

国家“十一五”重点规划图书

标准走进百姓家丛书

旅游维权 知识问答

国家标准化管理委员会
中国标准出版社

组织编写

吴军 编



 中国标准出版社

www.spc.net.cn

国家“十一五”重点规划图书

标准走进百姓家丛书

.....

旅游维权 知识问答

国家标准化管理委员会
中国标准出版社

组织编写

吴军 编

中国标准出版社

.....

图书在版编目(CIP)数据

旅游维权知识问答/吴军编. —北京:中国标准出版社, 2006

(标准走进百姓家丛书)

ISBN 7-5066-4001-5

I. 旅… II. 吴… III. 旅游业-法规-中国-问答 IV. D922.296.5

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 007553 号

中国标准出版社出版发行
北京复兴门外三里河北街 16 号

邮政编码:100045

网址 www.spc.net.cn

电话:68523946 68517548

中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷

各地新华书店经销

*

开本 787×960 1/32 印张 9.375 字数 161 千字

2006 年 3 月第一版 2006 年 3 月第一次印刷

*

定价 15.00 元

如有印装差错 由本社发行中心调换

版权专有 侵权必究

举报电话:(010)68533533

《标准走进百姓家丛书》

编 委 会

《标准走进百姓家丛书》编辑委员会

主 任 张健全

副 主 任 董志民 王守一 王希林 白德美

总策划人 白德美

编 委 (按姓氏笔画为序)

于茁路 冯 强 张 宁

张燕敏 段 方 段 炼

郭 丹 高 莹 魏丽萍

《标准走进百姓家丛书

旅游维权知识问答》

编 写 人 员

吴 军

《标准走进百姓家丛书》

出版说明

标准作为科学、技术和实践经验的结晶，为人们提供了判别的准则、检测的依据、技术的支持和提高生活质量的手段。截至 2005 年底，我国已有国家标准 2 万余项，行业标准 4 万余项，这些标准深刻地影响着社会的发展和人类思维观念的改变，有力地促进了科学技术的进步和生活质量的提高。标准所涉及的领域已从过去单纯的技术领域拓展到管理领域、经济领域和贸易领域，涵盖了航空航天、机械电子、通信信息、石油化工、冶金能源，乃至与百姓生活密切相关的食品安全、环境保护、道路交通、图形符号、旅游服务等方方面面。可以说，标准已渗透到百姓生活中的每一层面，时时刻刻影响并支撑着我们的生活。

中国标准出版社以“标准走进百姓家”为

主题,提出一项关于“立足标准科普图书的出版和开展标准的公益性宣传”的规划,旨在广泛地宣传、普及和传播标准知识,使百姓逐渐认识标准、重视标准和正确使用标准。这一规划得到了国家有关部门的高度重视。国家新闻出版总署已将该规划列入我国“十一五”重点图书规划中。国家标准化管理委员会非常关注和支持这套丛书的出版,对丛书的编撰方案和书稿内容进行审查。国家的重视和百姓的期待,给了我们巨大的鼓舞和工作动力,坚定了我们把标准用科普的方式介绍给百姓大众,在全社会普及科学知识、增强标准意识的决心。

首批推出的《标准走进百姓家丛书》共15本,内容涉及了与百姓生活息息相关的衣食住行标准知识,如食品安全、家居装饰装修、道路交通标志标线、机动车运行安全、旅游服务、生活用图形符号等。丛书的作者都是我国标准化领域和相关行业的专家,他们以浅显通俗的语言、图文并茂的形式,结合相关事例,通过解读标准,回答了百姓生活中林

林总总的问题,提供了如何借助标准生活得更加安全、方便、舒适的方法。丛书集趣味性、知识性、实用性为一体,读来生动易懂,读者在增长标准知识的同时,也将提高自身的生存能力和生活质量。丛书的出版,将对提高我国全民的标准化意识和科学文化水平起到推动作用,对构建社会主义和谐社会有着重大的现实意义。

中国标准出版社

2006年1月

前 言

旅游业在国际上被誉为永不衰落的朝阳产业。在我国,从1949年11月第一家旅行社诞生起,新中国旅游业已经走过了56年的历程。在50年代初至十一届三中全会之前的近30年间,我国旅游工作一直属于民间友好往来的范畴,并未形成真正意义上的产业。1978年以后,中国旅游业得改革开放之先,进入了新的发展时期。经过20多年的发展,旅游业从小到大,产业形象日益鲜明,产业规模不断壮大,成为国民经济中发展速度最快的行业之一,同时也是具有明显国际竞争优势的产业之一。然而,旅游又是一项关联性很强的活动,涉及到如旅行社、宾馆、餐厅、景区、交通、购物场所等多个旅游服务提供者,在旅游过程中,不可避免地会发生一些纠纷。作为旅游行政管理部门的一名法制工作者,笔者看到,从最初旅游者被旅行社牵着鼻子

跑,到旅游者逐渐增强法律意识和自我保护意识,这个发展过程是旅游行业和旅游者逐步成熟的过程。但是,旅游者维护自身权益应当做到依据充分、证据确实、行为得当,否则就难以到达预期目的。本书正是根据游客在旅游过程中遇到的问题和反馈回来的意见,经过甄别,筛选出一些具有代表性、典型性的问题,内容涵盖了旅行社的选择、旅游合同的签订、导游的服务以及旅游者在食、住、游、行、娱、购等各个环节中可能遇到的质量安全问题。所有问题均以国家标准、行业标准和相关法律法规为依据作答,希望能为旅游者维权提供一些建议和参考。

由于水平有限、时间仓促,本书可能有一些不妥之处,欢迎读者朋友批评指正!

编 者

2006 年 1 月

目 录

一、旅行社的选择

1. 如何分辨哪些是合格的旅行社? 1
2. 旅行社的经营范围有哪些? 2
3. 如何选择服务好的旅行社? 4
4. 怎样识别旅行社分社和门市部? 21
5. 旅行社应当提供什么样的服务? 23
6. 什么是旅行社质量保证金及如何申请赔偿? 26
7. 旅行社内部承包,责任该谁负? 29
8. 旅行社转团(并团)怎么办? 30
9. “地接社”损害旅游者权益,谁承担责任? 33
10. 旅行社虚假宣传,承担什么责任? 35

二、旅游合同的签订

11. 签订旅游合同有什么重要性? 39
12. 旅游合同应当包括哪些内容? 41
13. 旅游格式合同是什么? 47
14. 旅游合同的附加条款该如何补充? 50

15. 低价旅游团为什么低价? 52
16. 什么是“霸王条款”? 58
17. 什么情况下旅游者可以解除合同? 62
18. 旅行社取消行程该赔偿吗? 66
19. 没有签订旅游合同,出了问题怎么办? 67
20. 旅行社、旅游者双方都要严格执行合同约定,依法维护自己的权益 69

三、旅游保险的购买

21. 旅游保险保什么? 71
22. 旅行社责任险和旅游意外险有什么不同? 73
23. 旅游者为什么要购买旅游意外保险? 76
24. 旅游者还可以购买哪些保险? 79
25. 索赔中有哪些注意事项? 81

四、导游

26. 导游的基本条件有哪些? 82
27. 导游的职责是什么? 84
28. 导游的服务应当达到什么标准? 85
29. 如何挑选好导游? 89
30. 导游借职务之便造成旅游者损害,谁承担责任? 91

五、旅行中的餐饮

- 31. 旅行中的餐饮应该是什么样的? 93
- 32. 旅行中发生食物中毒怎么办? 96
- 33. 在餐厅发生其他事故怎么办? 97

六、旅游住宿

- 34. 住宿的种类有哪些? 99
- 35. 什么是星级饭店? 103
- 36. 全国有哪些星级饭店? 106
- 37. 旅游饭店服务应遵守什么规范? 108
- 38. 在宾馆内发生摔伤、烫伤等事故怎么办? 111
- 39. 在宾馆内因第三人原因造成损害怎么办? 114
- 40. 旅游者损坏、弄丢宾馆物品应该怎么赔偿? 117
- 41. 宾馆条件不尽人意,团队旅游者能要求赔偿或者更换宾馆吗? 119

七、游 览

- 42. 什么是旅游区(点)? 122
- 43. 旅游区(点)的等级如何划分? 124
- 44. 我国有哪些世界遗产? 129
- 45. 旅行中遗漏景点旅行社该如何赔偿? 131

- 46. 导游擅自改变行程怎么办? (135)
- 47. 为了保证旅游者的安全,旅行社和导游应当尽到哪些责任? (138)
- 48. 游客在旅游景区(点)内遭到伤害,责任由谁负? (142)
- 49. 游乐园(场)的安全和服务质量如何界定? (146)

八、交 通

- 50. 飞机晚点怎么办? (149)
- 51. 火车晚点怎么办? (152)
- 52. 飞机失事应当获得多少赔偿? (154)
- 53. 乘坐飞机,行李物品丢失怎么办? (157)
- 54. 乘坐火车出了事故怎么办? (159)
- 55. 旅游汽车出现交通事故该由谁赔偿? (161)
- 56. 发生了交通事故,旅游者可以通过哪些途径获得救济? (163)
- 57. 旅游汽车服务也有标准? (166)
- 58. 旅游船也有星级吗? (168)
- 59. 交通工具达不到约定标准怎么办? (171)

九、购 物

- 60. 旅行中购物的时间和次数有限制吗? (172)
- 61. 在旅行社或者导游指定的商店买到质量不合格的产品,旅行社应当承担什么

- 责任? 175
62. 旅游者买到假冒伪劣商品, 什么情况下可以要求加倍赔偿? 179
63. 导游回扣合法吗? 181

十、出国(境)旅游

64. 旅行社都可以经营中国公民出国旅游项目吗? 184
65. 出国旅游所有的国家都能去吗? 186
66. 出国旅游需要哪些手续? 办理程序是什么? 189
67. 出入境要办理哪些手续? 191
68. 内地居民如何申办个人赴港澳旅游的有关手续? 193
69. 什么是领队? 194
70. 领队能为旅游者提供哪些服务? 196
71. 出国旅游有哪些注意事项? 199
72. 出国旅游者享有哪些权利? 201
73. 旅行社应当为出国旅游者提供什么样的服务? 202
74. 境外导游侵害旅游者权益, 责任谁负? 204
75. 关于边境旅游的规定有哪些? 206

十一、旅游中的其他问题

76. 旅游者一定要付小费吗? 210

77. 旅行社突然要求调价,旅游者应该怎么办? 212
78. 发生旅游纠纷怎么办? 213
79. 旅游者权益保护的注意事项有哪些? 214

附录 相关法律法规

- 中华人民共和国合同法(节选) 217
- 中华人民共和国消费者权益保护法 242
- 旅行社管理条例 256
- 导游人员管理条例 268
- 中国公民出国旅游管理办法 274

一、旅行社的选择

1. 如何分辨哪些是合格的旅行社?

 现代旅游,主要分为三种形式。一种是自助旅游,或者叫自己旅游;第二种是旅游者委托旅行社或者其他单位代办订票、订房等部分事宜的旅游;第三种是旅游者把旅行完全委托给旅行社办理、组织的旅游。在第二和第三种形式的旅游中,旅行社都扮演了重要角色。并且,随着社会分工的细化,委托旅行社办理部分或者全部旅游相关事宜的情况越来越多。但是,近年来市场上出现一些“黑社”,就是没有旅行社经营资质的单位和个人,打着旅行社的招牌招摇撞骗,坑害了不少不明真相的旅游者。那么,如何分辨哪些是合格的旅行社呢?

根据中华人民共和国国务院令 第 205 号 1996 年 10 月 15 日发布、2001 年 12 月 11 日修订的国务院法规《旅行社管理条例》第三条规定:“旅行社是指有营利目的从事旅游业务的企业。所谓旅游业务,是指为旅游者代办出境、入境和签证手续,招徕、接待旅游者,为旅游者安排食宿等有偿服务的经营活动。”

在我国,旅行社的设立目前还需要通过审批,也



就是说,设立旅行社应当符合一定的条件,并且经过国家有关部门的批准,才能到工商部门登记注册,开始营业。根据《旅行社管理条例》的规定,设立旅行社除了和别的经营者一样,需要有一定的注册资本、必要的经营场所、设施和人员之外,还要交纳一定的旅行社质量保证金。设立国内旅行社,是由省一级旅游行政管理部门批准,设立国际旅行社,由国务院旅游行政管理部门批准,然后,旅行社才能在工商部门领取营业执照。因此,在选择一家合格的旅行社时,应当注意它必须同时拥有两个证书:一是相应旅游部门颁发的《旅行社业务经营许可证》,二是工商部门颁发的《营业执照》,在《旅行社业务经营许可证》上,还记载着旅行社许可证的编号。截止到 2005 年底,全国旅行社的数量已经达到 15000 余家,其中国际旅行社近 1500 家。如果旅游者想查证一家旅行社是否合格,可以在“中国旅游网”上搜索,这是国家旅游局的官方网站,登记了全国所有经批准的合法旅行社,具体网址是:<http://cnta.gov.cn/10-lxs/index.asp>。

2. 旅行社的经营范围有哪些?

 根据《旅行社管理条例》规定,按照业务经营范围,旅行社分为国内旅行社和国际旅行社。其中,国际旅行社又分为一般国际社和可以经营出国(境)游的旅行社,后者又称组团社。国内旅行社的经营范