

2009年导游资格考试案例：旅途中食宿行不如意导游资格考试 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_633720.htm 投诉事由：今年5月，王先生等

两人参加了由A旅行社组织的桂林一飞一卧四日游。返程后，王先生向A旅行社提出投诉：1、进口车变成了国产车；2、

返程火车180次变为380次，晚到站7个小时，影响了上班；3

、穿插增加每天购物活动，减少正常游览时间。导游发的六折优惠卡在购物店买一串珍珠项链，价格420元，明显价高。

处理结果：对照国家旅游局《旅行社质量保证金赔偿试行标准》的具体规定，A旅行社和王先生进行了商谈，最后达成

：1、节目单与行程表不一，应以标准高的执行，退还进口车

与空调旅游车之间的差价。2、返程火车票，退还180次与380

次的票额差价，并赔偿差价的20%。3、王某购的一串珍珠项链，

按价款420元的20%退款，并对增一天一购项目补偿20元

。钟导认为：在旅游期间，涉及到食、宿、行、游、购、娱等方面，难免会碰到一些不如意之事或发生旅游质量问题，

影响到旅游者的情绪或造成经济损失。这些不如意之事或旅

游质量问题，有些是旅行社本身原因直接造成的，有些则是

旅行社受到其他方面的影响间接造成的。如何处理解决，国家

旅游局《旅行社质量保证金赔偿试行标准》对此作了明确的

具体赔偿标准。第六条规定：旅行社安排的旅游活动及服务

档次，与协议合同不符，造成旅游者经济损失，应退还旅

游者合同金额与实际花费的差额，并赔偿同额违约金。第11

、12、13条规定，旅行社安排的饭店(交通工具、观光景点)因

饭店、交通部门、景点原因，旅行社应退还差额并赔偿差额

的20%的违约金。对带队导游违反合同或旅游计划，增加购物的，退还购物价格款的20%。安排到非旅游部门指定的商店，所购商品系假冒伪劣商品，应赔偿旅游者的全部损失。

相关链接：2009年导游资格考试案例：不可抗力对旅游合同的影响
2009年导游资格考试案例：旅游投诉的思考
2009年导游资格考试案例：吉隆坡遭拒入境
2009年导游资格考试案例：贵重物品放置车上丢失

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