

旅游案例评析

上海市旅游事业管理委员会 编



华东师范大学出版社

旅游案例评析

上海对外经贸大学旅游管理专业 编

中国旅游出版社

旅游案例评析

上海市旅游事业管理委员会 编



华东师范大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

旅游案例评析/上海市旅游事业管理委员会编著. - 上海: 华东师范大学出版社, 2003.6

ISBN 7-5617-1888-8

I.旅… II.上… III.旅游业-案例-分析-中国-教材 IV. D922.296.5

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 047403 号

旅游案例评析

编 著 上海市旅游事业管理委员会

策划组稿 翁春敏 宋维锋

责任编辑 宋维锋

责任校对 李雯燕

封面设计 黄惠敏

版式设计 蒋 克

出版发行 华东师范大学出版社

市场部 电话 021-62865537

传真 021-62860410

门市(邮购)电话: 021-62869887

门市地址 华东师大校内先锋路口

http: //www.ecnupress.com.cn

社 址 上海市中山北路 3663 号

邮编 200062

印 刷 者 华成印刷装帧有限公司

开 本 890 × 1240 32 开

印 张 7.375

字 数 145 千字

版 次 2003 年 7 月第一版

印 次 2004 年 2 月第二次

印 数 12001—17100

书 号 ISBN 7-5617-1888-8/K·160

定 价 12.00 元

出 版 人 朱杰人

(如发现本版图书有印订质量问题, 请寄回本社市场部调换或电话 021-62865537 联系)

编 委 会

主 任 张仁良

副主任 王红平 刘泽勋

编 委 潘信耀 王玉松 王万宁

主 编 王玉松

编 写 (按姓氏笔画排列)

王玉松 刘泽勋

宋志发 斯春满

前言

旅游,洋溢着欢乐,充满着情趣;法规,体现着庄严和神圣。然而,欢乐的旅游必须依托庄严的法规来保障,旅游者、导游和旅行社的合法权益也只有通过法规才能得到正确的诠释和有力的维护。

旅游法规及相关法规的复杂性,旅游活动的丰富性和旅游过程的综合性,增加了旅行社从业人员熟悉和运用旅游法规及相关法规的难度,这又常常成为相当一部分旅游纠纷产生的原因。

如何将庄严而纷繁的法规条文和错综复杂的旅游实践有机结合,切实提高旅游从业人员运用法规解决实际问题的能力,这是实施旅游法规培训的目的所在。在本书中,我们试图运用旅游法规及相关法规,对旅游活动组织实施过程中具有代表性的一批案例进行简要的分析,依法评案,以案说法,力求科学性、实用性和通俗性的统一,从而为旅行社从业人员学法用法提供一些思路和方法。本书主要用作旅行社管理人员和导游人员旅游法规知识培训的教材,可作为旅游院校相关专业的教学辅导用书,也可作为旅游爱好者的法律知识通俗读物。

《旅游案例评析》全书分为四篇,共 100 个案例。其中“旅游合同篇”、“综合篇”由王玉松编写,“旅行社管理篇”由斯春满编写,“导游人员管理篇”由宋志发编写。刘泽勋也参加了部分案例的编写,并审阅了全书。

本书大部分案例由 2002 年上海市旅行社经理资格认证培训

班的学员提供,在案例选编过程中得到了富丹江、陈建勤、王克起、郭英之、贺学良、陈永发、竺宜宏等同志的大力帮助,华东师范大学出版社的有关编辑在本书出版过程中给予了很大的帮助和支持,在此表示由衷的感谢。限于时间和水平,本书难免有不足之处,恳请广大读者不吝指正,使之不断完善。

编 者

2003.6

目 录

旅 游 合 同 篇

- | | |
|----|--------------------------|
| 3 | 1. 车胎爆裂导游不惊慌,妥善处理赢得游客表扬 |
| 6 | 2. 不可抗力可以免责,不讲诚信理应负责 |
| 8 | 3. 旅行社虽违约,游客亦应配合减少损失 |
| 10 | 4. 违约在先,再遇不可抗力不可免责 |
| 12 | 5. 宾馆虽失火,旅行社仍有权要求宾馆赔偿 |
| 14 | 6. 变更旅游合同双方须协商一致 |
| 16 | 7. 更改游程并非都是违约,游客也应讲诚信 |
| 18 | 8. 全陪可否拒绝游客“替代旅游”的要求 |
| 20 | 9. 旅行社转包可否转责 |
| 23 | 10. 旅行社因违约而赔偿是有条件的 |
| 25 | 11. 旅行社对汽车公司的违约先承担责任做得对 |
| 27 | 12. 铁路部门擅改车次,旅行社是否违约 |
| 29 | 13. 全陪擅签退款协议,旅行社是否应该“认帐” |
| 31 | 14. 导游陪团可否与游客签合同 |
| 34 | 15. 主体不合格,合同当然没效力 |
| 36 | 16. 签约代表已调离,旅行社仍然要负责 |
| 38 | 17. 口头协议同样有法律约束力 |
| 40 | 18. 没有书面合同不等于没有违约 |

- 42 19. 格式条款不得擅自免除责任
- 44 20. 理解条款不一致, 游客的理解有优势
- 46 21. 是预付款还是定金? 订立合同时要分清
- 48 22. 定金性质应当明确约定
- 50 23. 适用违约金还是定金罚则, 两者只可选其一
- 52 24. 游客退团不合法, 旅行社有权要求赔偿
- 54 25. 游客因受伤提前离团可否要求退款
- 56 26. 游客自行解除合同, 旅行社依法不予赔偿
- 58 27. 列车停运造成旅游合同解除的责任应由谁承担
- 60 28. 游客随心所欲提要求, 导游有理有节可拒绝
- 62 29. 旅行社是否应当对游客的意外受伤承担责任
- 64 30. 旅行社提供订房服务时需谨慎

旅行社管理篇

- 69 31. 旅行社组团应与旅游者签订书面合同
- 71 32. 交通拥挤也不能免除旅行社的违约责任
- 73 33. 旅游车换成出租车是否就不构成违约
- 75 34. 机票错写名字的责任由谁来负
- 77 35. 双方协议保证金不等于是旅行社质量保证金
- 79 36. 旅行社违约已补救, 游客索赔无依据
- 81 37. 地接社改变原定游程, 组团社应承担违约责任
- 84 38. 住宿标准更改, 旅行社妥善处理, 游客满意
- 86 39. 旅游车空调故障, 旅行社承担违约责任
- 88 40. 学生旅游擅自骑车, 摔坏门牙责任自负
- 90 41. 旅行社不仅依法办事, 而且以德行事, 好
- 92 42. 孩子旅游中戏猴被咬, 家长应承担监护责任
- 94 43. 投保了旅行社责任险, 出了事故不担心

- 96 44.旅行社应当建议游客购买人身意外险
- 98 45.车中财物失窃,旅行社理应赔偿
- 100 46.游客随身物品遗失,旅行社不承担责任
- 103 47.出境游中处处违规,组团社既要退赔还要受罚
- 105 48.旅行社是否可以先买机票后办护照
- 108 49.16人以下团队是否可以不安排领队
- 110 50.为游客安排全程陪同是旅行社的职责
- 112 51.组团社在选择地接社时要慎之又慎
- 115 52.旅行社不得超范围经营
- 117 53.挂靠经营违规,赔款活该倒霉
- 119 54.承包经营风险大,违法赔偿又受罚
- 121 55.非法经营旅行社,扰乱旅游市场秩序,该重罚
- 123 56.公平竞争,价格不得低于成本
- 125 57.出国游应选择信誉良好的境外接待社
- 127 58.旅游业务广告内容应当全面真实
- 130 59.旅行社要重视信息处理,保证准确无误
- 132 60.旅行社的商业秘密不容侵犯
- 134 61.业务员信口开河,度蜜月有风无凰

导游人员管理篇

- 139 62.有导游证是否可以免景点门票
- 141 63.导游资格证不等于导游证
- 143 64.误机的责任究竟该由谁来负
- 146 65.临时导游证也要佩戴上岗
- 148 66.导游的人格尊严应当受到保护
- 150 67.导游受辱是否就可以中止导游活动
- 152 68.导游有权调整计划,前提是在特定条件下

- 154 69. 导游诚信服务, 就能赢来更多客户
- 156 70. 泥石流挡道, 导游有权调整计划
- 158 71. 游客购物被打, 导游应当及时制止
- 160 72. 导游、旅行社如何处理好游客的人身伤害事故
- 162 73. 执意外出逛街, 手提包被抢, 导游无过
- 164 74. 导游随意更换景点, 出了问题要负责
- 166 75. 游客买了假水晶, 责任却在导游员
- 168 76. 导游既要热情服务, 更要忠于职守
- 170 77. 导游免费服务不等于免责
- 172 78. 导游不准私接旅游团
- 174 79. 导游不得与游客交易
- 176 80. 旅行社没签劳动合同也得对导游的行为负责
- 178 81. 导游岂能擅作主张改变计划
- 180 82. 导游擅改游程, 引起游客食物中毒, 该负责任
- 182 83. 旅行社中途换导游是否属于中止导游
- 184 84. 导游遭投诉是否应当自行处理
- 186 85. 导游尊重少数民族习惯做得好, 计调部门欠周到

综 合 篇

- 191 86. 旅游安全事故虽发生, 总经理沉着应对有水平
- 194 87. 导游有义务提醒漂流旅游者遵守安全规定
- 196 88. 漂流中发生损害, 旅行社不能免责
- 198 89. 游客食物中毒应及时报告, 饭店旅行社连带负责
- 200 90. 游客因病意外死亡, 旅行社依法无须赔偿
- 202 91. 这样的“精神损害”该不该赔
- 204 92. 游客纪念物品失窃, 提出精神赔偿有依据
- 206 93. 导游故意“指鹿为马”, 游客以欺诈索赔有理

208	94. 汽车故障是意外, 认定欺诈不成立
210	95. 领队严重失职, 导致游客境外滞留
212	96. 好心办错事, 损失谁承担
214	97. 旅行社不得作虚假宣传, 损害消费者的利益
216	98. 游客逗狗被狗咬, 投诉索赔被驳回
218	99. 旅游投诉讲时效, 超过时间就无效
220	100. 有约在先, 发生争议可仲裁

旅游合同篇

旅游服务的合同化管理是依法管理旅行社的重要一环,这对保护旅游者的合法权益,规范旅游企业的经营和管理,正确引导旅游从业人员的行为,都具有重要意义。

本篇案例所涉及的都是旅行社在提供旅游服务过程中比较典型的、经常会碰到的旅游合同纠纷。案例中的一些旅行社和导游人员对纠纷的处理,应引起大家的注意和借鉴。解决这些纠纷需要运用《合同法》等相关合同法律知识,具体包括旅游合同的主体资格、旅游合同的形式、旅游合同的内容和格式条款、旅游合同的变更和转让,旅游合同的解除和终止,违约责任中的不可抗力,第三方责任、定金等。《合同法》的各项规定始终体现着诚实守信的原则。相信对本篇案例和评析的学习,将有助于对旅游合同中基本法律知识的了解、掌握和运用,有助于正确实施合同行为。

1. 车胎爆裂导游不惊慌， 妥善处理赢得游客表扬

案情

1999年7月1日前后，上海某旅行社接待了一批我国南方某旅行社组织的华东五市游览活动，计划线路是上海—南京—无锡—苏州—杭州。在领略了上海的美丽繁华后，旅游团在第二天中午由沪宁高速公路前往南京。旅游车行驶至180公里处，突然听到“砰”的一声，车胎爆了（车胎太旧），司机马上停车更换，导游亦及时向游客解释，请求谅解。半小时后，旅游车继续向南京驶去。可刚开了半小时，又听见“砰、砰”两声，驾驶员急停车检查，发现车胎被高速公路上的可乐罐扎破了。而此时车上已无备用胎，司机只好与高速公路上的修理处联系，请求派车来检修。但修理处表示因放假无法派车出来，要修车只能将车开到修理处去。但是，旅游车已根本无法开动。好在抛锚处距高速公路的服务区不远，于是导游组织全体游客下车，并请年轻力壮的游客帮司机将车推到了前方的“仙人山”服务区，司机马上补胎，导游将全体游客请到了休息室，并为每人送上一瓶矿泉水，又买了扑克牌、杂志等让游客打发时间。一个半小时后，车子继续前行。夜幕降临时，车子进入南京。导游经游客同意后，决定让旅游车先沿中山路走一圈，给游客增加了一个欣赏南京夜景的节目，游客都为南京的夜景而陶醉。到达酒店用餐时，导游又为游客免费增加了特色菜——盐水鸭，并给每人送了两个水果，同时，导游代表旅行社表示这是对耽误大家

的时间而作出的小小补偿。游客对导游的表现感到非常满意,愉快地结束了这次旅游,并给旅行社寄送了一封表扬信。

评析

本案中,导游人员对车胎爆裂问题的处理既合乎法律,又合乎情理。

首先,导游人员在发生车胎爆裂时积极处理不推卸责任,说明该导游有较高的职业素养和法律意识。在一些类似的旅游纠纷中,导游或者旅行社往往会以不可抗力为由推卸自己的责任。但事实上,车胎爆裂并非法律上的不可抗力。提供性能状况良好的旅游车辆是旅行社事先应尽的合同义务。本案中,车胎第一次因陈旧而爆裂,表明旅行社在履行此项义务方面有疏忽,依法应当承担违约或赔偿责任。《合同法》第107条规定:“当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的,应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。”

其次,车胎第二次爆裂是因为意外事件,旅行社在主观上并无过错,那么,旅行社是否就没有任何法律责任了呢?答案也是否定的。旅行社同样有法律责任。一方面是因为旅行社与游客之间系旅游服务合同关系,按照约定提供相应的交通服务是旅行社应尽的合同义务,《合同法》没有规定,双方也没有约定在发生意外事件时可以免责;另一方面,《民法通则》第132条规定:“当事人对造成损害都没有过错的,可以根据实际情况,由当事人分担民事责任。”因此,本案中旅行社在提供交通服务方面已构成违约。正是基于这样的认识,导游在处理时也比较明智,在取得了游客同意的前提下增加了一些计划外的免费项目,这从法律的角度看,实质上是旅行社采取的违约补救措施。可以说,正是由于导游人员以正确的态度做了妥善的处理,才化干戈为玉帛,不仅

使得游客不再对旅行社追究违约责任,而且在游客心目中树立了良好的企业形象。