

聚焦旅游热点

透析投诉案例

旅游

投诉案例选析

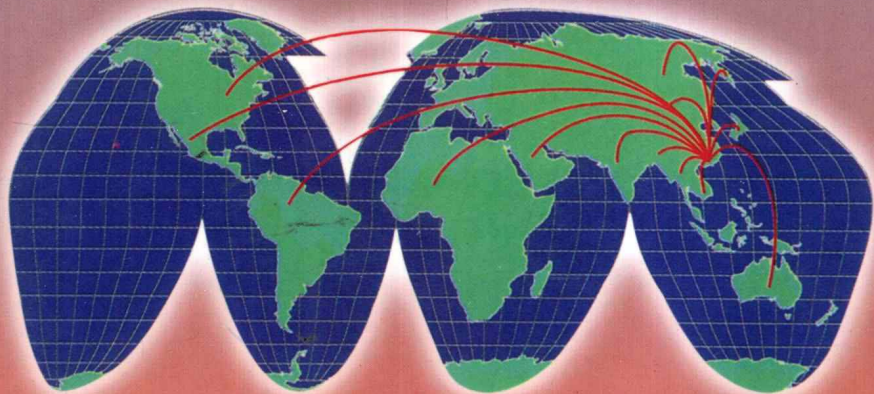
●福建省旅游质量监督管理所/编

●顾 问:黄晓炎

●策 划:李朝宁

●主 编:王 敏

●副主编:林 松



●海潮摄影艺术出版社

旅游投诉案例选析

LÜYOU TOUSU ANLI XUANXI

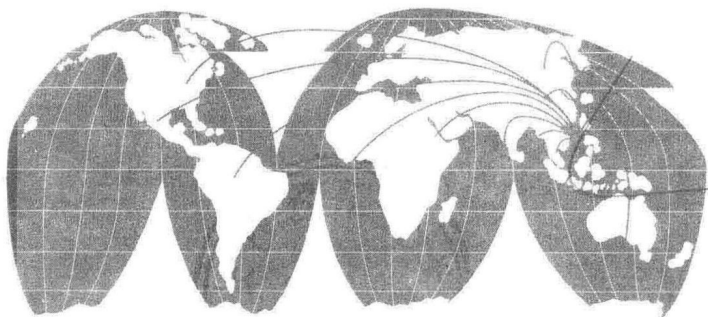
●福建省旅游质量监督管理所/编

●顾 问:黄晓炎

●策 划:李朝宁

●主 编:王 敏

●副主编:林 松



●海潮摄影艺术出版社

● 2005年2月·福州

图书在版编目 (C I P) 数据

旅游投诉案例选析 / 福建省旅游质量监督管理局编. —
福州: 海潮摄影艺术出版社, 2005.3

ISBN 7-80691-166-9

I.旅... II.福... III.旅游业—经济纠纷—案例—分析—
中国 IV.D922.296.5

中国版本图书馆CIP数据核字 (2005) 第016719号

旅游投诉案例选析

福建省旅游质量监督管理局编

*

海潮摄影艺术出版社出版发行

(福州市东水路76号福建出版中心12层)

福州闽伟印务有限公司印刷

开本: 850毫米×1168毫米 1/32 印张: 7.5 字数: 130千字

2005年3月第1版 2005年3月第1次印刷

印数: 1—5000册

ISBN7—80691—166—9

D·7 定价: 20.00元

如有印装质量问题, 请与承印厂联系调换。



旅游业是当今世界极具发展潜力的新兴产业、朝阳产业，也是一个关联性强、带动力大的综合性产业，能够直接带动交通、通讯、建筑、商业、文化等十多个产业的发展，间接影响四十多个行业，在调整经济结构、推动区域经济发展、扩大开放、促进就业、提高人民生活水平等方面发挥着越来越重要的作用。

我省旅游资源丰富，特色明显，具有发展旅游业的优越条件。全省有1个“双世遗”、1个世界地质公园、5个国家地质公园、13个国家重点风景名胜区、15个国家森林公园、45个全国重点文物保护单位。2004年旅游总收入相当于全省国民生产总值的9.17%。旅游业已成为我省经济、社会发展的一大优势、一大潜力、一大亮点、一大希望和一大支柱，在建设海峡西岸经济区中的地位 and 作用日益凸显。

坚持科学发展观，树立以人为本理念，高标准管理服务，这是旅游业持续快速健康发展的重要前提和基础。随着旅游业的发展，旅游消费者对服务质量的要求越来越高。目前，旅游市场秩序和管理服务还不够规范，侵害旅游消费者权益的现象时有发生。因而，要把优化旅游市场环境作为旅游业发展的重要内容来抓，增强旅游企业和从业人员依法经营意识，提高旅游行业队伍整体素质，加快旅游行业的规范化建设，要大力推行旅游服务标准化、国际化，完善旅游咨询、游客投诉等旅游服务工作机制，建立旅游企业诚信评价体系，及时查处和打击各种侵害旅游消费者利益和扰乱旅游市场的行为，全面提升旅游服务质量，切实维护好广大旅游消费者的合法利益。

《旅游投诉案例选析》一书，通过对每个投诉案例客观公正的分析处理，引导旅游企业遵守有关法律法规，诚信守法经营；启发旅游消费者提高自我防范意识，依法维护自己的合法权益。我相信，该书的出版，对进一步规范旅游市场秩序，净化旅

游环境，提高旅游服务质量，促进我省旅游业健康发展，服务海峡西岸经济区建设，将起到积极的促进作用。

福建省人民政府副省长 王美香

2005年2月



福州康泰旅行社

福建·大金湖

航空售票

免费速递: 7538555

福州康泰国际旅行社有限公司

许可证号: L-FJ-GJ000047

福州康泰旅行社有限公司于1996年1月经福建省旅游局批准成立，并经工商行政管理部门注册登记的具有独立法人资格的旅游企业。1997年7月经民航华东管理局批准正式成为国内航空运输代理单位；1998年7月11日与四川航空公司合作开通福州至张家界、成都往返包机航线，开创了福建省独家旅行社包机的先河；1999年创福建省国内旅游营收、组团人天数第二并跻身“中国百强旅行社”行列，现为“福建省旅游协会旅行社专业委员会副会长单位”与“福建省旅游骨干企业”之一，在省内外同业及游客中享有极好的口碑和声誉。

2001年4月与厦门航空有限公司合作先后开通福州至海口、黄山、宜昌、绵阳；厦门至三亚，杭州至三亚包机航线。

2001年先后投资成立了厦门康泰旅行社有限公司和福州康泰会务服务有限公司并将公司注册资本金增至200万人民币。

2003年11月3日与莆田市涵江区政府正式签署投资5000万元人民币开发瑞云山森林公园，占地21平方公里。

2004年6月经国家旅游局批准晋升为国际旅行社，开展入境旅游业务。

2004年12月13日公司正式经营文化传媒业务并斥资100万元人民币成立漳州康泰文化传媒有限公司，全面代理漳州电视台三个频道的广告经营权。

几年来，公司秉承“以人为本，诚信经营”的理念，公司现已发展成为一个集旅游、景区开发、文化传播为一体的多元化公司，并将朝着集团化经营快速进军。

董事长: 黄子波

电话: 0591-87602233 87602266 传真: 0591-87607362 地址: 福州东街55-1号



福建省石狮市假日国际旅行社

HOLIDAY INTERNATIONAL TRAVEL SERVICE OF SHISHI FUJIAN

- ★ 石狮市诚信经营单位
- ★ 石狮市行风评议先进单位
- ★ 石狮市守合同重信用单位
- ★ 泉州市创优先进单位
- ★ 石狮市文明示范窗口单位
- ★ 泉州市旅行社优质服务示范单位
- ★ 省级青年文明号称号
- ★ 全国国内百强旅行社



<http://www.sshts.com>

E-mail: shishijiari@hotmail.com

电话: 0595-88889209 88889309

公司地址: 石狮市九二路507号-517号



漳州中国旅行社简介

漳州中国旅行社始建于1950年，是国家旅游局批准的国际旅行社、特许经营中国公民出境旅游组团社，系中国中旅集团公司成员单位，福建中旅集团公司全资子公司。漳州中旅社坚持一业为主、多种经营方针，逐渐形成以旅游为龙头，以饭店为基础、以汽车旅运、贸易为两翼的经营格局，是目前漳州市唯一的集食、宿、行、游、购、娱为一体的综合性旅游企业，拥有三星级旅游饭店—华侨饭店、旅游业务中心，航空票务中心、汽车分公司、中旅汽车客运站、贸易公司。近几年来，漳州中旅社先后荣获福建省文明单位、漳州市文明单位、福建第三产业300强企业、漳州市纳税大户等荣誉称号。

漳州中国旅行社法人代表：陈坚毅

地址：福建省漳州市新华北路33号

联系电话：0596—2029415



漳州康辉旅行社有限公司

经营许可证号：L—FJ—GN30020

漳州中国国际旅行社有限公司

国际许可证：L—FJ—GJ00023

漳州中国国际旅行社有限公司是漳州市旅游局直属企业，是漳州最具规模、实力最强的国际旅行社之一，经国家旅游局批准为特许经营中国公民出国业务的组团社。拥有一批经验丰富并通过国家严格等级考试的高素质管理人员、业务骨干和优秀导游队伍，组织招徕、接待入境旅游、出境旅游和国内旅游，并提供票务服务和商务休闲旅游服务。是中国国旅集团联号经营企业和国旅运通休闲旅游服务网络成员，衷心希望和海内外旅游同行真诚合作，共同发展、开创美好未来。

漳州康辉旅行社有限公司是中国特大型旅行社企业集团—中国康辉旅行社总社和福建康辉国际旅行社股份有限公司共同投资组建。是福建省先进旅行社和漳州市旅游工作先进单位。我社拥有一批品德优良、素质过硬、训练有素、富有讲解服务经验的旅游业务人员和导游队伍，其中多次荣获漳州市导游员演讲比赛一等奖、优秀导游员称号，福建省“导游之星”大奖赛“十佳导游员”、优秀导游员。依托康辉集团全国90多家分社的网络优势和强大实力品牌，并与各大旅行社、宾馆、饭店、航空、铁路、游船等部门建立了密切的业务联系。企业经营各项综合指标在漳州旅行社行业中名列前茅。“康辉旅游、风景独好”历史文化名城、水仙花的故乡—漳州迎您的光临。

电话：0596—2024599 2051338

传真：0086—596—2039378 邮编：363000

地址：中国福建省漳州市延安北路51号公路大厦一层

电话：0596—2066099 2039996

传真：0086—596—2039668 邮编：363000

地址：中国福建省漳州市胜利路漳州宾馆内



康辉旅游 风景独好

福建省康辉国际旅行社股份有限公司

福建省康辉国际旅行社股份有限公司是中国康辉旅游集团的核心成员单位，是福建省第一家以国际旅行社为基础组建的股份有限公司。

几年来，福建康辉以资产为纽带，不断向规模化、多元化、网络化全面发展，相继在武夷山、厦门、漳州、泰宁、泉州、宁德、龙岩、三明、莆田等地市设立全资或控股 10 家旅行社，2 家出入境公司，1 家专业会议会展公司，是福建地区综合实力最强、经营范围最广、网络铺设最广的大型旅行社企业之一。

- ★中国旅行社协会会员单位；
- ★福建省旅游协会理事单位；
- ★福建省、福州市政府推荐的“出国因公机票定点供应单位”
- ★福州市创建中国优秀旅游城市“先进单位”；
- ★1999 年首次进入全国百强国际旅行社之列；
- ★2000 年再次进入全国百强国际旅行社之列；
- ★2000 年中国康辉旅游集团授予“年度经营管理工作”先进单位；
- ★2000 年第十三届全国书市会议“指定接待单位”；
- ★2001 年第三次进入全国百强国际旅行社之列；
- ★2002 年连续第四次进入全国百强国际旅行社之列；
- ★2002 年福建省消费者委员会授予“诚实信用·放心消费”单位；
- ★2003 年福建省企业评价中心授予“福建省服务业 300 强”称号；
- ★2004 年福建省工商局授予“福建省首批内资省属绿牌企业”称号；
- ★2004 年省人民政府授予“2001 年至 2003 年福建省优秀旅行社”称号；
- ★2005 年 2 月，在福建省旅游工作会议上，福建省旅游局授予“2004 年度规模效益奖”

出境旅游：87670999

国内旅游：87670998

机票专线：87670997

欧美澳非：87670996

移民专线：87670941

签证专线：87670958

网址：WWW.FJCCT.COM





一、 旅行社（导游）	1
■降低等级标准	2
饭店违约，旅行社成被告	2
地接社违约，组团社赔偿	5
“豪华游”引发的纠纷	9
“二星”和“准二星”	12
■延误变更行程	14
变更、缩短游程如何赔偿?	14
航班更改引发旅游投诉	17
捕捞不成，如何赔偿?	20
误机的责任谁来承担?	22
■导游未尽职责	25
导游违规，旅行社受过	25
导游未尽职，停团扣奖金	29
购玉有假，如何理赔?	32
讲解有损民族尊严被投诉	36

出境游要统一付小费吗?.....	38
导游成“导购”	40
■擅自增减项目.....	42
三倍赔偿“芦笛岩”门票是否合理?.....	42
取消贵阳旅游, 怎么赔偿?.....	45
遥望景点, 遗憾归来.....	48
旅游联合体出现的投诉.....	50
■旅游安全事故.....	52
行李被盗, 如何处理?.....	52
小孩海滩溺死, 旅行社难逃责任.....	55
地陪导游遗失游客物品所引发的思考.....	58
游客意外伤害, 责任如何承担?.....	61
游客财物丢失, 旅行社是否要赔偿?.....	64
■违约责任纠纷.....	66
按100%还是按5%赔偿违约金?.....	66
出游两次改期, 怎么赔违约金?.....	70
游客被扣, 损失怎么赔偿?.....	74
两次延误行程, 赔两次违约金.....	78
游客自行推测行程的旅游.....	82
游客违约, 旅行社怎么办?.....	85
■收费或退款争议.....	87

拼团费该不该收?.....	87
12龄童能否签订旅游合同?.....	90
旅行社质量保证金制度的作用.....	93
出境游未随团返回, 押金如何处理?.....	96
定金还是预付款?.....	98
旅游因“非典”受阻, 旅行社是否应退款?...	101
游客是否承担团费100%违约赔偿金?.....	103
■不可抗力引发的争议.....	107
非常时期, 非常义务.....	107
下暴雨行程终止, 责任如何承担?.....	110
■出入境旅游纠纷.....	113
护照姗姗来迟, 泰港游终成泡影.....	113
违规入境, 游客被扣罚.....	116
吉隆坡遭拒入境.....	119
新加坡签证遭拒损失谁负?.....	122
“泰国游”被拒入境谁之过?.....	126
新婚燕尔成“偷渡疑犯”.....	128
签证遭拒旅游不成, 责任在谁?.....	130
无法入境谁之过?.....	133
旅游者的外汇兑换权不容侵犯.....	136
合同无效的处理.....	138

“自费项目”引发的投诉·····	140
质价不符的钻戒·····	144
二、旅游饭店·····	149
■食品卫生·····	150
食物中毒引发投诉·····	150
苍蝇引起的赔偿·····	152
■物品损坏·····	155
血迹弄脏酒店床单，怎么赔?·····	155
由谁赔偿洗坏的衣物?·····	158
大理石地砖划伤，谁赔偿?·····	160
■安全事故·····	163
财物被盗责任在谁?·····	163
住店车被盗，饭店有责任·····	168
上厕所摔伤，赔偿8万·····	172
妙龄女坠楼，家属索赔·····	176
住饭店摔伤，责任由谁负?·····	179
■服务违约·····	183
超额预订无法供房，如何处理?·····	183
酒店不办丧宴，是否违法?·····	187
住宿不达标引发的投诉·····	191
是否“二星级”，谁说了算?·····	194

■行规争议·····	199
按谁的说法履行?·····	199
入住时间怎算?·····	202
三、旅游景区(点)·····	207
游客被猴子抓伤该怎么赔?·····	208
攀越铁门进入景点是否应补票?·····	212
沙滩上的“陷阱”·····	214
“彩弹”伤眼,娱乐公司难辞其咎·····	217
寿山瀑谷漂流与寿山溪漂流·····	221
景区门票收费引发的投诉·····	225
后记·····	227

一

旅行社(导游)

LÜXINGSHE (DAOYOU)





■ 降低等级标准

饭店违约，旅行社成被告

【案由】

1995年9月7日下午，马来西亚某少林国术健身社一行48位游客抵达厦门，由厦门某国际旅行社负责接待。原计划当天下午参观南普陀寺，晚上住宿集美某星级饭店，次日上午参观鼓浪屿，午餐后离厦。但是，游客于当日下午6时30分左右到达预定宾馆时，该饭店称：只能提供8间标准房（原定25间），其余人员均被安排在刚装修完毕的KTV包房（3人~4人一间，只设简易洗手间），当日的晚餐也变成廉价的快餐，质价不符，与约定的大相径庭。而且在游览时，导游擅自决定增加参观胡里山炮台和茶艺表演项目，而对游客感兴趣的集美学村和鳌园却只是匆匆而过，令人深感遗憾。

鉴于上述问题，游客回到马来西亚后即向当地组团旅行社投诉，并附上当时拍摄的食宿情况的照片作为证据，要求赔偿8000美元。马来西亚组团社随即向福建省旅游质量监督管理局投诉，要求厦门