



# 旅游纠纷 与处理对策

• 主编/梅均 赵林余

法律出版社



# 旅游纠纷与处理对策

主编 梅 均 赵林余

法 律 出 版 社

(京)新登字 080 号

**旅游纠纷与处理对策**

主 编 梅 均 赵林余

 法律出版社出版发行

(北京宣武区广内登莱胡同 17 号)

新华书店经销

北京市丰台印刷厂印刷

850×1168 毫米 32 开本 9.875 印张 261,000 字

1993 年 9 月第一版 1993 年 9 月第一次印刷

印数 0,001—5,000

ISBN7-5036-1426-9/D·1144

定价 8.90 元

## 序

在加快改革开放步伐、建立社会主义市场经济体制的大背景下，中国的旅游业作为一项新兴的第三产业同整个中国的经济建设一样，正在以较高的速度持续、协调、稳定地向前发展，已经引起了世人的关注。

根据我国国家旅游局的规划，到2000年我国一年的旅游创汇将达到100亿美元，从而使中国跻身于世界旅游大国之列。这一令人鼓舞的目标通过我们坚持不懈的努力奋斗是完全可以实现的；同时，中国的旅游业在跨入21世纪时将会遇到世界范围的新挑战，这也是毫无疑义的。我们中国的旅游工作者在这样的形势下，一方面要满怀信心地面向未来，另一方面又要冷静地审时度势，决不可对将会遇到的新的挑战 and 困难视而不见，掉以轻心。

随着我国经济以较快的速度不断向前发展并同世界经济接轨，随着我国人民物质文化生活水平的不断提高，我们不仅要大力发展国际旅游，而且也要大力发展国内旅游；不仅要组织外国人来华旅游，而且也要积极组织中国公民出国旅游。所有这一切，都对我国的旅游业提出了更高的要求。不言而喻，随着经济、文化和社会进入新的较高的发展层次，中国的旅游业也将会在更加广阔、更为深层的领域中找到自己的新生长点和新支撑点。在这种可以预见的机会和挑战并存的形势下，今天中国的旅游业比之明日之需要，差距实在是太多太大了。在众多的差距中，中国旅游业经营管理的平均

水准和行为准则的国际化、规范化和完善化的严重不足，是一个亟待解决的课题。另一方面，随着我国社会主义市场经济的进一步发展和改革的不断深入，要求我们学会更多地采用经济的和法律的手段而不是行政的手段来处理经济发展中可能出现的各种问题。有鉴于此，也有鉴于旅游业发展实践对我们的启迪，我们上海市旅游事业管理局和华东政法学院联合编写了《旅游纠纷与处理对策》一书。

旅游纠纷在旅游实践中是屡见不鲜的。如同任何事物一样，旅游实践也是一种矛盾运动的递进过程。善于总结旅游实践中正反两方面的经验，形成符合事物发展的规律性思想，并转化成为政策、方针与法律规范，从而成为指导实践、制约实践的行为规范，这是一件很有意义的工作。

《旅游纠纷与处理对策》一书，是在大量调查研究的基础上，分类整理了已经发生和经过处理的旅游纠纷案例，并经过众多专家、法律工作者的深入分析后编撰而成的，具有一定的参照意义。

本书总论部分阐述了我国旅游纠纷的现状、产生和发展、概念和特征、分类和意义，提出了旅游纠纷的处理对策；分论部分从旅游合同、旅游资源保护、旅游环境保护、旅行社管理、旅游饭店管理、旅游安全、旅游保险、旅游者合法权益保护等方面具体评析了各类不同的旅游纠纷；附录部分提供了有关处理旅游纠纷法律和法规。

本书的特点是：理论联系实际，具有实用性；内容翔实易懂，具有通俗性；分析简明扼要，具有鲜明性。因此，我愿意向旅游企业家和旅游从业人员、旅游院校师生、旅游法律工作者、司法工作人员、企业工会干部和广大旅游爱好者推荐这本书。

—— 丁乃松

1993年5月15日

## 前 言

两年前，上海市旅游事业管理局组织华东政法学院 100 余名师生，对我国已经发生并经处理的旅游纠纷进行了调查。调查中，得到了上海市高级人民法院、上海市中级人民法院、上海市黄浦区人民法院、上海市静安区人民法院、上海市徐汇区人民法院、上海市卢湾区人民法院、上海市普陀区人民法院、上海市虹口区人民法院、上海市长宁区人民法院、上海市闸北区人民法院、上海市青浦县人民法院、天津市中级人民法院、山东省泰安市中级人民法院、山东省泰安市泰安区人民法院、安徽省黄山市人民检察院、山东省泰安市旅游局、上海市公安局、中国人民保险公司上海市分公司、上海市第四律师事务所、上海市经济贸易律师事务所、李国机律师事务所、纺织工业部管理干部学院、上海市第一商业局党校等单位的支持。在调查、收集各类旅游纠纷案例期间，上海市旅游事业管理局在蓝天宾馆召开了《旅游实例法律问题》研讨会；上海市旅游事业管理局培训中心和华东政法学院经济法系在华东政法学院举办了《旅游实务与法律》研讨班。在此基础上，我们组织了有关专家、学者和著名律师，从法学理论与旅游实践结合的高度编写了《旅游纠纷与处理对策》一书。

本书总论部分和分论各章概述由赵林余编写；分论其余部分由以下撰稿人编写（按姓氏笔划为序）：叶松亭、李国机、李志强、严惠英、周洪钧、吴伯庆、赵林余、张万里、张丽臻、浦增平、龚之

前、葛乃余、廖英。

本书由主编梅均、赵林余统稿。

本书在编写过程中曾得到周凯军、殷明发、何行烈、金放、周丰年、黄登吉、李玉珍、李运岱、鲍勇等同志的支持。上海市旅游行业法制建设规划领导小组顾问、华东政法学院副院长、华东政法学院法学教授张国全、华东政法学院法学教授庄咏文、上海市旅游事业管理局旅游学副研究员杨时进为本书审稿。审稿中，法学教授和旅游学专家分别从法学和旅游学角度对本书提了许多建设性修改意见。教授和专家们的意见，主编在修改、统稿中有些已经采纳。上海市旅游事业管理局局长王乃粒同志为本书写序。在此，一并向他们表示诚挚的感谢。

本书的出版仅仅是研究旅游纠纷的初步尝试，加之时间仓促，缺点错误在所难免，敬请广大读者批评指正。

编 著

1993年4月

# 目 录

## 第一篇 总 论

|                             |    |
|-----------------------------|----|
| <b>第一章 旅游纠纷的现状和发展</b> ..... | 1  |
| 一、旅游纠纷的现状.....              | 1  |
| 二、旅游纠纷的产生.....              | 4  |
| 三、旅游纠纷的发展.....              | 5  |
| <b>第二章 旅游纠纷的概念和特征</b> ..... | 8  |
| 一、旅游纠纷的概念.....              | 8  |
| 二、旅游纠纷的特征 .....             | 11 |
| <b>第三章 旅游纠纷的分类和意义</b> ..... | 14 |
| 一、旅游纠纷的分类标准 .....           | 14 |
| 二、旅游纠纷的分类 .....             | 14 |
| 三、旅游纠纷分类的意义 .....           | 16 |
| <b>第四章 旅游纠纷的处理对策</b> .....  | 17 |
| 一、旅游纠纷的协商对策 .....           | 17 |
| 二、旅游纠纷的调解对策 .....           | 18 |
| 三、旅游纠纷的仲裁对策 .....           | 19 |
| 四、旅游纠纷的诉讼对策 .....           | 26 |

## 第二篇 分 论

|                             |    |
|-----------------------------|----|
| <b>第五章 旅游合同纠纷</b> .....     | 31 |
| 普陀山旅游取消 旅行社承担责任 .....       | 31 |
| 绍兴旅游有约定 违背约定应补偿 .....       | 33 |
| 北京八日游有约 违背约定者该究 .....       | 36 |
| “销路不佳”为理由 拒付货款属违约 .....     | 39 |
| 五金商场已歇业 谁是本案被告人 .....       | 41 |
| 居间介绍超范围 行为无效酬返还 .....       | 43 |
| 无证经营矿泉水 合同无效货返还 .....       | 45 |
| 销售假冒“五粮液” 造成损失应赔偿 .....     | 47 |
| 逾期不还贷付息 理应负违约责任 .....       | 49 |
| 承包协议属无效 造成损失怎么办 .....       | 51 |
| 酒家合同产纠纷 双方协商达和解 .....       | 54 |
| <b>第六章 旅游资源保护纠纷</b> .....   | 57 |
| 爆炸声震凌霄岩 诸多问题需思考 .....       | 57 |
| 刀削黄山“迎客松” 拘留五天又罚款 .....     | 63 |
| 商代城址要保护 严格执法很必要 .....       | 64 |
| <b>第七章 旅游环境保护纠纷</b> .....   | 67 |
| 酒店违反“三同时” 停业整顿并罚款 .....     | 67 |
| 噪声超标 9 分贝 酒店被征 6000 元 ..... | 69 |
| <b>第八章 旅行社管理纠纷</b> .....    | 71 |
| 代理服务未尽责 造成损失自承担 .....       | 72 |
| 特殊旅游赔偿案 诸多问题待研究 .....       | 73 |
| 三清山旅游遇难 赔偿纠纷难解决 .....       | 79 |
| 旅游社贪图省事 旅游者多付费用 .....       | 81 |
| 半夜未赏西陵峡 旅游公司作赔偿 .....       | 83 |
| 私收回扣和小费 行政部门严处理 .....       | 85 |

|                           |               |     |
|---------------------------|---------------|-----|
| 导游违纪影响劣                   | 依法罚款并除名 ..... | 86  |
| 游客不欢迎陪同                   | 公司除名即停用 ..... | 87  |
| 导游“放羊”产纠纷                 | 旅行社承担责任 ..... | 89  |
| <b>第九章 旅游饭店管理纠纷</b> ..... |               | 92  |
| <b>旅游饭店服务</b> .....       |               | 92  |
| 动手殴打属违法                   | 损坏眼镜要赔偿 ..... | 92  |
| 侵犯他人人身权                   | 警告处罚还道歉 ..... | 93  |
| 喜庆筵席食中毒                   | 饭店承担民事责 ..... | 95  |
| 拒绝存放贵重物                   | 物品丢失负主责 ..... | 101 |
| 登报批评服务差                   | 举一反三搞整改 ..... | 103 |
| 经营思想不端正                   | 藏污纳垢被停业 ..... | 105 |
| 餐馆设陪酒女郎                   | 吊销其营业执照 ..... | 106 |
| 首起行政诉讼案                   | 先胜后撤需研究 ..... | 107 |
| <b>旅游饭店结算</b> .....       |               | 110 |
| 拒付房租一年半                   | 起诉法院索租金 ..... | 110 |
| 共同租用宾馆房                   | 连带责任付房租 ..... | 111 |
| 未办结算而离去                   | 诉讼法院债归还 ..... | 114 |
| 费用未付即离开                   | 诉至法院肯还债 ..... | 116 |
| <b>旅游饭店劳动管理</b> .....     |               | 117 |
| 用电脑冲帐贪污                   | 被饭店开除公职 ..... | 117 |
| 胁迫签订无根据                   | 退赔协议应履行 ..... | 119 |
| 解除合同无依据                   | 恢复原职赔损失 ..... | 121 |
| <b>旅游饭店其他</b> .....       |               | 122 |
| 为房屋租金涉讼                   | 就纠纷达成协议 ..... | 122 |
| 不属动迁分房户                   | 照顾困难有限度 ..... | 123 |
| 安置协议属有效                   | 调解解决效果好 ..... | 125 |
| 联建住宅应互利                   | 无偿调拨不支持 ..... | 127 |
| <b>第十章 旅游安全纠纷</b> .....   |               | 130 |
| <b>旅游人身安全</b> .....       |               | 130 |

|             |           |     |
|-------------|-----------|-----|
| 宾馆学校屡偷窃     | 抢劫行凶罪满盈   | 130 |
| 无视国法杀游客     | 自己无法“再回首” | 138 |
| 无理纠缠遭斥责     | 故意杀人判死刑   | 140 |
| “五岳独尊”处撕打   | 故意伤害判徒刑   | 142 |
| 登峰处故意杀人     | 判处其无期徒刑   | 143 |
| 严惩流窜刑事犯     | 确保旅游安全感   | 145 |
| 店主人言而无信     | 旅游者缺少文明   | 150 |
| 旅游财产安全      |           | 151 |
| 盗窃美游客钱款     | 当场抓获严惩处   | 151 |
| 盗窃钱财数额大     | 严厉打击判徒刑   | 152 |
| 为满私欲行盗窃     | 数额较大判徒刑   | 154 |
| 拦路抢劫同胞钱     | 迅速抓获严打击   | 155 |
| 窃贼乔装入宾馆     | 变造护照显原形   | 158 |
| 遗忘现钞被侵占     | 大肆挥霍判徒刑   | 160 |
| 寄存物品遭盗窃     | 旅馆承担赔偿责任  | 161 |
| 巨款车厢内被盗     | 列车停站前破案   | 162 |
| 索道缆车内盗窃     | 数额巨大判七年   | 164 |
| 团伙抢劫旅游者     | 区别情况予严惩   | 165 |
| 旅游区持械抢劫     | 未成年犯罪受惩   | 167 |
| 旅游场所施暴力     | 构成抢劫判徒刑   | 170 |
| 旅游交通安全      |           | 171 |
| 日游客铁路丧生     | 求偿案风波迭起   | 171 |
| 赔偿比照“3. 24” | 调解解决达协议   | 182 |
| 刘经理无视安全     | 翻船后受到追究   | 184 |
| 过错责任驾驶员     | 赔偿责任应法人   | 185 |
| 驾驶不当出事故     | 公司承担其全责   | 188 |
| 双方均负有过错     | 赔偿按责任分担   | 191 |
| 小朋友坠车身亡     | 两家负连带责任   | 192 |
| 第十一章 旅游保险纠纷 |           | 196 |

|                            |         |     |
|----------------------------|---------|-----|
| 协商解决责任险                    | 圆满处理索赔案 | 197 |
| 责任是非要分清                    | 赔案处理须合法 | 204 |
| <b>第十二章 旅游者合法权益保护纠纷</b>    |         | 207 |
| 日本一游客投诉                    | 西安城反响强烈 | 207 |
| 超标收费应无效                    | 驳回诉讼退费用 | 210 |
| 讨点小费过日脚                    | 严肃处理得人心 | 213 |
| 旅游中眼睛致伤                    | 组织者承担责任 | 215 |
| 游客手指被轧伤                    | 公园赔偿医疗费 | 216 |
| 安全措施不落实                    | 公园承担主要责 | 218 |
| 公园施工伤游客                    | 共同承担民事责 | 219 |
| 设备瑕疵受损失                    | 宾馆赔偿二百元 | 220 |
| 擅自提前开班车                    | 民事责任要承担 | 222 |
| 搞错航班漏乘机                    | 造成损失谁承担 | 225 |
| <b>附录</b>                  |         |     |
| 中华人民共和国民法通则                |         | 227 |
| 中华人民共和国民事诉讼法               |         | 247 |
| 旅行社管理暂行条例                  |         | 287 |
| 中国国际旅游价格管理暂行规定             |         | 290 |
| 关于严格禁止在旅游业务中私自收授回扣和收取小费的规定 |         | 292 |
| 导游人员管理暂行规定                 |         | 294 |
| 旅游安全管理暂行办法                 |         | 297 |
| 鼓励海外客户组团来华旅游的优惠办法          |         | 300 |

# 第一篇 总 论

## 第一章 旅游纠纷的现状和发展

1978年以来,随着我国改革开放的不断深入,旅游业作为一项新兴产业得到了迅速发展,它已经成为第三产业的重要支柱与带头产业。1992年,随着市场经济的发展,我国国际旅游业跃上新台阶,国内旅游业也有了新进展。据国家旅游局提供的信息,1992年,来华旅游入境人数达3811.61万人,比上年增长14.3%。其中:外国人400.65万人,增长47.8%;华侨16.51万人,增长23.7%;港澳同胞3262.62万人,增长10.4%;台湾同胞131.83万人,增长39.3%。全国有组织接待的海外旅游者达632.64万人,比上年增长28%。全国旅游外汇收入39.5亿美元,超额31.7%完成全年收汇计划,比上年净增11.05亿美元,增长幅度高达38.9%。全国旅游平均日创外汇达1079万美元,与上年的781万美元相比,每天多创汇298万美元。1992年,我国国内旅游达3.3亿人次,比上年增长10%;回笼货币250亿人民币,比上年增长25%。我国旅游业的发展速度如此之快,在国民经济各项产业中是罕见的。它既说明了我国发展旅游业的优势和潜力,又说明了我国实行改革开放和市场经济的必要和正确。

### 一、旅游纠纷的现状

随着旅游业的迅猛发展,因旅游而产生的纠纷也不可避免地逐渐增多。因此,对我国旅游纠纷现状的调查,正在引起旅游管理部门、司法实际部门、教学和理论研究部门的重视。

1990年8月,上海市旅游事业管理局曾委托华东政法学院经济

法系有关教师前往苏州、无锡、镇江、扬州、南京、北京等地的旅游管理部门和有关旅游企业，对旅游纠纷现状作了初步调查，收集到部分旅游纠纷案例。后来，上海市高级人民法院研究室的有关人员，还收集了北京、天津等地的部分旅游案例。

1990年11月底，上海市旅游事业管理局又委托华东政法学院经济法系部分师生，对1986年以来旅游纠纷的现状进行一次调查。为此，华东政法学院经济法系1988年级本科生专门成立了旅游纠纷调查小组，实际参加调查研究的师生约100余名，集中调查的时间有半年多。在这一活动中，调查组首先做了以下4项基础工作：

1. 查阅有关报刊杂志，广泛收集旅游纠纷案例。调查组共查阅了1986—1990年的中国旅游报、上海旅游报（后改为旅游时报）、中国法制报（后改为法制日报）、上海法制报、解放日报、文汇报、新民晚报、羊城晚报、北京晚报、华声报以及旅游天地、法苑等12种报刊杂志，从中收集到许多旅游纠纷案例。通过这项调查我们取得了3项成果：一是从宏观上初步了解了我国旅游纠纷的状况，为今后继续调查研究旅游纠纷中的法律问题打下了基础；二是收集到一些典型旅游纠纷案例，为进一步调查研究每一具体的旅游纠纷提供了基本脉络；三是掌握了国内旅游法制建设的概况，从而进一步明确了今后继续收集旅游纠纷案例的方向。

2. 深入旅游企业，重点收集旅游纠纷案例。旅游企业是旅游诉讼的主体之一，凡该企业发生过旅游诉讼，该企业都有人民法院发给的调解书或判决书。因此，直接深入曾经发生过诉讼的旅游企业，收集旅游纠纷案例，也是调查旅游纠纷的一条重要渠道。在调查过程中，我们从有些企业那里收集到部分很有价值的旅游纠纷案例。但也有些企业明明发生过旅游诉讼，在那里却收集不到旅游纠纷案例。究其原因：一是企业管理混乱，旅游纠纷由谁负责处理，该案例的有关资料就由谁保管，没有实行统一归档制度；如果再遇到有关人员的工作调动或职务变动，旅游纠纷案例的有关资料就更难提供了。二是企业不愿提供打输了官司的资料，怕损坏企业的形象。

3. 直接去司法部门,专门收集旅游纠纷案例。我们组织力量,直接去上海市、区、县有关法院、公安局和律师事务所,专门收集旅游纠纷案例。从目前情况看,我国旅游纠纷案例大部分归在民事、经济纠纷案例中,有些归在刑事、行政纠纷案例中,因此收集起来的工作量很大,花费时间多。所以,只能有选择地进行调查。在有关法院、公安局和律师事务所的支持下,我们直接收集到一批有关旅游纠纷案例的调解书或判决书,这为我们深入研究旅游纠纷案例及其处理对策,提供了法律依据。

4. 去与旅游相关的部门多方收集旅游纠纷案例。与旅游相关的部门主要有交通、海关、保险、食品、卫生、环保、劳动以及旅游景点、文物保护等部门,它们同样也是调查研究旅游纠纷案例不可缺少的方面。实践已经证明:只有多方面地收集旅游纠纷案例,才能对各类旅游纠纷的法律问题作出科学的分析;只有多方面地收集旅游纠纷案例,才能为各类旅游纠纷的处理制订出合理的措施。

与此同时,我们还注意从有关的书籍、报刊杂志上收集纽约、伦敦、巴黎、东京、新德里、圣保罗、里约热内卢、日内瓦、布宜诺斯艾利斯、巴塞罗那等世界著名的五星级旅游宾馆和饭店的纠纷案例,它们为研究我国国内发生的旅游纠纷案例提供了新的思路。

通过以上4个方面的调查,我们初步收集到国内发生的各类旅游纠纷案例约200余件,各类旅游纠纷案例线索200余条。200件旅游纠纷案例按其性质分:旅游民事纠纷案例约占40%左右;旅游刑事纠纷案例约占30%左右;旅游经济、行政纠纷案例共约30%左右。按其主体分:旅游饭店纠纷案例约占40%左右;旅游者权益纠纷案例约占30%左右;其他主体纠纷案例约占30%左右。按其内容分:旅游安全纠纷案例约占30%左右;旅游合同纠纷案例约占20%左右;旅游服务纠纷案例约占20%左右;旅游交通纠纷案例约占10%左右;旅游结算纠纷案例约占10%左右;旅游资源纠纷、旅游食品卫生纠纷、旅游保险纠纷、旅游劳动管理纠纷、旅游出入境管理纠纷案例合计约占10%左右。按旅游的吃、住、行、游、购、娱六大

要素分：住约占 40%左右；游约占 30%左右；行约占 20%左右；吃、购、娱约占 10%左右。

应当指出：上述调查是以上海地区为重点的调查，因投入的人力、物力、财力有限，再加上所调查地区的局限和调查侧重点的不同，各类旅游纠纷案例的比例数据不一定准确，它只能是一个仅供参考的比例数据。

## 二、旅游纠纷的产生

在分析各类旅游纠纷案例时，我们发现诸多的旅游纠纷集中反映了以下五类矛盾：

1. 旅游者（团）与旅游经营单位之间的矛盾。这类矛盾主要体现为旅游接待者与被接待者之间，在吃、住、行、游、购、娱等方面的矛盾。这类矛盾多数是因旅游经营单位的违约而发生的。

2. 旅游经营单位与旅游相关部门之间的矛盾。这类矛盾主要体现为直接从事旅游业务的旅行社、旅游宾馆、饭店等企业与间接从事旅游服务旅游相关部门的民航、铁路、交通、商业、轻工、园林、文物等行业或部门之间，在旅游专业化服务方面的矛盾。这类矛盾多数是因一方或双方违约而发生的。

3. 旅游经营单位与旅游有关政府管理部门之间的矛盾。这类矛盾主要体现为旅游行政管理部门以及公安、工商、税务、保险、卫生、物价、外汇等行政管理部门，与旅游经营单位之间，因管理与被管理、服务与被服务而产生的矛盾。这类矛盾多数是因一方或双方违约而发生的。

4. 旅游经营单位相互间在横向经济联合过程中的矛盾。这类矛盾是旅行社相互间、旅游饭店相互间、旅游车船队相互间，在相互的权利与义务方面的矛盾。这类矛盾往往起因于一方或双方违约。

5. 旅游经营单位内部在经营管理过程中的矛盾。这类矛盾主要体现为旅游企业总公司（总社、集团公司）与分公司之间、企业内部部门之间或企业与职工之间在分工、协作或管理等方面的矛盾。引起这类矛盾的原因既有违约，又有违法，还有违纪。

上述 5 类矛盾，从法律角度分析可简要地归纳为三大纠纷：一是合同纠纷；二是侵权纠纷；三是刑事纠纷（这里纠纷作广义的理解，实际上是指一些刑事案件）。

我们认为，旅游纠纷随着旅游业的产生而产生，随着旅游业的发展而发展。在我国旅游业蓬勃发展的过程中，产生各种各样旅游纠纷是正常的。因为，从矛盾的观点来看，矛盾存在于一切事物的发展过程中，矛盾是前进中的矛盾。我国旅游业同其他各种事物一样，在发展过程中出现的诸多矛盾和纠纷，都是在逐步完善的过程中出现的，是必然的。因此，我们需要主动地去认识它、理解它。只有这样，才能主动地加强旅游法制建设，规范旅游企业的行为，妥善地解决各类旅游矛盾和纠纷，适应市场经济的发展需要。

### 三、旅游纠纷的发展

我国旅游纠纷的产生是随着旅游业的产生而产生的，旅游纠纷的发展是随着旅游业的不断发展而不断发展的。目前，我国旅游纠纷的发展态势同我国旅游业的发展态势一样，呈上升的趋势，其中旅游饭店纠纷、旅行社纠纷、旅游交通纠纷和旅游安全纠纷的发展尤为突出。因此，在诸多的旅游纠纷中，应着重对旅游饭店、旅行社、旅游交通、旅游安全纠纷加以研究。

1. 旅游饭店纠纷。旅游饭店纠纷中以旅游饭店安全纠纷、旅游经营纠纷、旅游结算纠纷为较多。其中以旅游饭店安全纠纷最为突出。旅游饭店的安全是旅游饭店的头等大事。即使是因为一枚小针刺伤旅游者的脚而引起安全事故，对旅游饭店和旅游宾馆来说，也是不容忽视、不容谅解的。因为不管是什么样的旅游服务，无论它的设备如何先进，如果在旅游者的安全问题上出了一点差错，旅游饭店和宾馆就会遭受到巨大的损失。安全服务是旅游饭店和宾馆的最最基本的问题，它是用金钱无法买到的旅游饭店和宾馆的生命线。对于这一点，所有旅游饭店、宾馆的经理和全体服务人员都有重新认识的必要。

1987 年 10 月 31 日晚，上海某饭店承接了 11 对新婚夫妇举行