

游客个别要求的处理(3)住房方面个别要求的处理 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/40/2021\\_2022\\_\\_E6\\_B8\\_B8\\_E5\\_AE\\_A2\\_E4\\_B8\\_AA\\_E5\\_c34\\_40541.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/40/2021_2022__E6_B8_B8_E5_AE_A2_E4_B8_AA_E5_c34_40541.htm)（一）要求调换房间 团队游客到一地旅游时，享受什么星级的住房在旅游协议书中明确规定，甚至在什么城市下榻于哪家饭店都写得清清楚楚。所以，接待方旅行社向旅游团提供的客房即使符合标准，但若用同星级的其他饭店替代协议中标明的饭店，游客也会提出异议。若提供的客房低于标准，游客会更有意见，旅行社必须负责予以调换，确有困难须说明原因，并提出补偿条件。客房内有蟑螂、臭虫、老鼠等，游客要求换房应满足其要求，必要时应调换饭店。客房内设备尤其是房间卫生达不到清洁标准应立即打扫、消毒。游客要求调换不同朝向的同一标准客房，若饭店有空房，可适当予以满足，或请领队队在内部调配；无法满足时，应做耐心解释，并向游客致歉。（二）要求更高标准的客房 游客要住高于合同规定标准的房间，如饭店有可予以满足，但游客要交付退房损失费和房费差价。（三）要求住单间住双人间的游客要求住单人间，如饭店有空房可予以满足，但房费自理。同屋游客因闹矛盾或生活习惯不同而要求住单人间时，导游人员应请领队调解或在内部调配；若调解、调配不成，饭店有空房可满足其要求，但导游人员须事先说明房费由游客自理（一般是谁提出住单人间谁付房费）。（四）要求购买客房中的摆设 游客看上了客房内的某一摆设要求购买时，导游人员可协助其与饭店有关部门联系。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)