

2009年导游资格考试法规知识案例分析及详解四导游资格考试 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/633/2021_2022_2009_E5_B9_B4_E5_AF_BC_c34_633482.htm id="tb42" class="mar10"

style="word-break:break-all.">上节内容：2009年导游资格考试法规知识案例分析及详解三（案例5）谢某参加导游资格考试，并办理了登记注册手续，被某社聘用，在一次带团导游中，他按照旅行社的接待计划，安排和组织该团旅游者游览。该团旅游者对其在旅游途中的导游讲解服务质量不满，旅游结束后，向质监所投诉，要求退还导游服务费用。该社遂以旅游者投诉为由，不付谢某带团报酬，并辞退了谢某。对旅行社的这一做法，谢某十分不满，提出此次带团是受旅行社委派，旅行社应按约定支付其带团报酬并对投诉承担责任。而旅行社则以与谢某没有订立合同为由拒绝这一要求。据查，谢某在带团导游讲解过程中，确实存在着讲解服务质量问题。请问：（1）谢认为旅游者对其投诉，应由旅行社承担责任的说法是否成立？有何依据？答：谢某的说法成立。依照《导游人员管理条例》的规定，导游人员是受旅行社的委派，为旅游者提供向导、讲解及相关旅游服务的人员，导游人员的行为应视为旅行社的行为。因此，旅游者对谢某的投诉，应由旅行社承担责任。依据《旅行社质量保证金赔偿试行标准》，导游未按照国家或者旅游行业对客人服务标准的要求提供导游服务的，旅行社应赔偿旅游者所付导游费用的2倍。（2）旅行社以与谢某没有订立合同为由拒绝支付报酬的说法是否成立？有何依据？百考试题论坛 答：旅行社的说法是不成立的。依据《旅行社管理条例》，旅行社与其聘用

的经营人员，应当签订书面合同，约定双方的权利、义务。因此，该旅行社不得以与谢某没有订立合同为由拒绝支付报酬。（案例6）1998年6月底，某市旅游局质监所收到旅游者张某等11人的投诉，称经导游员王某的介绍于本月初参加了某旅行社组织的海南环岛观光5日游，每人缴纳旅游费用2100元，由王某担任该团导游员；但在海南住地安排的宾馆及餐饮标准与协议约定的不相符合。原定的二星级宾馆实为一星级宾馆，且地理位置偏僻，餐饮标准也低于原定标准。经市质监所核查，该“旅行社”是由某旅行社两名工作人员与某公司业务员拼凑的、未获得主管部门批准和工商部门注册登记的无证旅行社。王某为另一旅行社的合法导游员，因担任该团全陪而获得导游费1000元。请根据上述的情况回答：(1)根据有关法律、法规的规定，对该“旅行社”责任人应怎样处罚？答：根据《旅行社管理条例》规定，未取得旅行社业务经营许可证，经营旅游业务的，由旅游行政部门责令其停业整顿，没收违法所得，并处以人民币1万元以上5万元以下的罚款。(2)依照《导游人员管理条例》，导游员王某应承担什么样的责任？答：根据《导游人员管理条例》的规定，导游人员未经旅行社委派，私自承揽或者以其他方式直接承揽导游业务，进行导游活动的，由旅游行政部门责令改正，处1000元以上3万元以下的罚款；有违法所得的，并处没收违法所得；情节严重的，由省、自治区、直辖市人民政府旅游行政管理部门吊销导游证并予以公告。根据这一规定，导游员王某虽为另一旅行社的合法导游员，但其未经合法旅行社委派，视同私自承揽导游业务，应责令王某改正，并处相应罚款，同时没收其1000元的违法所得。 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