

2009年导游资格考试法规知识案例分析及详解五导游资格考试 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\\_633483.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/633/2021_2022_2009_E5_B9_B4_E5_AF_BC_c34_633483.htm) id="zzxx" class="sjsjs"

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四（案例7）1998年7月，北京某国内旅行社组织接待了从外地某市来北京旅游的一行34人的团队，在参观游览过程中，作为地陪的高某为了节省时间并增加计划以外的游览项目，私自减少了两个计划景点，并一再对客人说，大家到北京来一次不容易，既然来了就应多看一些景点。在征得大多数客人同意并对每位客人加收了50元钱的基础上，增加了四个景点（包括高某私自从计划中减去的两个景点）。在团队活动其间，高某还向客人兜售了纪念邮票册8套。由于夏天气候炎热，加上团队老人较多，故此，许多客人感到在计划景点的参观时间太少、太仓促，并对高某额外增加景点的行为表示不满。旅游结束后，该团客人集体签名向旅游行政管理部门投诉，并要求对导游员高某进行处罚。请依据有关的法律法规说明：(1)导游员高某的行为违反了哪些规定？答：根据《导游人员管理条例》的规定，导游人员应当严格按照旅行社确定的接待计划安排旅游者的旅行、游览活动，不得擅自增加、减少旅游项目或者中止导游活动。导游人员在进行导游活动中，不得向旅游者兜售物品或者购买旅游者的物品；以上两项均属于导游人员应尽的义务。(2)应给予该导游员及委派的旅行社怎样的处罚？答：《导游人员管理条例》规定，导游人员擅自增加或者减少旅游项目的，由旅游行政管理部门责令改正，暂扣导游证3至6个月

；情节严重的，由省、自治区、直辖市人民政府旅游行政部门吊销导游证并予以公告。该《条例》还规定，导游人员进行导游活动，向旅游者兜售物品，由旅游行政管理部门责令改正，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部门吊销导游证并予以公告；对委派该导游人员的旅行社给予警告直至责令停业整顿。（案例8）1998年2月6日至11日，李某等18名旅游者参加某旅行社组织的"云南4飞6日游"。按合同约定应于2月10日乘飞机从西双版纳返回昆明。但由于大雾和雷电天气，预定航班被取消。旅行社为了确保2月11日准时乘上昆明至北京的航班，拟改乘大巴赶回昆明。经与旅游者协商未达成一致，旅游者坚持按原约定乘机返昆明，由此滞留西双版纳4天，直到2月15日，旅行社设法买到机票后才返程。李某等旅游者为此投诉旅行社，要求旅行社承担违约责任，并支付他们滞留西双版纳期间的食宿费用及误工费。请问：(1)依据有关法律、法规，该旅行社是否违约？应否承担违约责任？为什么？答：旅行社违约，但应当免除承担违约责任。因为按合同约定，旅游者应乘飞机返回昆明，应属违约。但旅行社违约是由天大雾雷电天气，航班被取消所致（或答是不可抗力所致）。(2)旅游者投诉要求是否合理？依据《旅游投诉暂行规定》，应如何处理这起纠纷？答：旅游者的投诉要求不合理。根据《旅游投诉暂行规定》，旅游者滞留西双版纳属于其自身的过错，由此造成的损失应由其自行承担。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)