

导游业务：第十章导游业务相关知识第二节导游资格考试

PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/546/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E4_B8_9A_E5_c34_546840.htm

第二节 旅游投诉及

处理 一、旅游投诉的相关知识 (一)旅游投诉者的必备条件及其权利、义务 1. 旅游投诉者的含义和必备条件 (1)旅游投诉

者的含义 旅游投诉者，是指以自己的名义，请求旅游行政管理

部门维护其自身和他人的旅游合法权益，因而使投诉成立

的人。 (2)旅游投诉者的必备条件 投诉者是与案件有直接利

害关系的人，即因被投诉者的行为直接导致其合法人身权、

财产权益或者经营信誉受到损害而得以行使相应请求权的人

。 确有损害投诉者权益的违法行为发生，而且发生在旅游

活动中，或者与旅游活动有密切关系。 被投诉者主观上有

过错。即旅游者受到的损害确实是由于被投诉者的故意或过

失行为产生。 旅游投诉要有明确的被投诉者、具体的投诉

请求和事实依据。 (3)旅游投诉受理机关 旅游投诉的受理机关

是旅游行政管理部门所设立的质监所，旅游者也可以向相关

旅游企业投诉，还可向法院、仲裁机构主张自己的权利。 2

. 旅游投诉者的权利和义务 旅游投诉者有权了解投诉的处理

情况；有权请求调解；有权与被投诉者和解；有权放弃或者

变更投诉请求；有权申请复议和提起诉讼。 旅游投诉者的义

务表现在：按旅游投诉规定的条件、范围投诉；按投诉要求

向旅游投诉管理机关递交投诉状，并按被投诉者人数提出副

本。 (二)旅游投诉的范围 旅游投诉者可以就下列损害行为向

旅游投诉管理机关投诉： 1. 认为旅游经营者不履行合同或

协议的； 2. 认为旅游经营者没有提供质价相符的旅游服务

的；3．认为旅游经营者故意或过失造成投诉者行李物品破损或丢失的；4．认为旅游经营者故意或过失造成投诉者人身伤害的；5．认为旅游经营者欺诈投诉者，损害投诉者利益的；6．旅游经营企业职工私自收受回扣和索要小费的；7．其他损害投诉者利益的。

(三)旅游投诉时效 旅游投诉时效期间为60天，超过规定期限的，旅游投诉管理机关不予受理。

二、旅游者投诉心理

(一)要求尊重 受尊重是人们最普遍、最基本的心理需求之一，人人都需要得到他人的尊重。相互尊重，是处理人际关系的重要原则之一。旅游者到异国他乡参加旅游活动，如果旅游从业人员在食、住、行、游、购、娱等方面的服务没有到位，使旅游者花了钱而没有享受到相应的服务，所预期的目的没有实现，会使旅游者产生挫折感，会使他们感到没有得到应有的尊重，会认为自己的权利受到了侵害、心灵受到了创伤。因此通过投诉寻求权利保护，以获得心理上的平衡。

(二)需要发泄 宣泄，是指当一个人遇到某种挫折时，把由此而引起的悲伤、懊恼、愤怒和不满等情感痛痛快快地“发泄”出来的心理调节方法。把情绪发泄出来后，就可以比较理智地对待遇到的挫折，也就比较容易忘掉该挫折，而不至于总是耿耿于怀，从而达到一种平和。投诉的旅游者正是因为自己受到了不公平的待遇，遭到了某种挫折，客观上需要寻求心理上的某种平衡。此时，让旅游投诉者“宣泄”，自己的感情，让他们“出了气再说”或者“出了气再走”，就成为旅游投诉者寻求心理平衡的一种途径。所以，当旅游者口头投诉时，导游人员必须耐心、仔细、专注、认真地倾听他们的“宣泄”，鼓励他们把事情经过述说出来，不能打断投诉者的诉说，更不能让对方感到他们

的投诉无足轻重；要敏感地洞察对方感到的委屈、沮丧和失望，并给予安慰和同情。

(三)要求补偿 补偿，是指人们在不能以特定的对象或特定的方式来满足自己的欲望，表达自己的感情时，改用其他的对象或方式来使自己得到一种“替代”的满足或表-：或者在生活的某一方面的需要无法获得满足而产生挫折感时，到其他方面去寻求更多的满足，使自己得到补偿，用以减轻以致消除自己的挫折感的心理调节方法。

导游人员或者旅游投诉受理人员面对旅游者的投诉时，不应该为了掩饰自己的过失，既不设法为前来投诉的旅游者解决问题，也不把真实情况向上级报告。当旅游者投诉的问题不是自己的责任或者不是旅游企业的责任时，不应急于在投诉者面前为自己或者被投诉对象辩解，而是要正确处理旅游者的投诉。给予旅游投诉者以物质层面或者心理层面的补偿，这样会缓解矛盾，使旅游投诉者得到心理上的满足，从而保证旅游活动的顺利进行。同时，应旅游者的投诉表示真诚的赞赏和谢意。因为通过旅游者的投诉可以了解旅游服务产品和提供的服务存在的不足。这种真诚欢迎旅游者投诉的态度一般都会让旅游者感到满意，有利于问题的处理。

三、旅游投诉的处理

(一)调解 调解，是指旅游投诉管理机关主持旅游投诉者和被投诉者双方通过和解解决纠纷、达成协议的行为。旅游投诉所涉及的大部分是民事纠纷，所以，旅游投诉受理机构应尽量调解。这样做，既可保护旅游者的合法权益，又可避免矛盾的激化。不过，调解不是和稀泥，而要以事实为基础、以法律为准绳，使有错方承认错误，受损方得到补偿。而且必须在双方完全自愿的基础上进行调解，使双方心悦诚服地达到调解的目的。

(二)处理决定 1. 处理决定的期限

旅游者以口头或书面形式投诉，旅游投诉管理机构应当及时调查处理。《北京市旅游管理条例》要求旅游行政管理部门接到旅游者投诉后，应当在10日内做出是否受理的决定，决定受理的，应当在45日内做出处理决定，并答复投诉者。

2. 处理决定

- (1)属于投诉者自身的过错，旅游投诉管理机构可以决定撤销立案，通知投诉者并说明理由。
- (2)属于投诉者与被投诉者共同过错的，旅游投诉管理机构可以决定由双方各自承担相应的责任。双方各自承担责任的方式，可以由双方当事人自行协商确定，也可以由投诉管理机关决定。
- (3)属于被投诉者的过错，旅游投诉管理机构可以决定由被投诉者承担责任。可以责令被投诉者向投诉者赔礼道歉，或者依据法律、法规，承担赔偿责任。
- (4)属于其他部门的过错，可以转送有关部门处理，但这并不表示旅行社没有任何责任。旅游过程中发生质量问题，一般是组团社先行赔偿旅游者的损失，之后再追偿。

四、被投诉者的义务和权利

被投诉者，是与旅游投诉者相对的一方，被控侵犯旅游投诉者权益，需要追究行政责任、民事责任，被旅游行政管理部门通知应诉的人。

(一)被投诉者的义务

被投诉者的义务主要是：及时调查核实、认真解决问题，协助调查核实、提供证据证明，主动协商和解、赔礼道歉或赔偿损失。旅游者直接向旅游企业投诉时，被投诉者在接到投诉状或者口头投诉后，应当调查核实，与投诉者自行协商解决纠纷；不能自行解决的，应当及时移送旅游投诉管理机关，由旅游投诉管理机关审查处理。被投诉者应当在接到旅游投诉管理机关送达的投诉状副本和通知之日起30天内做出书面答复。书面答复的内容包括：被投诉事由，调查核实过程，基本事实与证据，责任与处理意见。被

投诉者的书面答复一定要具有针对性，即要针对旅游投诉者的请求回答问题、做出辩解，这样才有利于旅游投诉管理机构兼听双方的理由，全面、客观地了解案情，辨明是非。同时，应当协助旅游投诉机关调查核实旅游投诉的内容，提供证据，不得隐瞒事实、阻碍调查工作；确有过错并损害投诉者利益的，应当主动赔礼道歉、赔偿损失，争取与投诉的旅游者和解。（二）被投诉者的权利 有权与投诉者自行和解；有权依据事实，反驳投诉请求，提出申辩，请求保护其合法权益；此外还具有在旅游行政管理部门做出处罚前要求举行听证会，处罚之后申请复议直至向人民法院起诉的权利。

"#F8F8F8" 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