅游费用。

4月18日早上,4个孩子像往常一样从家里出来,但是他们没有去学校上课,而是径直来到旅行社,坐上旅行社提供的旅游车,随同其他旅游者前往外地旅游。当天晚上,学生家长发现孩子没有回家,便找到学校。学校的老师告诉家长这4个孩子当天并没有来上学。家长们听到这个消息,感到事态严重,产生了不祥的预感,便立即到公安派出所报案。

到了晚上10点多,4个孩子拖着疲倦的身体回到了各自的家里。焦急的家长见到孩子平安地回到家里,心里的一块石头方才落地。

然而，他们刚刚松下来的心情又被愤怒的情绪所取代。家长们认为，P旅行社只图赚钱，竟然在没有征得监护人同意的情况下，私自与未成年人签订旅游合同，并带领他们外出旅游，全然没有考虑到一旦发生危险会给这些孩子的家庭造成多大的打击，是一种极不负责任的行为。因此，他们第二天就前往G市旅游质量监督管理局投诉，要求P旅行社负责人当面向他们道歉，退还全部旅游费用并赔偿精神损失。

G市旅游质量监督管理局经过调查，确认家长们的投诉内容属实。于是作出裁决：

- (1) P旅行社总经理当面向学生家长道歉。
- (2) P旅行社退还全部旅游费用。
- (3) 家长们提出的精神损失赔偿要求于法无据，不予支持。

另外，G市旅游局根据相关法律规定，对P旅行社进行了经济处罚，并责令其限期整改。

(梁智)



案例分析

《中华人民共和国民法通则》第十二条规定：“十周岁以上的未成年人是限制民事行为能力人，可以进行与他的年龄、智力相适应的民事活动；其他民事活动由他的法定代理人代理，或者征得他的法定代理人的同意。”因此，P旅行社在与不满16周岁的罗某某等人签订旅游合同，接受他们参加旅游团之前，应按照法律的相关规定征得他们的家长或其他法定代理人的同意。在本案中，P旅行社在未得到其父母同意的情况下与罗某某等限制民事行为能力人之间所签订的旅游合同，存在着严重的瑕疵，属于无效合同，应予以撤销。

根据《中华人民共和国合同法》的相关规定：“合同无效或者被撤销后，因该合同取得的财产，应当予以返还；不能返还或者没有

必要返还的，应当折价补偿。有过错的一方应当赔偿对方因此所受到的损失，双方都有过错的，应当各自承担相应的责任。”所以，G市旅游质量监督管理局关于该旅游合同无效，P旅行社应当将团款返还罗某某等人的裁决，是正确的。

从本案例中可以看出，一些旅行社经营者和接待人员对于如何组织和接待未成年游客缺乏必要的法律意识和业务经验，以至于造成了违反国家相关法律规定、导致未成年游客的监护人愤而投诉的后果。这种情况虽然在我国旅游市场上并不常见，但是却往往会给游客和旅行社带来一定的损失，应该引起旅行社经营者的高度重视。

（梁智）



案例思考

1. 旅行社的旅游接待人员应具备哪些方面的素质？
2. 旅行社旅游接待人员的培训应包括哪些方面的内容？
3. 旅游合同在什么情况下被视为具有法律效力？

（汪爽）

1-3 未成年游客滞留景点， 组团旅行社推卸责任



案例介绍

2007年8月2日，A市居民王女士向该市旅游质量监督管理局

投诉称：2007年7月18日，王女士之子张洋（14岁）及其同学共10人随A市SY旅行社去邻省C市的一个主题公园游玩。当天下午5点返程时，有一个同学因为拉肚子上厕所而掉了队。由于担心该同学可能找不到车，张洋主动留下来在公园门口等掉队的同学，就在这几分钟的时间里，导游员苏某某非但不采取措施寻找掉队的同学，反而在未通知张洋的情况下带领旅游团返回A市。当张洋等到掉队的同学打电话给导游时，导游却说车已经出发，让张洋自己想办法回家。当时张洋很惶恐，万般无奈的情况下，找到了当地的民警，借手机给家长打电话问怎么办。随后，张洋的母亲王女士给导游打电话要求她马上想办法把两个孩子接回来，导游员苏某某回答说没有办法，让孩子们自己回来。

王女士先后给导游打了几次电话，明确要求她赶紧回去找孩子，并告知她把未成年人丢下的后果。但是，导游员苏某某始终置之不理，一直把车开回了A市。王女士担心孩子们出意外，自己雇了一辆出租汽车从A市出发，前往C市把两个孩子接回家。两个孩子在公园门口站了近3个小时，回到家已经是晚上11点多了。

事后，王女士找到旅行社投诉并提出赔偿要求。旅行社总经理于某答复说，经他们了解，苏某某作为旅游团的全陪导游员，在带领游客到达主题公园后，不止一次地向全车游客提示，下午4点准时在公园的停车场集合返回A市。到了下午4点清点人数的时候，发现张洋一行10人没有到，随即与他们联系，一直到4点30分才与他们联系上。导游员苏某某通知他们立即返回，马上发车。一直等到4点50分他们中的8个人才返回。张洋和另外一个同学没有回来。此时，车上其他游客已经焦急地等待了1个小时。游客们的意见都很大，情绪也很激动，甚至有的游客要投诉旅行社不早点发车。无奈，导游员苏某某最后一次和张洋通话，要求其返回。随后，又给张洋发了一条短信，见未回复，导游员苏某某迫于大多数游客的意见，在全车游客集体签名同意发车返回的情况下，不得已返回A市。