

 旅游法实务丛书

旅游业常见争议解析

——宾馆·饭店分册

侯作前 徐连宏 张建融 主编

典型案例

争议处理

点评

知识产权出版社

中国政法大学出版社

旅游业常见争议解析

——案例·法规·实务

张明 王明 王明 王明



中国政法大学出版社

旅游法实务丛书

旅游业常见争议解析
——宾馆·饭店分册

侯作前 徐连宏 张建融 主编

知识产权出版社

责任编辑：刘 睿
书装设计：卓越理财

责任校对：董志英
责任出版：卢运霞

图书在版编目 (CIP) 数据

旅游业常见争议解析. 宾馆·饭店分册 / 侯作前, 徐连宏, 张建融主编. —北京: 知识产权出版社, 2010. 1

(旅游法实务丛书)

ISBN 978 - 7 - 80247 - 666 - 0

I. 旅… II. ①侯…②徐…③张… III. ①旅游业 - 法规 - 案例 - 分析 - 中国②饭店 - 经济管理 - 法规 - 案例 - 分析 - 中国
IV. D922. 296. 5

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 239469 号

旅游业常见争议解析

——宾馆·饭店分册

LÜYOUYE CHANGJIAN ZHENGYI JIEXI

——BINGUAN · FANDIAN FENCE

侯作前 徐连宏 张建融 主编

出版发行：知识产权出版社

社 址：北京市海淀区马甸南村 1 号

网 址：<http://www.ipph.cn>

发行电话：010 - 82000860 转 8101/8102

责编电话：010 - 82000860 转 8113

印 刷：北京市兴怀印刷厂

开 本：720mm × 960mm 1/32

版 次：2010 年 1 月第一版

字 数：131 千字

ISBN 978 - 7 - 80247 - 666 - 0/D · 910 (2780)

邮 编：100088

邮 箱：bjb@cnipr.com

传 真：010 - 82000893/82005070

责编邮箱：liurui@cnipr.com

经 销：新华书店及相关销售网点

印 张：8.25

印 次：2010 年 1 月第一次印刷

定 价：20.00 元

出版权专有 侵权必究

如有印装质量问题，本社负责调换。

本书由杭州市旅游质量监督管理所、浙江大学城市学院法学院、浙江旅游职业学院、浙江省旅游法学研究会、中国商业法研究会旅游法专业委员会组织编写。

内容提要

本书以经典案例为媒介，对旅游业经营管理中尤其是涉及宾馆和饭店的常见纠纷与争议问题进行详细的解析。每一案例的解析均分为“典型案例”“争议处理”“点评”三部分，语言通俗易懂，案例经典，富有代表性，可供宾馆和饭店的经营管理人员参考使用。

序

旅游是一种重要的社会经济文化活动，旅游业是国民经济的重要组成部分，旅游法则是新兴的法律分支。改革开放以来，我国旅游业迅猛发展，出行人数和来华旅游人数大幅攀升，从业人数不断增长，在国民经济、社会发展及对外交流中的地位日益重要。与此相适应，旅游法制建设也获得了长足进步，以国务院行政法规、旅游局规章和地方性旅游法规为主体的旅游法体系正在形成。但是，与迅猛发展的旅游业相比，旅游法还存在立法层次较低、制度规范不统一、纠纷争议较多等问题，不利于旅游业在法治轨道上健康发展。

近年来，旅游争议一直是消费者投诉的重要领域，是旅游质量监管的重点，是旅游企业管理的难点，如不予以及时合理解决，将不利于消费者合法权益的保护，严重影响旅游业的健康可持续发展。而由于旅游立法的滞后性、旅游业态管理的复杂性，许多旅游争议在处理过程中经常面



临法律依据不明、理论依据不足的困惑，旅游消费者需要明确、通俗的权益保障指南，旅游经营者渴望富有针对性的争议处理操作手册，旅游管理部门需要总结旅游争议处理中的经验。基于此，杭州市旅游质量监督管理所、浙江大学城市学院法学院、浙江旅游职业学院、中国商业法研究会旅游法专业委员会、浙江省旅游法学研究会等单位特组织编写《旅游业常见争议解析》（共三册），为旅游企业一线员工、旅游质量管理执法人员和广大旅游消费者提供简明实用又有一定理论深度的旅游争议处理指南，以达到普法、学法的教育目的，提高依法、合理、合情处理旅游争议的水平，为保护旅游者合法权益、促进旅游业的健康可持续发展作出贡献。本套书有以下突出亮点：

第一，形式新颖，内容丰富，操作性强。全书贯彻源于实践、高于实践、指导服务实践的原则，精选旅游业发展、管理、经营中的常见疑难争议，以经典案例为媒介，将有关旅游争议的知识点、处理中的亮点（经验）与盲点（教训）一一剖析论述，做到理论性、指导性、前瞻性、针对性、方向性和实践性的有机统一。

第二，系统性与针对性有机结合。为突出受



众、提高针对性，根据旅游业态，采取分册出版的形式，《旅游业常见争议解析》细分三册，分别是：《旅行社·导游分册》《饭店·宾馆分册》《景区·购物点分册》，三册书自成体系又相互联系，共同组成旅游业常见争议的整体风貌。

第三，旅游法研究的新面孔、新形式、新成果。本套书的撰稿人既有法学专业院校和旅游职业院校的学者，也有旅游执法机构和管理部门的专家，他们是伴随旅游法学研究成长起来的一代新人和开拓者。套书题材、样式新颖，是对学术表现形式的可贵探索。在理论与实践结合上，套书对旅游业的主要环节和要素作了深入研究，取得了丰硕成果。

山不在高，有仙则名；水不在深，有龙则灵。这是著作厚与薄、大与小的辩证法。我非常乐意把《旅游业常见争议解析》推荐给大家。

是为序。

(刘瑞复)

2009年5月

第1章 宾馆饭店合同争议	(1)
1 预订住宿合同争议	(3)
2 饭店超订房间争议	(5)
3 订房合同效力争议	(7)
4 住宿合同是服务合同还是租赁合同争议	(9)
5 住宿合同当事人争议	(12)
6 未亲自办理入住手续, 住宿旅客身份 争议	(14)
7 住宿旅客私自留客争议	(17)
8 住宿收费标准(房费计算单位)争议	(19)
9 住宿合同条款不明确争议	(22)
10 辅楼是否属于饭店星级质量争议	(24)
11 免费消费范围不明确引发争议	(25)
12 客人入住期间房费变动争议	(27)
13 提前退房引发优惠房价付费争议	(28)
14 入住期限临时变更引发住宿合同争议	(31)
15 预订客房后取消住宿收取违约金争议	(33)
16 优惠促销条款争议	(35)
17 预留房间被占争议	(37)

18 宾馆饭店“约定消费”争议	(39)
19 住房定金争议	(41)
20 住宿押金条丢失争议	(43)
21 酒店“指定婚庆公司”效力争议	(45)
22 餐券、优惠券过期使用争议	(47)
23 婚宴订金争议	(49)
24 婚宴饭菜标准与质量争议	(51)
25 预订婚宴能否享受当期优惠争议	(53)
26 旅游饭店行使抗辩权拒绝旅游团入住 争议	(55)
27 宾馆行使抗辩权扣留旅客争议	(57)
第2章 消费者权益保障争议	(59)
28 宾客参加酒店组织的活动受伤（死亡） 赔偿争议	(61)
29 第三人对客人造成人身伤害责任承担 争议	(63)
30 客人自身严重过失或疏忽造成人身伤害 争议	(67)
31 酒店不尊重、不保护客人隐私争议	(69)
32 酒店员工非职务行为造成客人人身财产 损害争议	(71)
33 客人财物在客房内被盗责任争议	(74)

34 宾馆饭店替顾客保管财物灭失争议	(77)
35 客人停放宾馆的车辆被盗争议	(79)
36 顾客洗衣引发财产损失争议	(82)
37 大厅内就餐丢失财物争议	(84)
38 宾馆饭店设施不安全引发顾客人身损害赔偿 争议	(87)
39 免费酒水造成顾客损害争议	(89)
40 顾客损害酒店财产赔偿争议	(91)
41 饭店对生病顾客处置不当争议	(94)
42 宾馆内销售不合格产品引发争议	(96)
43 车内物品被盗争议	(99)
44 顾客意外受伤饭店是否承担责任争议 ...	(102)
45 顾客丢失电脑造成资料损失引发赔偿范围 争议	(105)
46 饭店责任竞合争议	(107)
47 不可抗力免责争议	(110)
48 房间内市话收费争议	(112)
49 优惠打折引发服务质量降低争议	(114)
50 菜单中的“时价”“待定”争议	(116)
51 谢绝自带酒水争议	(118)
52 顾客携带宠物进入酒店争议	(120)
53 饭店“口水油”欺诈消费者争议	(122)

54 饭店歧视消费者争议	(124)
55 饭店服务过度损害消费者权益争议	(126)
56 顾客因服务不满意拒绝支付费用争议 ...	(129)
57 饭店处罚顾客故意浪费争议	(131)
58 客人要求饭店责任承诺争议	(133)
59 婚宴撞车丧宴争议	(135)
60 酒店撤下“一次性”用品引发顾客投诉 争议	(137)
61 上菜时间间隔争议	(139)
62 消毒碗筷收费争议	(141)
63 包间收费争议	(143)
64 提供商品或服务未出具发票争议	(146)
65 客人要求退还服务费争议	(147)
第3章 其他争议案例	(151)
66 饭店经营管理合同争议	(153)
67 酒店积分卡争议	(155)
68 宾馆员工加班工资争议	(157)
69 酒店与顾客小费争议	(160)
70 旅客姓名登记不严格放任网友同宿引发 争议	(162)
71 酒店服务员捡到财物归属争议	(164)

72 服务员为推销酒水而饮酒身亡引发的 责任争议	(166)
73 “顾客”敲诈饭店“霸王餐”争议	(169)
74 宾客未及时退房,酒店处理宾客财物 争议	(171)
75 宾馆服务员监守自盗引发争议	(173)
76 酒店背景音乐版权争议	(175)
77 酒店装修污染引发顾客争议	(178)
78 酒店噪声污染引发顾客争议	(180)
79 顾客滑倒于卫生间引发争议	(182)
80 贵重物品界定争议	(184)
81 会议服务期间因自然灾害造成网络中断 争议	(186)
82 婚庆公司外购服务瑕疵,酒店是否承担 责任争议	(189)
83 顾客财物被同屋客人偷走,饭店责任 争议	(191)
84 标识设置瑕疵引发争议	(194)
85 酒店卫生间是否向公众开放争议	(196)
86 酒店房间提供日用品质量争议	(198)
87 客人在房间遭遇“仙人跳”,宾馆是否承担 责任争议	(201)

附 录 (205)

中华人民共和国消费者权益保护法 (207)

最高人民法院关于审理人身损害赔偿案件适用法律

若干问题的解释 (223)

中国旅游饭店行业规范 (237)

后 记 (247)

第 1 章

BINGUAN FANDIAN

HETONG ZHENGYI

宾馆饭店合同争议

