

图书基本信息

书名：<<旅游投诉与旅游事故案例精选解析>>

13位ISBN编号：9787563716258

10位ISBN编号：7563716254

出版时间：2009-1

出版时间：旅游教育出版社

作者：梁智 等编著

页数：212

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

前言

我国旅游业发展的时间较短，旅游法制建设相对滞后，旅游市场环境仍存在一些不容忽视的问题。少数不良的旅游企业和缺乏职业素质的从业人员违规经营，损害了旅游者的合法权益，招致了旅游者的不满和投诉。

一些相关部门、企业或个人的工作失误也牵连到旅游企业，使其成为旅游者投诉的对象。

因此，如何妥善地处理旅游投诉和旅游事故，变被动为主动，化不利为有利，减轻损害程度，扭转企业形象，挽回经济损失及其他损失。

是广大旅游企业经营管理者及其他从业人员所急需了解和解决的问题。

为了帮助旅游业经营管理者及其他从业人员更好地熟悉和掌握处理旅游投诉和旅游事故的知识和方法，增强旅游企业的抗风险能力，提高旅游企业的经营管理水平和危机处理能力，同时也为了帮助旅游院校的学生更好地了解旅游企业处理旅游投诉与旅游事故的实际知识，我们受旅游教育出版社的委托，承担了这部书的编写任务。

为了达到预期的目标，我们通过实地调查，从各地的旅游行政管理部门、旅行社、饭店、旅游景区景点、保险公司等单位和企业收集了大量旅游投诉和旅游事故的处理案例，并撰写了具有针对性的案例分析。

<<旅游投诉与旅游事故案例精选解析>>

内容概要

如何妥善地处理旅游投诉和旅游事故，变被动为主动，化不利为有利，扭转企业形象，挽回损失，是旅游企业管理者必须掌握的知识。

《旅游投诉与旅游事故案例精选解析》通过实地调查，剖析了70余个典型案例，范围涵盖旅行社、旅游交通、饭店、景区等部门，包括服务接待中的投诉处理，旅游合同违约、旅游保险纠纷、旅游安全事故等内容。

通过对案例的解析，给旅游企业管理者提出切实可行的危机处理建议。

《旅游投诉与旅游事故案例精选解析》既适合作为旅游企业管理者自我提高的自学读本，也适合作为院校旅游管理专业的案例研讨教材。

书籍目录

第1章 关于旅行社的投诉案例 1-1 旅行社行程安排不当, 旅游者维权获得赔偿 1-2 旅行社擅招未成年游客, 质监所处罚违规经营者 1-3 未成年游客滞留景点, 组团旅行社推卸责任 1-4 旅行社委派无证导游员, 质监所处罚违规经营者 1-5 降低服务档次旅行社违约, 维护自身权益众游客投诉 1-6 旅行社违反承诺, 旅游者索赔损失 1-7 老年夫妇出游, 不幸遭遇厄运 1-8 地接社服务出瑕疵, 组团社先行赔偿损失 1-9 旅行社服务大失水准, 旅游者投诉据理力争 1-10 旅游者非理性投诉, 旅行社依法律拒绝 1-11 遇大雾航班延误, 受牵连游程缩水 1-12 旅行社提供假信息, 旅游者险失预订房 1-13 巧构思推出鹊桥之旅, 误经营赔偿经济损失第2章 关于导游员的投诉案例 2-1 导游擅自离团, 司机乘机宰客 2-2 贪小利导游员勾结奸商, 上大当旅游者误买假货 2-3 导游员索要小费。旅游者提出索赔 2-4 导游员违约擅增游览项目, 旅行社受罚赔偿经济损失 2-5 强推自费项目导游员逞威, 拒绝盲目消费旅游者受辱 2-6 导游员强推自费项目, 旅游者维护正当权益 2-7 导游员服务质量极差, 旅游者索赔理所当然 2-8 违反职业道德, 焉能不遭投诉第3章 关于旅游交通部门的投诉案例 3-1 司机拒载遭处罚, 不服上告被驳回 3-2 天气条件恶劣飞机延误, 痛失生意机会旅客受损 3-3 列车员玩忽职守, 旅游者睡过车站 3-4 航空公司电脑故障出错票, 代办单位先行赔付慰客人 3-5 揽客源游船公司信口雌黄, 受欺骗旅游团队奋起抗争 3-6 司机鲁莽驾驶, 游客不幸受伤 3-7 司机欺诈游客中饱私囊, 企业承担责任赔偿损失第4章 关于旅游饭店的投诉案例 4-1 饭店擅订霸王条款, 旅客坚拒无理处罚 4-2 贪贿赂擅允外人留宿, 被投诉违规员工除名 4-3 预订雅间被人占, 饭店道歉获谅解 4-4 坑顾客缺斤短两。遭举报饭店受罚 4-5 卫生条件差饭店受罚, 行政程序错处罚无效 4-6 歌厅歧视残疾女, 法庭处罚经营者 4-7 收话费酒店违规, 投诉状游客维权第5章 关于旅游景区的投诉案例 5-1 景区拥堵旅游者表示不满, 补救及时旅行社仍遭投诉 5-2 滑雪被撞伤。游客索赔偿 5-3 进山前游客寄存物品, 出山后司机忘记归还 5-4 度假成夺命之旅, 疏忽为事故之因第6章 关于旅游合同违约的投诉案例 6-1 饭店违承诺, 游客受罪多 6-2 老乡骗老乡, 游客泪汪汪 6-3 汽车出故障延误旅程, 游客维权益讨回公道 6-4 旅行社夸大其词, 旅游者据实揭弊 6-5 旺季并非不可抗力, 违约必须赔偿损失 6-6 为揽客不惜欺诈, 遭处罚在所难免第7章 关于旅游安全事故的投诉案例 7-1 游客坠车身亡, 铁路失职赔偿 7-2 公路晒粮酿成惨祸, 私下了结后悔莫及 7-3 车轮打滑游客受伤, 法院判决企业赔偿 7-4 旅游车二度抛锚, 旅行社一次赔偿 7-5 游客骑车横穿马路, 司机撞人拒绝赔偿 7-6 车门玻璃突然爆裂, 游客眼睛不幸受伤 7-7 不听劝告拒存贵重物品, 后悔莫及难获经济赔偿 7-8 旅游者不慎扭伤, 旅行社无须担责 7-9 违交规游客境外车祸身亡, 争旅费亲属要挟拒理后事 7-10 旅行社误选餐馆酿事故, 旅游者食物中毒索赔偿 7-11 假名登记女客人醉死梦乡, 管理疏忽招待所惹上官司 7-12 窃贼冒名擅入客房作案, 录像曝光找到破案线索 7-13 饭店施工未除隐患, 旅客跌落命丧黄泉 7-14 客人就餐皮包失窃, 保安失职饭店被告 7-15 亚硝酸钠误做食盐, 品尝佳肴游客中毒 7-16 乘车出行旅客受伤, 错过时限无缘获赔第8章 关于旅游保险的投诉案例 8-1 图省钱未签旅游合同, 遇车祸难获保险赔偿 8-2 旅游车翻落路基下, 保险人拒付赔偿款 8-3 此保险非彼保险, 索赔偿难获赔偿 8-4 未投保责任险, 旅行社受处罚 8-5 旅行社未及时投保, 保险公司拒绝理赔 8-6 半途退团自助游, 受伤治疗自理单 8-7 游客不顾警示, 受伤自己埋单 8-8 旅游者未弄清险种区别, 旅行社误招致游客投诉 8-9 游客打架受伤, 难得保险赔偿 8-10 擅自转院治疗, 发生费用自理 8-11 乘坐非旅行社安排车辆, 出事后难获责任险赔偿 参考文献

<<旅游投诉与旅游事故案例精选解析>>

章节摘录

当天下午5点返程时，有一个同学因为拉肚子上厕所而掉了队。由于担心该同学可能找不到车，张洋主动留下来在公园门口等掉队的同学，就在这几分钟的时间里，导游员苏某某非但不采取措施寻找掉队的同学，反而在未通知张洋的情况下带领旅游团返回A市。当张洋等到掉队的同学打电话给导游时，导游却说车已经出发，让张洋自己想办法回家。当时张洋很惶恐，万般无奈的情况下，找到了当地的民警，借手机给家长打电话问怎么办。随后，张洋的母亲王女士给导游打电话要求她马上想办法把两个孩子接回来，导游员苏某某回答说没有办法，让孩子们自己回来。王女士先后给导游打了几次电话，明确要求她赶紧回去找孩子，并告知她把未成年人丢下的后果。但是，导游员苏某某始终置之不理，一直把车开回了A市。王女士担心孩子们出意外，自己雇了一辆出租汽车从A市出发，前往C市把两个孩子接回家。两个孩子在公园门口站了近3个小时，回到家已经是晚上11点多了。事后，王女士找到旅行社投诉并提出赔偿要求。旅行社总经理于某答复说，经他们了解，苏某某作为旅游团的全陪导游员，在带领游客到达主题公园后，不止一次地向全车游客提示，下午4点准时在公园的停车场集合返回A市。到了下午4点清点人数的时候，发现张洋一行10人没有到，随即与他们联系，一直到4点30分才与他们联系上。导游员苏某某通知他们立即返回，马上发车。一直等到4点50分他们中的8个人才返回。张洋和另外一个同学没有回来。此时，车上其他游客已经焦急地等待了1个小时。游客们的意见都很大，情绪也很激动，甚至有的游客要投诉旅行社不早点发车。无奈，导游员苏某某最后一次和张洋通话，要求其返回。随后，又给张洋发了一条短信，见未回复，导游员苏某某迫于大多数游客的意见，在全车游客集体签名同意发车返回的情况下，不得已返回A市。

编辑推荐

《旅游投诉与旅游事故案例精选解析》由知识产权出版社出版。
帮助旅游企业人员掌握旅游投诉与旅游事故处理方法，增强旅游企业危机处理能力，变被动为主动，提高旅游企业经营管理水平与抗风险能力。

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>