

旅游者投诉处理（一）旅游者的权利 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_39787.htm 1 9 8 5 年 9 月 1 7 日至

2 6 日在索非亚举行的第六届世界旅游组织大会上通过的《旅游者权利法案》，对旅游者权利和在目的地应受到的保护做了如下规定：在法律允许的范围内不受约束地自由旅行时每个人的权利；对青年、老年人和残疾人旅游应予特别关注；通过预防和保护措施，保证游客的人身和财物安全；尽可能，提供优良的卫生和医疗条件，以及对传染病和意外事故的预防措施；防止利用旅游进行淫秽活动的可能性；为保护游客和接待国居民，加强防止吸毒的措施；不允许对游客采取任何种族歧视措施；为迅速解决游客的请求，应允许他们尽快与行政、法律和领事机构进行接触，并保证他们使用现有的国内和国际公共通讯系统；为使游客了解过境和逗留地居民的习俗，接待国应为游客提供有关情况；应该制止利用旅游对他人进行任何形式的盘剥。1 9 9 6 年 1 1 月 2 8 日，中华人民共和国国家旅游局发布的《旅行社管理条例实施细则》中也专对旅游者权益保护进行了明确规定：（一）旅行社应当为旅游者提供规定的各项服务，所提供的服务不得低于国家标准和行业标准。旅行社对旅游者就其服务项目和服务质量提出的询问，应作出真实、明确的答复。（二）旅行社应当为旅游者提供符合保障旅游者人身、财物安全需要的服务，对有可能危及旅游者人身、财物安全的项目，应当向旅游者作出真实的说明和明确的警示，并采取防止危害发生的措施；对旅游地可能引起旅游者误解或产生冲突的法

律规定、风俗习惯、宗教信仰等，应事先给旅游者明确的说明和忠告。（三）旅行社所提供的服务项目应明码标价、质价相符，不得有价格欺诈行为。（四）旅行社组织旅游者旅游，应当与旅游者签订合同。所签订合同应就下列内容作出明确的约定：旅游行程（包括乘坐交通工具、游览景点、住宿标准、餐饮标准、娱乐标准、购物次数等）安排；旅游价格；违约责任。（五）旅行社因故不能成团，将已签约的旅游者转让给其他旅行社，须征得旅游者书面同意。未经旅游者同意，擅自将旅游者转让给其他旅行社，转让的旅行社应当承担相应的法律责任。此外，《旅行社管理条例》第二十四条规定：因下列情形之一，给旅游者造成损失的，旅游者有权向旅游行政管理部门投诉：旅行社因自身过错未达到合同规定的服务质量标准的；旅行社服务未达到国家标准或者行业标准的；旅行社破产造成旅游者预交旅行费损失的。根据《旅行社办理旅游意外保险暂行规定》，旅行社对其组织的入境旅游、国内旅游和出境旅游的旅游者均应为其办理旅游意外保险。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