

旅游者投诉处理（二）旅游者投诉的原因 PDF转换可能丢失  
图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/39/2021\\_2022\\_\\_E6\\_97\\_85\\_E6\\_B8\\_B8\\_E8\\_80\\_85\\_E6\\_c34\\_39783.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/39/2021_2022__E6_97_85_E6_B8_B8_E8_80_85_E6_c34_39783.htm)

（一）因旅游质量引起的投诉对交通工具、饭店、餐饮等不满。对旅游日程、线路不满。（二）因服务不当引起的投诉服务人员的服务恶劣。联系事项、信息不准确。导游服务质量差，如语言、态度粗暴，不遵守时间，轻易改变或削减活动项目，对特殊旅游者的过分亲近等。经常变更活动日程。（三）因旅途中的外界因素引起的投诉战争、天灾、罢工突然爆发。交通事故、火灾等偶发事件影响旅游活动。旅游者发生伤害、生病、被盗事故。（四）除我国《旅游投诉暂行规定》外，违反下列国际惯例的也会引起旅游者的投诉在旅行社对旅游者享受的服务标准不作任何口头或文字说明的情况下，旅游者至少能享受在本国所能享受的最起码的标准服务，否则即可投诉。旅行社的旅游说明材料必须对所提供的旅游服务作真实、清楚和全面的说明，其中包括对饭店评价的重要标准。如果所作说明与实际情况不符，也将导致旅游者的投诉行为。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](http://www.100test.com)