

《导游业务》第五章：问题和事故的预防处理（1）旅游者的权利和旅行社的职责 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/38/2021_2022__E3_80_8A_E5_AF_BC_E6_B8_B8_E4_c34_38900.htm 问题和事故的预防及处理 旅游者千里迢迢来到中国，接待方旅行社应为他们提供高质量的旅游服务，让他们高兴而来，满意归去。但是，在接待旅游者的过程中往往会出现一些不尽如人意之事，这里有旅游者的要求得不到全部满足所造成的不满，也有某一方面的服务缺陷引起的困难，还可能会出现一些不测事故。危及旅游者的生命财产。所以，导游员在带团过程中不仅要热情服务，认真工作，维护旅游者的合法权益；更要严格按照规章制度办事，并与有关方面合作，尽量减少服务缺陷，避免责任事故，杜绝恶性事故。

第一节 旅游者的权利和旅行社的职责

一、旅游者的权利和旅行社的职责

外国旅游者进入中国，应享受到外国公民在中国境内应有的合法权益，团体旅游者还能享受旅游协议书规定的权利，而旅行社则应根据协议书规定，完整地实施旅游接待计划。

（一）旅游者的权利

到中国短期旅行的团体旅游者根据不同的旅游协议，享受着不同的权利。不过通常情况下，团体旅游者可享受下述六项权利：

- 1．享受由旅行社提供的航空、铁路、公路、轮船等旅游交通服务；
- 2．享受领队、全陪和地方导游员组织的全程和地方的旅行活动和导游服务；
- 3．享受由旅行社提供的一定标准的住宿、餐饮、文娱节目及其它服务；
- 4．享受不交纳旅游所在地政府征收的地方税的权利，此种地方税均由旅行社负责交纳；
- 5．享受对旅行社提供的木符合规格的“旅

游产品”和旅游服务进行投诉的权利；6. 有时还享受按旅游协议书规定由旅行社投保的旅游期间人身、财产的保险和索赔的权利。

（二）旅行社的职责 旅行社的主要职责是设计、组合旅游产品并销售旅游产品，按旅游协议书规定兑现承诺的各项旅游服务，即完整地实施旅游计划。

1. 按照旅游者选定的路线，为他们提供符合标准的食宿、交通、游览、娱乐等服务；
2. 为旅游者提供对口的翻译、导游人员；
3. 保卫旅游者的生命财产安全，保护他们的正当权益；
4. 为旅游者提供有关的委托代办服务；
5. 改善经营管理，提高服务水平，听取旅游者的批评、建议，查处本单位工作人员违章违纪行为；
6. 接待、处理旅游者的投诉，必要时负责赔偿。

二、旅游服务缺陷和旅游者的投诉

（一）旅游服务缺陷 “旅游服务缺陷”是指多次性地没有提供旅游协议书规定的服务或重复地出现服务差错。国际上将其划分为“轻度旅游服务缺陷”和“严重旅游服务缺陷”。“严重旅游服务缺陷”是指旅行社较严重违约或一贯的旅游服务差错。例如，一再提供恶劣饮食，天天不提供标准的客房服务，提供的客房低于合同规定的标准；噪音、异味、水污染等不断干扰游客，客房里有臭虫、跳蚤等影响他们的身体健康；旅游说明材料上写明的服务实际上无法提供或旅游说明材料上没有写明但实际上存在噪音、异味（即使是临时的）等；特种旅游的目标无法实现，对个别客人事先允诺但没有兑现或根本无法实现；无故取消规定的部分游览项目；发生误机（车、船）事故；接待旅行社不配置合同上规定的操某种语言的导游员；导游员上旅游车后经常打瞌睡或与司机聊天而不理旅游者；在参观游览时导游员游而不导（即使只有一次）；服务

员将汤、菜倾洒在游客衣衫上（即使只有一次）等等都构成重大旅游服务缺陷。旅游服务缺陷会导致旅游者的投诉，他们会提出改进、更换、赔偿等要求。出现严重旅游服务缺陷时，游客甚至可解除与旅行社签订的合同，旅游者还可上诉法院。 [1] [2] [下一页] 100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com