

段国强 ◆ 编著

旅游投诉 案例与分析

LUYOU TOUSU ANLI YU FENXI



中国旅游出版社

旅游投诉案例与分析

段国强 编著

中国旅游出版社

责任编辑：谭 燕

责任印制：李崇宝

封面设计：吴 涛

图书在版编目 (CIP) 数据

旅游投诉案例与分析/段国强编著. — 北京：中国旅游出版社，
2003.1

ISBN 7-5032-1321-3

I. 旅… II. 段… 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 (2002) 第 100324 号

书 名：旅游投诉案例与分析

编 著 者：段国强

出版发行：中国旅游出版社

(北京建国门内大街甲 9 号 邮编：100005)

排 版：北京中文天地文化艺术有限公司

印 刷：北京冶金大业印刷有限公司

开 本：850 毫米×1168 毫米 1/32

版 次：2003 年 2 月第 1 版

2003 年 2 月第 1 次印刷

印 张：9.375

字 数：196 千

印 数：1-5000 册

定 价：18.00 元

版权所有 翻印必究



前 言

随着生活水平的提高，人们的生活方式也在改变。原来少数人享有的“旅游”之乐，现已成为寻常百姓的普通消费。外出旅游的人多了，与旅游服务的提供者之间的纠纷，也相应地多了起来。加之消费者维权意识的觉醒，向有关部门投诉或者向法院起诉的案件日益增多。

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，供调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师生了解旅游政策、法规的参考用书，其中的案例可作为进一步研究的对象和资料；普通消费者阅读本书，可以增长旅游知识，提高自我防范意识，躲避消费陷阱。

本书对投诉案例的分析，受水平所限，疏漏和错误在所难免，谨请读者朋友批评指正。



目 录

前 言	(1)
百年大雪，冻裂水管	(1)
一路遭人白眼，行程减少一天	(3)
参观景点鞋遗失，意外保险来赔偿	(7)
大海无情，爱子溺水 法院判决，分清责任	(9)
餐厅工作失误，旅游者用餐不洁	(12)
个人保管财物遗失，旅行社不应赔偿	(14)
扩大的损失旅游者自负	(17)
A 栋、B 栋质价不同	(19)
火车追上火车，旅行社仍需赔偿	(21)
增加景点即赔偿	(24)
合同尚未达成，团队已经上路	(27)
拒付团款惹诉讼	(31)
旅游者能否解除合同	(36)
大雾、雷电阻航程	(39)

未上意外险, 判决赔 10 万	(42)
为什么取消她的出国旅游资格	(45)
不得擅自转团	(48)
出国旅游一定要有领队吗	(52)
只退还预付款: 不够	(55)
延期履约, 按原价格执行	(59)
不当要求得不到支持	(62)
赔偿旅游费用的一半, 还是赔偿差额	(66)
一“点”值百元	(69)
法人承担违约责任	(72)
旅游者“申请”失实, 被拒出境,	
旅行社扣除团款 67%, 理由不足	(76)
证照不合规定, 出境游未能成行	(79)
因无机票出游取消, 如何赔偿	(81)
延迟履约之后	(83)
沙尘暴吹走成都游	(86)
签证出纰漏, 及时做补救	(88)
不到景点到商店	(90)
擅自增加项目, 旅行社承担费用	(93)
昼景夜看的秘密	(96)
旅游者误机, 责任自负	(99)
是真是假, 证据说话	(102)



服务不周，公证加急·····	(105)
交二等舱的费用，住四等舱的铺位·····	(108)
“不可抗力”改行程，费用合理负担·····	(111)
导游想当然，旅行社来赔钱·····	(114)
定金数额过高，依据法律赔偿·····	(116)
汽车“冻僵”了·····	(119)
峨眉观日出：迟到 旅行社违约：赔偿·····	(123)
旅行社“零团费”操作，旅游者利益受损·····	(126)
降低服务标准，承担违约责任·····	(129)
“定金”好收，苦果难咽·····	(133)
高价买来低档服务·····	(136)
组团旅行社怎能将责任一推了之·····	(139)
地方风味小吃怎能顶替王牌景点·····	(142)
出国过圣诞成泡影·····	(146)
奖励旅游鼓士气，安排不当真堵心·····	(149)
胁迫下的“保证书”·····	(152)
海南游缩水，情人节伤心·····	(156)
汽车故障枉称不可抗力，遗漏景点理应赔偿·····	(160)
部门承包，法人负责·····	(164)
以次充好，故意欺诈·····	(168)
兴致勃勃“兴城游”，承诺不实太扫兴·····	(170)
合同是认定收取团款的依据·····	(173)

这笔费用不该扣·····	(177)
浪漫蜜月,“落难”之旅·····	(180)
海底婚礼——旅游者没有购买这个产品·····	(183)
一再漏接为哪般·····	(186)
是职务行为,还是个人行为·····	(189)
证照不全,造成损失·····	(191)
护照、机票被盗,旅游行程取消·····	(193)
人事变动,赔偿协议仍要执行·····	(195)
通知义务未尽,参团游览不能·····	(197)
旅行社不得剥夺旅游者换汇的权利·····	(199)
年迈老母不能单独出行,旅行社应合理退费·····	(201)
旅游者原因不能成行,旅行社不能扣除全款·····	(203)
无效“港澳通行证”造成旅游者损失·····	(205)
导游甩团,高额赔偿·····	(207)
“漂流探险”变木船游江·····	(209)
游览一场空,交通费扯皮·····	(213)
欺诈旅游者,双倍把钱偿·····	(217)
附录1 工商行政管理机关受理消费者申诉暂行	
办法 ·····	(220)
附录2 欺诈消费者行为处罚办法 ·····	(226)
附录3 旅行社质量保证金赔偿暂行办法 ·····	(229)
附录4 旅行社质量保证金赔偿试行标准 ·····	(234)



附录 5 旅行社国内旅游服务质量要求	(237)
附录 6 旅行社出境旅游服务质量	(243)
附录 7 国内旅游组团合同范本	(252)
附录 8 出境旅游合同范本	(260)
附录 9 旅店业卫生标准	(264)
附录 10 饭馆(餐厅)卫生标准	(268)
附录 11 旅游汽车服务质量	(270)
附录 12 国家级及省级旅游质监所投诉电话	(285)
附录 13 中国优秀旅游城市旅游投诉电话	(286)



百年大雪，冻裂水管



汪先生利用春节假期携妻外出旅游，他们参加了某旅行社组织的“张家界四日游”。双方签订了书面合同，其中约定旅游活动期间全程住宿标准为双人标准间。

旅游活动的第二天，按照汪先生与旅行社的合同约定，住宿地点应当安排在一个叫“水绕四门”的地方，但是旅行社却擅自将住宿地点改在天子山山上。然而，天公不作美，张家界下了一场百年不遇的大雪，天子山山上的宾馆水管冻裂，客房内冷热水全都没有，宾馆只给每个房间放了一小盆凉水。这盆凉水既要用来洗漱，又要用来冲马桶，根本不够用。到后来无水冲马桶了，汪先生夫妇只好忍受难闻的气味。

汪先生夫妇旅游回来后向旅行社提出索赔。旅行社称，造成旅游者下榻饭店无水使用的原因是张家界百年未遇的大雪，使气温骤然下降，将饭店水管冻坏，实属不可抗力，旅



行社应当免除赔偿责任。汪先生夫妇不同意旅行社的说法，向旅游质量监督管理部门投诉，要求旅行社就住宿标准下降做出赔偿。

分析与处理

旅游质量监督管理部门经过审理认为，旅游者在参加旅行社组织的旅游活动中，住宿标准下降，旅行社应当承担赔偿责任。旅行社所称造成住宿标准下降是因不可抗力——天降大雪导致宾馆无法供水的说法不能成立。《中华人民共和国合同法》第一百一十七条第二款规定：“不可抗力，是指不能预见、不能避免并不能克服的客观情况。”百年未遇的大雪确实是不能预见、不能避免并不能克服的自然情况，但是大雪造成的后果是可以避免的。而且，旅游者汪先生夫妇与旅行社所签订的合同约定的住宿地点是“水绕四门”、标准为“双人标准间”，由于旅行社的原因改变了住宿地点，由地势较低的“水绕四门”变为山上。经调查，“水绕四门”虽然亦经大雪，但是比之山上气温较高，没有发生断水等影响旅游者住宿的情况。如果旅行社按照合同约定安排旅游者住宿于“水绕四门”，将不会发生降低住宿标准损害旅游者利益的事情。旅行社的违约行为与降低旅游者住宿标准、损害旅游者利益的事实有因果关系。因此，旅行社应当承担降低旅游者住宿标准的赔偿责任。经过旅游质量监督管理部门协调，旅行社退还了汪先生夫妇一天的住宿费。



一路遭人白眼，行程减少一天



某学校教师张女士、李女士相约在寒假结伴外出旅游。1月底她们报名参加了某旅行社组织的“张家界四日游”，时间是初一至初四。张老师、李老师先交付了每人1000元的预付款，与旅行社签订了合同。旅行社答应最迟2月3日可以将赴张家界的火车票交到两位老师手上。但是2月2日两位老师突然接到旅行社的电话通知，被告知火车票是团体票，只能在出团的当天在火车站集合，整个旅游团一起进站。两位老师按照旅行社的要求按时到火车站集合，并与旅行社的工作人员见了面。旅行社的工作人员要求两位老师将余款补齐，然后才将火车票交给她们。张、李两位老师问旅行社的工作人员，其他旅游者在哪里？旅行社工作人员答复说，从本地走没有其他的旅游者，但是保证张家界的地接旅行社将一切都已安排好了。张、李两位老师怀着忐忑不安的心情如期到达了张家界，按照组团旅行社教给的办法，她们

找到了张家界的地接旅行社。地接旅行社将张、李两位老师插入到 T 城市来的旅游团队当中。从此，张、李两位老师一路上备受白眼。

旅游开始后的第一餐，T 城市来的旅游团的全陪发现张、李两位老师坐在餐桌前，立即找来地接社导游，不允许她们与旅游团的其他成员共同就餐，并将她们轰起来。在以后的旅游行程中，她们都是和地接社导游一起吃饭，餐饮标准大大低于合同约定的标准。每天乘旅游车外出，都是等其他人上了车坐好后，她们才可以登车。参观游览景点，她们尾随在其他人之后，旁听导游讲解。张、李两位老师感到很委屈，出来旅游本是一件高兴的事，可是钱没少花，却没有得到应有的服务，还到处遭人白眼，被认为占了人家的便宜。

T 城市来的旅游团的行程是 3 天，而张、李两位老师的行程是 4 天。由于旅游活动是按照 T 城市来的旅游团行程走的，从而造成张、李两位老师合同内的一些景点没有能够参观游览。张、李两位老师找到地接社导游交涉，地接社导游说，遗漏的景点与看过的景点差不多，不看也罢；张、李两位老师不同意导游的说法，认为如果一样，旅行社就没有必要也不可能将那些遗漏的景点列入行程；导游见说不过张、李两位老师，就干脆耍赖说不去你们又能如何，引得张、李两位老师与其发生了争吵。

张、李两位老师旅游回来后，向旅游质量监督管理部门投诉，要求旅行社对她们所受到的损害进行赔偿。



◀ 分析与处理 ▶

旅游质量监督管理部门受理了此案，经过审理认为，旅行社违反合同约定事实清楚，应当赔偿张、李两位老师所受到的经济损失。

1. 张、李两位老师参加旅行社组织的旅游活动，双方签订了书面合同，两位老师出行前也已预付了全额团款，旅游行程计划明确清楚，旅行社按照与旅游者签订的合同标准执行是应尽的义务。将散客插入另一团队，是旅游行业的通行做法，但是必须按照合同约定的行程安排旅游活动。本案中，造成张、李两位老师在旅游过程中没有正常享受团队餐和遗漏景点，完全是因组团社与地接社没有衔接好、操作失误所造成的，旅行社当然应赔偿张、李两位老师的损失。按照国家旅游局《旅行社质量保证金赔偿试行标准》第六条的规定：“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。”旅行社应赔偿张、李两位老师团队餐标准与实际享用的餐饮花费之间的差额及与差额相同的违约金；旅行社还应赔偿张、李两位老师因减少一天旅游活动而造成的住宿费、景点门票费、导游服务费、交通费等损失及同额违约金。

2. 旅行社本可以在旅游活动过程中就将出现的问题予以解决，但遗憾的是，旅行社的工作人员没有为维护企业的信誉而采取积极的补救措施。比如：地接社导游向旅游者讲“遗漏的景点与看过的景点差不多，不看也罢”，就是十分不

负责任的说法。旅行社推出旅游产品，招徕旅游者花钱购买旅游产品，每一个景点都是旅游产品的组成部分，如果不能按照合同约定安排旅游者参观游览，旅游者将受到经济损失，这是每一个旅行社从业人员必知的常识。旅行社完全可以单独安排张、李两位老师第四天的旅游活动，将旅游行程进行完。同样，餐饮没有达到标准，旅行社完全可以通过加餐等方式给予补救。旅行社将补救工作做到了，就不会出现旅游者投诉旅行社的事情，旅行社的声誉就不会受到损害。



参观景点鞋遗失， 意外保险来赔偿



应先生于2000年3月12日至3月21日参加了某国际旅行社组织的“泰国、香港、澳门十日游”活动。3月13日，按照游览计划，参观泰国五世皇行宫。按照泰国风俗习惯及五世皇行宫的要求，所有参观者都必须脱鞋进入殿堂，殿堂门前设置了鞋架供参观者存放鞋子。五世皇行宫没有设专人对参观者的鞋进行管理。旅游者应先生参观五世皇行宫前将自己的鞋脱下并放在了门前的鞋架上，参观出来后发现自己的鞋不见了。同团的旅游者一起帮助应先生寻找，但没有找到。在旅游团的其他旅游者要求下，泰国地接社导游给应先生购买了一双拖鞋，解了燃眉之急。旅游回来后，应先生找到国内组团旅行社，要求旅行社按照鞋的价值375元来赔偿。旅行社认为自己毫无责任，拒绝赔偿。于是，应先生向旅游质量监督管理部门书面投诉。

分析与处理

旅游质量监督管理部门受理了此案。经过调查，查清了事实。第一，应先生与旅行社所签订的合同中没有就应先生的随身财物保管而特别说明的内容；在旅游期间，应先生也没有将自己的财物委托给旅行社保管，因此，旅行社没有保管应先生鞋子的义务。第二，应先生的鞋丢失在景点——泰国五世皇行宫。按照泰国的风俗习惯，参观宗教、皇家等重要场所必须脱鞋进入，旅游者应该尊重当地的风俗习惯。在景点门前设置放鞋的架子，其功能仅仅是为了摆放鞋子，而没有保管的作用，因为既不收取费用，也没有安排专人管理及其他管理手段，因此五世皇行宫与旅游者应先生之间没有财物的保管关系。旅游质量监督管理部门认为，应先生鞋子丢失这一现象属于国家旅游局9号令《旅行社办理旅游意外保险暂行规定》*中的情形，是旅游意外事故，应当由保险公司赔偿。

旅游质量监督管理部门根据国家旅游局《旅行社质量保证金赔偿暂行办法》第五条规定：“下列情形不适用保证金赔偿案件的审理：……旅游者在旅游期间发生人身财物意外事故的；”撤消了旅游者应先生鞋子丢失投诉的立案，同时要求旅行社积极协助应先生向保险公司索要赔偿。

（* 国家旅游局9号令《旅行社办理旅游意外保险暂行规定》于1997年9月1日颁布并实施，于2001年9月1日废止。本案发生在9号令有效期内。）