

20012006年导游考试历年真题章节归类(十一) PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/635/2021_2022_2001_E2_80_94_E2_80_94_c34_635326.htm Charter11

旅游投诉--9 2001年--2
30、依照《旅游投诉暂行规定》，向旅游管理机构请求保护合法权益的投诉时效期间为 有特殊情况，旅游投诉管理机关可以延长时效期间。 A 15天 B 30天 C 60天 D 90天 40、根据《旅游投诉暂行规定》投诉人或者被投诉人对旅游投诉机关作出的处理决定不服的，可以在接到处理决定通知书之日起15日内，向申请复议。 A作出处理决定的旅游投诉管理机关 B作出处理决定的上一级旅游投诉管理机关 C同级消费者协会 D 上一级消费者协会 2002年--1 31. 根据《旅游投诉暂行规定》，旅游投诉管理机关作出受理决定后，应当及时通知被投诉者，被投诉者应当在接到通知之日起__C_内作出书面答复。 A、 10日 B、 20日 C、 30日 D、 60日 39.系列各项中，属于旅游投诉者权利的是 A了解投诉的处理状况 B请求调解 C与被诉者和解 D向投诉机关递交诉状 2003年--3 29旅游投诉管理机构接到投诉后，经审查，符合条件的，应及时调查处理.不符合受理条件的，应当在_A_内通知投诉者不予以受理，并说明理由. A7日 B10日 C15日 D30日 42.D_是投诉者的权利. A. 协助调查,核实旅游投诉,提供证据 B不得和投诉者和解 C不得放弃投诉请求 D了解投诉的处理情况 43.旅游投诉者对旅游投诉管理机关作出的处理决定不服的,可以在接到 处理决定通知之日起15日内,向处理机关的上一级旅游投诉管理机关申请复议,对复议决定不服的,可以在接到复议决定之日起__B__内,向人民法院起诉. A10日 B15日 C10天 D15天 2004年--3 6.旅游投诉

受理程序的第一步是:投诉人递交符合投诉规定所要求的投诉状或者口头投诉. 51.旅游投诉处理的程序包括以下几个内容:ABCD. A.及时将受理决定通知被投诉者 B.调解 C.作出处理决定 D.给违法旅游经营者行政处罚 2005年 2006年Charter11旅游投诉(2分) 28.旅游投诉者是指与案件有直接利害关系人。直接利害关系人是指因被投诉者的行为直接导致其合法人身、财产权益或经营信誉受到损害而依法行使相应请求权的人。包括。 A旅游者、旅行社、星级饭店 B旅游者、海外旅行商、国内旅游经营者 C旅游者、导游人员 D旅游者、国内旅游经营者 29.旅游投诉管理机关对的案件，不予受理，在7个工作日内通知投诉者并说明理由。 A以口头投诉 B投诉状书写不合格 C未超过投诉时效 D虽有明确地被投诉者，却没有具体的投诉请求和事实根据 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