

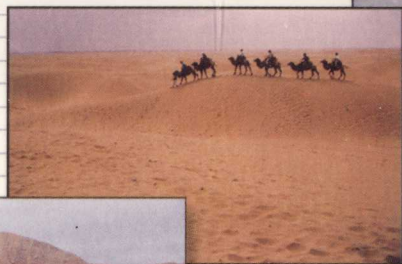


LÜYOU WEIQUAN ZHINAN

DF529.4
20

旅游 维权指南

刘海邻 郑宗咸 著



8

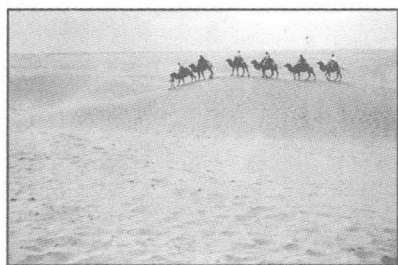
福建人民出版社

● 消费者维权金手指丛书 ●

LÜYOU WEIQUAN ZHINAN

旅游 维权指南

刘海邻 郑宗咸 著



福建人民出版社

图书出版编目 (CIP) 数据

旅游维权指南/刘海邻, 郑宗咸编著. —福州: 福建人民出版社, 2004. 1

ISBN 7-211-04585-X

I. 旅… II. ①刘…②郑… III. ①旅游业—经济管理—法规—中国—指南②消费者权益保护法—中国—指南 IV. ①D922.296②D923.8-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2003) 第 107736 号

消费者维权金手指丛书

旅游维权指南

LǚYOU WEIQUAN ZHINAN

刘海邻 郑宗咸 编著

*

福建人民出版社出版发行

(福州东水路 76 号 邮编: 350001)

三明地质印刷厂印刷

(三明市富兴路 15 号 邮编: 365001)

开本 850 毫米×1168 毫米 1/32 7.375 印张 2 插页 168 千字

2004 年 2 月第 1 版

2004 年 2 月第 1 次印刷

ISBN 7-211-04585-X
D·408 定价: 12.60 元

本书如有印装质量问题, 影响阅读, 请直接向承印厂调换。

序言

旅游、购房、就业……几乎是当下人们谈话不可或缺的话题。但与此相关的旅游投诉、购房投诉、就业投诉也是见诸报端频率颇高的词汇。例如，每年“黄金周”旅游后，媒体中一桩桩、一件件的投诉案件是极为抢人眼球的。尽管谁也不愿意蹚这潭浑水，但哪一天落到你头上，别把它当成偶然，因为旅游、购房、就业与我们的生活息息相关。

就拿旅游来说吧。旅游本是一件怡情养性、放松身心的好事，但每次旅游归来都有人觉得是花钱买气受或是花钱买罪受，直至愤而投诉。可以说，投诉是包括游客、旅行社、旅游管理部门各方都不愿见到的事，但它又确实实避免不了，成了与旅游不离不弃的一道阴影。有的“野马旅行社”与“野导游”非法经营、暗中拉客、价格欺诈、扰乱旅游市场秩序；有的旅行社与导游违规经营、超范围经营、虚登广告、削价竞争、私收回扣、索要小费，甚至出现“甩团”事件。例如，某地一旅游团到旅游点后因为组团社没有支付地接费用给当地旅行社而导致行程中断，游客投诉到组团社和省旅游局，发现该旅行社已经人去楼空，最后只能动用质量保证金进行赔偿。

旅游市场如是，房地产市场呢？随着人们生活水平的日益提高，对于住房条件改善的需求也不断增长，全国各地的房地产市场发展迅猛。然而，由于我国有关房产交易、租赁、装修、物业管



理等方面法律、法规的不完善，以及传统经济体制下所形成的观念的影响，加之某些房产建筑、开发、销售商的恶意行为，导致在房产交易量不断上升的同时，房产市场的消费者权益受到侵害的情况也层出不穷，广大消费者对房产交易及与之相关问题的投诉也急速升温，房产纠纷已成为一个社会热点问题。

消费者如何有效地保护自身权益？房产从业者、用工单位、旅游从业者如何提高服务质量，避免纠纷的产生？《消费者维权金手指丛书》精选了大量近年来在现实生活中出现的典型案例，并且从法律的角度做了点评，这些案例对消费者增强法律意识，在自己的权益受到侵害后勇敢地拿起法律武器维护自己的权益很有参考价值；对房产从业者、用工单位、旅游从业者也具有很好的警示作用。

以《旅游维权指南》为例，旅游服务质量问题，包括交通、餐饮、住宿、导游服务，价格问题，虚假广告问题，导游误导购物，合同不符及在组团不成时向别的旅行社随意“转卖”游客，擅自增减旅游项目，旅游行程延误变更等是旅游投诉的主要领域。书中精选了这方面的案例，对旅游者极有教益。同时，书中介绍了大量的旅游维权知识，让旅游者了解在旅游消费中应该注意的问题，以及如何避免自身的合法权益受到伤害等维权常识。例如，如何界定旅游消费中受到的精神伤害；旅游及相关服务的行业规范有哪些，如何评判服务的优劣；什么是广告欺诈、价格欺诈，经营者一旦出现欺诈行为应当承担什么样的责任等。再如，部分旅行社故意利用格式合同玩“文字游戏”，在合同约定的景点前加上了“远眺、近观、眺望”等修饰词汇，实际则在行程中将景点大量“缩水”。通过这些旅游维权知识的介绍，旅游者对维护自身合法权益一定会有更深层次的理解。

《购房维权指南》选取了在实际生活中发生的有关购房常识、

期房买卖、现房买卖、二手房买卖、房屋中介、购房贷款、权证办理、商品房装修、物业管理、房屋租赁等方面的一些典型案例，并就这些案例予以评析，希望通过对这些案例的分析、讲解及就相关问题的归纳、总结，能使广大购房者对于在房产交易、租赁、装修以及物业管理等各环节较易发生的纠纷加以重视，并举一反三，从而在日后尽量避免发生类似纠纷。

《职场维权指南》通过一系列案例来对劳动法律、法规进行透彻的分析，并尽可能完备地附有相关法律、法规和司法解释，从而大大便利了读者对劳动就业法律、法规的理解。

作 者

2003 年 11 月于上海

第一章 旅行社

1. 什么是旅行社 /1
2. 旅行社是如何分类的 /1
3. 外出旅游是否要参与旅行社组织的旅游 /2
4. 如何挑选旅行社 /5
5. 与旅行社打交道应注意什么 /8
6. 如何判断旅行社的信誉和服务质量 /9
7. 遭遇非法旅行社该怎么办 /10
8. 旅行社报价越低越好吗 /12
9. 怎样看待旅游产品价格 /12
10. 旅行社质量保证金制度是怎么回事 /13
11. 注意提防旅行社暗箱操作 /14
12. 如何预防被旅行社“转卖” /15
13. 国家对旅行社的管理有哪些规定 /17
14. 违反《旅行社管理条例》有哪些处罚细则 /20

第二章 旅游广告

1. 旅行社的旅游广告要符合哪些规范 /23
2. 旅游广告有哪些特点 /23



3. 如何看旅游广告才能识破其中的不实之词 /24
4. 透视旅游包价 /26
5. 怎样看待旅游广告中的价格差异 /29
6. 警惕旅游广告中的价格陷阱 /29
7. 旅游者可拒绝交付哪些费用 /31

第三章 旅游合同

1. 参加旅行社组织的旅游一定要签合同吗 /32
 2. 签订旅游合同应注意什么 /33
 3. 签订旅游合同后, 临时不能出游如何处理 /35
 4. 因旅行社的原因通知取消出团怎么办 /35
 5. 游客如何防止“货不对板” /36
 6. 留心旅游合同中的模糊条款 /37
 7. 对不公平的旅游合同该怎么办 /39
 8. 游客可以修改合同吗 /39
 9. 游客违约了, 该如何赔偿 /40
 10. 旅游中转团要签新合同吗 /41
 11. 双方当事人是否存在合同关系 /42
 12. 如何看待旅行社的违约行为 /44
 13. 是定金, 还是预付款 /45
- 附录 标准的旅游合同范本 /47

第四章 旅游服务

1. 与旅游服务有关的几个概念 /55

2. 旅游服务有哪些特性 /57
3. 旅游服务质量如何评定与认证 /57
4. 旅游服务包括哪些要素 /57
5. 旅游者在旅游服务过程中有什么权利与义务 /57
6. 旅游行业的服务标准有哪些 /59
7. 留意旅游行程表 /66
8. 什么是导游人员 /66
9. 国家对导游人员的管理有何规定 /67
10. 怎样判别导游员是否正规 /71
11. 一个导游员应带多少游客 /72
12. 如何避免附加购物消费 /73
13. 旅行中如何灵活应对导游 /76
14. 旅游购物质价不符, 谁来负责 /77
15. 选择“分时度假”谨防陷阱 /78
16. 何为旅游安全事故 /80

第五章 旅游意外保险

1. 什么是旅游意外保险 /81
2. 旅游者为什么不爱买保险 /81
3. 旅游意外保险及旅游救援保险是怎么来的 /83
4. 游客出游可选择购买哪一类型的保险 /84
5. 旅游保险包括哪些内容 /85
6. 旅游责任险是怎么回事 /86
7. 航空保险是怎么回事 /88



8. 保险单丢了怎么办, 出现假保单怎么办 /88
9. 旅行社办理旅游意外保险有哪些规定 /89
10. 当前, 旅游保险新产品有哪些 /92
11. 未进行旅游保险, 旅行社难辞其咎 /94

第六章 旅游投诉

1. 旅游纠纷的解决途径有哪些 /97
2. 什么是旅游投诉和旅游投诉理赔 /97
3. 如何看待旅游投诉 /98
4. 旅游投诉管理机关是怎么设置的 /99
5. 旅游投诉要讲究哪些方式、方法与程序 /99
6. 旅游者在哪种情况下可以投诉索赔 /100
7. 旅游投诉者有哪些权利和义务 /101
8. 旅游者如何投诉索赔 /102
9. 旅游质量投诉要注意什么 /104
10. 因旅行社的原因造成游客不能按合同约定日期出团而又未预先通知游客, 游客如何索赔 /106
11. 旅游日程延期如何投诉 /106
12. 航班延误能投诉吗 /106
13. 广告不实可投诉吗 /108
14. 导游员的哪些行为游客可以投诉 /108
15. 旅游反馈与旅游投诉有何区别 /109
16. 当前旅游投诉集中在哪些领域 /109
17. 降低旅游标准, 赔偿如何计算 /111

- 18. 旅游景点遗漏, 赔偿如何计算 /112
- 19. 旅游不能成行, 旅行社该如何赔偿 /114
- 20. 狗咬伤游人, 谁来承担责任 /115
- 21. 游客随身携带的财物遗失, 旅行社应赔偿吗 /116
- 22. 旅行社能取消郑医生的旅游资格吗 /118
- 23. 这笔费用谁负担 /120
- 24. 这则声明有效吗 /122
- 25. 服务不到位可以投诉吗 /127
- 附录一 全国各地旅游投诉地址、电话、邮政编码 /130
- 附录二 旅行社质量保证金赔偿试行标准 /131
- 附录三 《旅游投诉暂行规定》(摘录) /134

第七章 出境游维权

- 1. 如何选择出境旅游 /139
- 2. 出境游应注意哪些事项 /141
- 3. 出境旅行的必要证件有哪些 /142
- 4. 出境旅游者的权利、义务有哪些 /145
- 5. 出境旅游十提醒 /147
- 6. 出境游怎样携带外币 /150
- 7. 出境使用外汇应注意什么 /153
- 8. 为何东南亚旅游投诉多 /156
- 9. 怎样申领美洲旅行签证 /158
- 10. 怎样申领日本旅游签证 /160
- 11. 怎样申领澳洲旅游签证 /160



12. 怎样申领欧洲旅游签证 /162
13. 赴欧洲旅游应注意什么 /163
14. 参团出游的误区 /167
15. 丢失东西怎么办 /169
16. 出境游住宿应注意什么 /170
17. 出境旅游如何防范陷阱 /170
18. 出境旅游该选择哪些合意的纪念品 /174
- 附录 《中国公民出国旅游管理办法》(摘要) /176

第八章 旅游注意事项

1. 旅游六要素 /184
2. 参团出游小窍门 /185
3. 如何制定旅游计划 /186
4. 旅游中如何节省开支 /186
5. 旅游前该做哪些准备 /187
6. 旅游购物有学问 /188
7. 出门旅游慎购珠宝首饰 /189
8. 留意酒店标志性建筑 /190
9. 旅游十二忌 /192
10. 怎样使用旅游支票 /193
11. 怎样申领旅游消费贷款 /193
12. “黄金周”如何安排游程 /195
13. 旅途遇险应急办法 /196
14. 航空旅行常识 /197

15. 铁路旅行常识 /199
16. 水路旅行常识 /200
17. 旅游者怎样保持身心健康 /202
18. 旅游保健四要 /203
19. 旅游中保持身体健康的秘诀 /203
20. 缓解旅游疲劳的保健操 /204
21. 怎样解除旅游疲劳综合症 /205
22. 旅游中常见病的防治 /205
23. 旅游睡眠十忌讳 /207
24. 怎样消除“旅游性腿脚肿” /208
25. 如何预防高原反应 /209
26. 旅行中如何预防冠心病 /210
27. 糖尿病患者旅游注意事项 /211
28. 慢性病人怎样旅游 /211
29. 夏日旅行须防太阳镜综合症 /212
30. 防晕车、晕机、晕船七招 /213
31. 骨折后如何救治 /214
32. 出血后如何救治 /215
33. 如何防治水泡 /216
34. 夏日旅游如何防中暑 /216
35. 野外旅行如何防叮咬 /217
36. 旅游中如何防腹泻 /219
- 后记 /221

第一章 旅行社

1. 什么是旅行社

旅行社是依法设立并具有法人资格，从事招徕、接待旅行者，组织旅游活动，实行独立核算的企业。

一般来说，一个合法的旅行社应至少具有以下合法手续：旅游行政管理部门颁发的《旅行社业务经营许可证》、《旅行社质量保证金缴纳证明》和工商局颁发的营业执照。

2. 旅行社是如何分类的

按旅行社的经营范围，可以将旅行社分为国内旅行社和国际旅行社。游客可以根据自己的旅游目的地来选择国内旅行社还是国际旅行社。《旅行社管理条例》严禁旅行社超范围经营，其营业活动必须按照《旅行社业务经营许可证》与工商营业执照上规定的范围开展活动，否则，将受到旅游管理部门的处罚。

相关链接

越权经营出境游，境外代办被查处

2001年1月，北京市旅游局执法大队根据举报，对位于朝阳区团结湖京龙大厦内的意大利米斯特拉旅行社北京代表处进行突击检查。该代表处是经国家旅游局批准的非经营性旅游办事处，业务范围为旅游方面的咨询和联络。而执法人员在检查中发



现,该代表处自1999年12月至案发前,一直在进行组织中国公民赴意大利、法国等欧洲国家旅游的活动,并收取费用。北京市旅游局依法对其进行了查处。

点评:根据《旅行社管理条例》,境外旅行社驻华联络处(代表处)只能从事旅游咨询、联络、宣传活动,不得经营旅游业务。旅游者参团出国(境)旅游要找正规的、有资质的旅行社,即允许经营中国公民出境旅游业务的旅行社,而其他旅行社不具有经营此项业务的资格。而某些机构打着咨询、中介幌子经营的“出国游”更属非法,如发生纠纷,旅游者的权益也无法得到有效的保护。

3. 外出旅游是否要参与旅行社组织的旅游

外出旅游,可以自助游,不过一般情况下还是参与旅行社组织的旅游较好。因为旅游者要在全新的环境完成吃、住、行、游、购等一系列旅游消费活动是件困难的事,而旅行社由于其专业性,完全可以为你提供所需要的服务。有的游客担心出外旅游找旅行社在经济上不合算,甚至会被“宰”,这种担心是有一定道理的,因为旅行社作为一个企业,首先要考虑经济效益,但是,旅行社作为旅游商品销售的批发商,在订票、订房、购买风景区门票等方面享受折扣价格,而给旅游者的是零售价。明白了这点,我们就知道旅行社的利润是有一定限度的。当然,个别旅行社违规经营、欺诈旅客的现象还是有的,这就要求我们出门旅行时,认真挑选旅行社,但不能因为个别旅行社的“宰客”行为而拒绝所有的旅行社。总之,通过旅行社旅游,可以体会到如下益处:

(1) 通过旅行社出游方便、省事。通过旅行社外出旅游,比自己直接去旅游,更为方便、省事。

首先，通过旅行社去旅游，出游之前的大部分准备工作及为掌握旅游所需知识、信息付出的劳动，都可以交旅行社去做。比如，参加旅行团，旅行社代为旅客编排和选择旅游路线，制定旅行计划，预定酒店、餐馆和往返各景点之间、各旅游目的地之间的机、车、船票。这些不仅直接将原须由旅游者自己去做的事，全部变成旅行社及其员工的工作，使旅游者省却了大量的时间、精力和劳动，而且可减少旅游者学习、掌握有关知识和收集、分析信息之苦。

其次，通过旅行社出游，行、游、住、食、购、娱等所有活动都由旅行社安排和组织，搬运、运输、分发、保管行李等事务也由旅行社及其员工负责。旅游者只须根据旅行社及其领队、导游人员的安排并在其带领下参加旅游活动。总之，通过旅行社出游，一般比自己直接出游更方便。

(2) 通过旅行社旅游质量更高。通过旅行社外出旅游，比自己直接去，质量会更有保证。

首先，由旅行社代为选择旅游路线，可避免旅游者掌握旅游知识、信息不充分、不全面的缺陷，可以减少旅游者选择不合理的旅游线路而对旅游质量产生消极影响，从而降低旅游风险。

其次，旅行社有专门机构和人员，即旅行社的计划部、外联（销售）部及计划、外联人员，从事采集信息、分析市场行情、编排和为旅游者选择路线等业务。由于这种专业化及其不断的经验积累，使得所编排和选择的旅游路线更为合理，在提高旅游质量、充分实现出游目的的同时，还可使旅游者的时间和费用支出相应得到节约。

再次，旅行社有接待部及接待人员，专门为旅游者提供接待、导游等服务。“江山之美，全靠导游一张嘴”，导游可结合有关参观、游览景物的知识进行讲解，将凝固不动的景物生动地介



绍给旅游者。所以，有导游引导、讲解的旅游，比自己直接去参观、欣赏，体会、收获要大得多，这一点稍有旅游经验的人都知道。

(3) 通过旅行社旅游更省钱。

通过旅行社外出旅游，尽管比自己直接出游更方便、省事，旅游质量更有保证，但如果因此而增加旅游费用支出，对许多人来说仍然是要再三考虑的。而按常理，自己直接外出旅游，比通过旅行社去花费要少，本需支付给旅行社的那部分钱，即旅行社的赢利，归自己所有了。其实不然，以下的事实告诉你，通过旅行社外出旅游，比自己直接去还更省钱。

经济学常识告诉我们，在商品（包括无形商品即服务）销售过程中，存在批零差价。企业销售给最终消费者的商品（即零售），价格高于其成批量地销售给中间商（即批发商）。对于旅游产品来说，旅游者是最终消费者，旅行社是组织者和批发商。旅行社成批量地从航空公司、火车站、饭店、餐馆和旅游景点购入商品，组合后零售给旅游者。比如，航空公司等卖给旅行社的商品的价格是批发价，低于其直接零售给旅游者的价格。

温馨提示

一个老旅游者的忠言

旅行社把旅游者基本需要的多种服务集中起来一次性销售给旅游者，为旅游者提供了极大的方便，省去了旅游者订房，订机票、车票，租车，订餐等麻烦。

旅行社在出发以前就为旅游者预定了有关的各种服务，从而保证了旅游行程的顺利进行。

旅行社提供的旅游服务比旅游者自己购买要经济。

旅行社提供的衣、食、住、行都是系统性的，低于市面价格，所以费用要比个人出游少得多。