

2012年导游考试导游业务第十章重点总结 PDF转换可能丢失
图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/636/2021_2022_2012_E5_B9_B4_E5_AF_BC_c34_636410.htm 第十章 旅游者权益保障重要
知识点总结 1. 消费者的权利 (1)安全保障权 (2)知悉真情权 (3)
自主选择权 (4)公平交易权 (5)求偿权 (6)结社权 (7)获得相关
知识产权 (8)人格尊严、民族风俗习惯受尊重权 (9)监督权 2.旅
游投诉的范围 (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； 3. 旅游者的投诉心理 (1)要求尊重 (2)要求发泄 (3)要求
补偿 相关推荐：[#0000ff>导游资格证考试《导游实务》各章
节知识归纳](#) [#0000ff>2012年导游资格证考试《导游实务》练习
题4套及答案](#) [#0000ff>2012年导游资格证考试《导游实务》模
拟试题3套及答案](#) [百考试题2012年推荐](#)：[#ff0000>添加导游应
用中心平台](#) 助您轻松备考！