

旅游损害 赔偿计算标准

LUYOU SUNHAI PEICHANG JISUAN BIAOZHUN

主 编 严 建

行程延误导致的费用赔偿金额=原有行程继续支出的食宿和交通费

交通工具低于约定档次导致的差额赔偿及违约金=
(所付交通费用-实际交通费)×120%

误工费赔偿金额=误工时间×收入标准(旅游者误工期间的固定收入)

导游擅自增加购物次数导致的违约金=旅游者购物价款×20%

中国法制出版社

赔偿金额计算标准丛书⑬

旅游损害赔偿 计算标准

主 编 严 建

撰稿人 王红英 李 群

常宇刚 郝英兵

中国法制出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

旅游损害赔偿计算标准/严建主编
—北京：中国法制出版社，2005.3
(赔偿金额计算标准丛书⑬)
ISBN 7-80182-311-7

I. 旅… II. 严… III. 旅游损害-赔偿-
标准-中国 IV. D922.14

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 067386 号

赔偿金额计算标准丛书⑬

旅游损害赔偿计算标准

LUYOU SUNHAI PEICHANG JISUAN BIAOZHUN

主编/严 建

经销/新华书店

印刷/涿州市新华印刷有限公司

开本/850×1168 毫米 32

印张/9 字数/166 千

版次/2005 年 3 月第 1 版

2005 年 3 月印刷

中国法制出版社出版

书号 ISBN 7-80182-311-7/D·1277

定价：16.00 元

北京西单横二条 2 号 邮政编码 100031

传真：66062741

网 址：<http://www.zgfzs.com>

市场营销部电话：66012216

编辑部电话：66070047

读者俱乐部电话：66026596

邮购部电话：66033288

前 言

近年来，随着法治意识的增强、维权观念的不断深入人心，损害赔偿也日益成为社会和经济生活中备受关注的焦点和热点问题，“赔偿”一词几乎成为了人们维权的主要代名词。当今，随着人们收入水平和生活水平的提高，旅游已经成为了人们休假的理想选择。但是，“外面的世界很精彩，外面的世界也很无奈”，各种人为损害或自然灾害、急性疾病的发生有时无可避免，恢复原状毕竟是一种理想状态，而那种“以牙还牙，以眼还眼”的野蛮的同态复仇方式也不为我们的法制文明社会所容许，“怨天尤人”的后悔和抱怨也于事无补。绝大多数的损害既已发生，受害方只能通过获得经济和精神损害赔偿来使肉体的创伤得到救治，心灵的痛苦得到慰藉。尤其是目前，我国的社会保险体系尚未完全建立，保险制度并不完善，部分保险项目的覆盖率并不十分理想，社会保险在广大农村依然处于探索阶段，而很多受害人原本就属于低收入者，他们的受伤或死亡，无疑给整个家庭带来了沉重的灾难和负担；市场经济大潮中的相当一部分经济主体势单力薄，抵抗风险能力不足，如果在经济活动中遭受到这样或者那样的损害，而不能获得充分的赔偿甚至得不到赔偿，则不仅其合法权益受到了严重侵犯，社会资源遭到了严重浪费，而且也给经济和社会的稳定与发展带来了负面影响。

现实中，受害方总是希望损失能够得到充分补偿，而加害方或保险人往往希望尽可能少地承担责任，甚至不予以赔偿，双方利益的根本分歧往往导致纠纷无法顺利得到解决。客观地说，此

时，无论是受害方，还是加害方或保险人都需要寻求法律的公平救济。因为，只有相信法律的权威，才能使受害方应得的补偿最终得以实现，而加害方或保险人也不会因损害赔偿而丧失其应有的合法权益。

然而，法律并不是通俗易懂、一目了然的，法律、法规、规章和司法解释规定繁多，有些规定之间甚至存在着矛盾或冲突之处，处于烦扰之中的赔偿纠纷当事人更会感到茫然不知所措。我们在生活中也经常听到人们这样的说法和感慨，诸如“对于这样的损害，我有权利提出赔偿吗”、“我应该向谁提出损害赔偿”、“我受到的精神损害能得到赔偿吗”、“我要求的赔偿项目合理吗”、“相关法律规定的赔偿标准是什么”等等。我们清楚地知道，如果我们坐视不管，任凭这样的事情发生而无动于衷，我们心中就会不舒服，因为对法律隐含的条件和涵义进行阐释是我们的责任，对现实生活中发生的各种损害通过法律途径圆满地促成赔偿也是我们义不容辞的责任。现实中，我们竭尽全力、穷其一生也可能限于客观条件无法帮助每一个需要帮助的人，因此，我们只有寄希望于这本书的出版，来帮助那些需要我们帮助的人。

目 录

前 言	(1)
第一章 旅游损害赔偿项目	(1)
第一节 旅行社违反《服务质量要求》和旅游合 同损害赔偿项目简述	(1)
一、未能准时成行违约金	(2)
二、耽误机（车、船）的直接损失赔偿及违约 金	(3)
三、旅行社服务与协议约定不符导致的服务费 差额赔偿及违约金	(4)
四、减少或变更参观项目导致的直接损失赔偿 及违约金	(5)
五、擅自增加用餐、娱乐、医疗保健等项目的 费用赔偿	(6)
六、导游擅自增加购物次数导致的违约金	(6)
七、导游服务与国家或行业标准不符导致的违 约金	(7)
八、导游擅自安排旅游者购买假冒伪劣商品赔 偿金	(8)
九、导游私自兜售商品赔偿金	(8)
十、导游擅离团队后旅游者滞留期间所支出的 费用赔偿及违约金	(9)

十一、导游索要小费赔偿金	(10)
十二、就餐质价不符赔偿金	(10)
十三、饭店住宿与约定的等级档次不符导致的 差额赔偿及违约金	(11)
十四、交通工具低于约定档次导致的差额赔偿 及违约金	(11)
十五、景点不能游览导致的直接损失赔偿及违 约金	(12)
十六、旅行社破产造成的旅游者预交旅行费损 失赔偿	(13)
第二节 旅行社责任事故损害赔偿项目简述	(14)
一、误工费	(15)
二、残疾生活补助费	(17)
三、残疾赔偿金	(19)
四、残疾辅助用具费	(21)
五、被扶养人生活费	(22)
六、医疗费	(25)
七、交通费	(29)
八、营养费	(30)
九、护理费	(31)
十、住院伙食补助费	(33)
十一、住宿费	(34)
十二、近亲属探望的交通食宿费	(35)
十三、随行未成年人或长者送返费	(36)
十四、行程延迟导致的费用	(37)
十五、丧葬费	(38)
十六、死亡赔偿金	(39)
十七、补办旅游证件费赔偿	(41)

十八、行李物品的丢失、损坏或被盗导致的损 失赔偿	(42)
第三节 旅游意外事故损害赔偿项目简述	(43)
一、身故保险金	(44)
二、残疾保险金	(45)
三、烧伤保险金	(46)
四、身故处理费	(47)
五、误工费	(47)
六、交通费	(50)
七、治疗费	(51)
八、检查费	(52)
九、手术费	(53)
十、药费	(54)
十一、护理费	(55)
十二、床位费	(58)
十三、输血材料费	(59)
十四、院外专家会诊费	(60)
十五、营养费	(60)
十六、住院伙食补助费	(61)
十七、住宿费	(63)
十八、近亲属探望的交通食宿费	(64)
十九、随行未成年人或长者送返费	(65)
二十、行程延迟导致的费用	(66)
第二章 旅游损害赔偿金额的计算公式	(67)
第一节 旅行社违反《服务质量要求》和旅游合 同损害赔偿计算公式	(67)
一、未能按时成行违约金的计算公式	(68)
二、贻误机(车、船)的直接损失赔偿及违约	

金的计算公式	(69)
三、旅行社服务与协议约定不付导致的服务费	
差额赔偿及违约金	(70)
四、减少或变更参观项目导致的直接损失赔偿	
及违约金计算公式	(70)
五、擅自增加用餐、娱乐、医疗保健等项目的	
费用赔偿的计算公式	(71)
六、导游擅自增加购物次数导致的违约金的计	
算公式	(72)
七、导游服务与国家或行业标准不符导致的违	
约金的计算公式	(72)
八、导游擅自安排游客购买假冒伪劣商品赔偿	
金的计算公式	(82)
九、导游私自兜售商品赔偿金的计算公式	(83)
十、导游擅离团队后旅游者滞留期间所支付的	
费用赔偿及违约金的计算公式	(83)
十一、导游索要小费赔偿金的计算公式	(84)
十二、就餐质价不符赔偿金的计算公式	(85)
十三、饭店住宿与约定的等级档次不符导致的	
差额赔偿及违约金的计算公式	(85)
十四、交通工具低于约定档次导致的差额赔偿	
及违约金计算公式	(86)
十五、景点不能游览导致的直接损失赔偿及违	
约金计算公式	(87)
十六、旅行社破产造成的旅游者预交旅行费损	
失赔偿计算公式	(88)
第二节 旅行社责任事故损害赔偿计算公式	(90)
一、误工费赔偿金额计算公式	(90)

二、残疾赔偿金计算公式	(92)
三、残疾辅助用具费赔偿金额计算公式	(94)
四、被扶养人生活费赔偿金额计算公式	(95)
五、医疗费赔偿金额的计算公式	(96)
六、交通费赔偿金额计算公式	(99)
七、营养费赔偿金额的计算公式	(100)
八、护理费赔偿金额的计算公式	(101)
九、住院伙食补助费赔偿金额计算公式	(103)
十、住宿费赔偿金额的计算公式	(105)
十一、近亲属探望的交通食宿费赔偿金额计算 公式	(107)
十二、随行未成年人或长者送返费赔偿金额计 算公式	(108)
十三、行程延迟导致的费用赔偿金额计算公式	(109)
十四、丧葬费赔偿金额计算公式	(110)
十五、死亡赔偿金赔偿金额的计算公式	(111)
十六、补办证件费赔偿金额的计算公式	(112)
十七、行李物品丢失、损坏或被盗导致的损失 赔偿金额计算公式	(113)
第三节 旅游意外事故损害赔偿金额计算公式	(115)
一、身故保险金赔偿金额计算公式	(115)
二、残疾保险金赔偿金额计算公式	(116)
三、烧伤保险金赔偿金额计算公式	(118)
四、身故处理费赔偿金额计算公式	(119)
五、误工费赔偿金额计算公式	(122)
六、交通费赔偿金额计算公式	(125)
七、治疗费赔偿金额计算公式	(127)
八、检查费赔偿金额计算公式	(133)

九、手术费赔偿金额的计算公式	(134)
十、药费赔偿金额计算公式	(135)
十一、护理费赔偿金额计算公式	(138)
十二、床位费赔偿金额计算公式	(141)
十三、输血材料费赔偿金额计算公式	(142)
十四、院外专家会诊费赔偿金额计算公式	(143)
十五、营养费赔偿金额计算公式	(144)
十六、住院伙食补助费赔偿金额计算公式	(146)
十七、住宿费赔偿金额计算公式	(149)
十八、近亲属探望的交通食宿费赔偿金额计算 公式	(153)
十九、随行未成年人或长者送返费赔偿金额计 算公式	(154)
二十、旅行社人员和医护人员前往处理的交通 食宿费赔偿金额计算公式	(156)
二十一、行程延迟导致的费用赔偿金额计算公 式	(157)
第三章 典型旅游损害赔偿案例要点提示	(159)
1. 李某诉某市青年洞旅游服务有限责任公司人 身损害赔偿纠纷案	(159)
2. 崔某诉某中国青年旅行社等返还旅游费用纠 纷案	(164)
3. 裴某、陆某诉某航空国际旅行社人身损害赔 偿纠纷案	(168)
4. 王某、陈某诉某旅行社旅游合同纠纷案	(172)
第四章 旅游损害赔偿金额计算标准	(177)
一、1995~2003 年各地区职工平均工资	(177)
二、1994~2003 年各地区居民年平均消费支出	(192)

三、全国部分城市最低生活保障标准·····	(204)
四、2003 年各地死亡赔偿金一览 ·····	(205)
五、1998 ~2003 年各地区农村居民人均纯收入 ·····	(207)
六、1998 ~2003 年各地区城镇居民人均可支配收入 ·····	(209)
第五章 法律依据 ·····	(211)
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 ·····	(211)
(2003 年 12 月 26 日)	
中国公民出国旅游管理办法 ·····	(223)
(2002 年 5 月 27 日)	
旅行社管理条例 ·····	(232)
(2001 年 12 月 11 日)	
导游人员管理条例 ·····	(244)
(1999 年 5 月 14 日)	
旅行社质量保证金赔偿试行标准 ·····	(250)
(1997 年 3 月 27 日)	
重大旅游安全事故处理程序试行办法 ·····	(253)
(1993 年 4 月 15 日)	
重大旅游安全事故报告制度试行办法 ·····	(256)
(1993 年 4 月 15 日)	
旅游投诉暂行规定 ·····	(259)
(1991 年 6 月 1 日)	
旅游安全管理暂行办法 ·····	(266)
(1990 年 2 月 20 日)	
风景名胜区管理暂行条例 ·····	(270)
(1985 年 6 月 7 日)	

第一章 旅游损害赔偿项目

旅游损害赔偿是指由旅行社接待的旅游者在旅游过程中由于旅行社违反《旅行社国内旅游服务质量要求》和旅游合同，或由于旅行社的过失和疏忽，或由于意外事故、自然灾害引起的人身伤亡或财物损失事故，从而应由旅行社或保险承保人对旅游者人身伤害和财产损失进行的赔偿。

从定义可以看出，旅游损害赔偿应包括三个方面的赔偿：一是旅行社违反《旅行社国内旅游服务质量要求》（以下简称《服务质量要求》）和旅游合同导致旅游者财产损失而应由旅行社进行的赔偿；二是由于旅行社的过失和疏忽导致旅游者人身伤亡和财产损失而应由旅行社进行的赔偿；三是由于意外事故或自然灾害而引起的旅游者人身伤亡和财产损失而应由保险人进行的赔偿。三个方面的赔偿由于损害原因、赔偿主体和赔偿项目的不同，我们分别予以介绍。

第一节 旅行社违反《服务质量要求》和旅游合同损害赔偿项目简述

国家旅游局对于旅行社国内旅游服务的质量标准作出了规范，同时，根据国家旅游局国内旅游合同范本所提供的合同范本形式，旅游者与旅行社签订的旅游合同也包含了旅行社应向旅游

者提供的服务质量标准，旅行社违反了《服务质量要求》标准，或者违反了双方合同约定的事宜，即侵犯了旅游者的权益，旅游者有权要求旅行社承担责任，或退款，或支付违约金，或赔偿损失。

旅行社违反《服务质量》标准和旅游合同的损害赔偿项目有以下几项：

一、未能准时成行违约金

（一）未能准时成行违约金的涵义

未能准时成行违约金是指旅行社收取旅游者预付款后，因旅行社的原因致使旅行者的旅游活动不能成行而取消，在规定的时间内未能告知旅行者而应支付的违约金。旅行社既然与旅行者已经签订了旅行合同，并且旅行者也已经收取了预付款，双方的合同关系已经成立，如果因为旅行社单方面原因致使旅行者的旅行不能成行，旅行社构成违约，应当向旅行者支付违约金。

（二）相关法律法规和司法解释关于此违约金的规定

1. 《旅行社质量保证金赔偿试行标准》

第4条 旅行社收取旅游者预付款后，因旅行社的原因不能成行，应提前三天（出境旅游应提前七天）通知旅游者，否则应承担违约责任，赔偿旅游者已交预付款10%的违约金。

2. 《国家旅游局国内旅游组团合同范本》

第9条 〔乙方取消〕除本合同第七条约定的情形外，如因乙方原因，致使甲方的旅游活动不能成行而取消的，乙方应当立即通知甲方，并按如下标准支付违约金：

1. 在旅游开始前第5日以前通知到的，支付全部旅游费用

的 10%。

2. 在旅游开始前第 5 日至第 3 日通知到的，支付全部旅游费用的 20%。

3. 在旅游开始前第 3 日至第 1 日通知到的，支付全部旅游费用的 30%。

4. 在旅游开始前 1 日通知到的，支付全部旅游费用的 50%。

5. 在旅游开始日及以后通知到的，支付全部旅游费用的 100%。

二、贻误机（车、船）的直接 损失赔偿及违约金

（一）贻误机（车、船）的直接损失赔偿及违约金的涵义

贻误机（车、船）的直接损失赔偿及违约金是指旅行社在旅行行程中因自身过错造成旅游者贻误飞机或车、船，旅行社应赔偿旅游者由此造成的直接经济损失并支付相应的违约金。其中，直接经济损失主要指的是所贻误的交通工具的票费或者换乘其他班次交通工具与所退票费的差额。

（二）相关法律法规和司法解释关于贻误机（车、船）的直接损失赔偿及违约金的规定

《旅行社质量保证金赔偿试行标准》

第 5 条 因旅行社过错造成旅游者误机（车、船），旅行社应赔偿旅游者的直接经济损失，并赔偿经济损失 10% 的违约金。

三、旅行社服务与协议约定不符导致的服务费差额赔偿及违约金

（一）旅行社服务与协议约定不符导致的服务费差额赔偿及违约金的涵义

旅行社服务与协议约定不符导致的服务费差额赔偿及违约金是指旅行社安排的旅游活动及服务档次与双方签订的旅游合同不符，造成旅游者经济损失，旅行社应赔偿旅游者合同金额与实际花费的差额并支付由此造成的违约金。实践中，旅行社在旅行行程过程中可能会少安排一些活动，或者安排低于约定服务档次的旅游活动，这一方面违反了双方约定的协议内容，另一方面由于旅行者所享受到的服务档次较低，也造成了旅行者的经济损失。

（二）相关法律法规和司法解释关于导游服务与协议约定不符导致的服务费差额赔偿及违约金的规定

《旅行社质量保证金赔偿试行标准》

第6条 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。

四、减少或变更参观项目导致的直接损失赔偿及违约金

（一）减少或变更参观项目导致的直接损失赔偿及违约金的涵义

减少或变更参观项目导致的直接损失赔偿及违约金是指导游未经旅游者同意，擅自改变活动日程、减少或变更参观项目，由此给旅游者造成的直接损失以及应支付的违约金。其中，直接损失是指由于改变活动日程、减少或变更参观项目而导致旅游者相应的景点门票、导游服务费的损失。

（二）法律法规和司法解释关于减少或变更参观项目导致的直接损失赔偿及违约金的规定

1. 《旅行社质量保证金赔偿试行标准》

第8条第1项 导游擅自改变活动日程，减少或变更参观，旅行社应退还景点门票、导游服务费并赔偿同额违约金。

2. 《国家旅游局国内旅游组团合同范本》

第14条 〔擅自变更合同〕乙方擅自变更合同违反约定的，应当退还甲方直接损失或承担增加的旅游费用，并支付直接损失额或增加的旅游费用额一倍的违约金。