

旅行社服务质量管理案例集

1、出游两次改期 赔偿违约金

3月21日吴某通过S出境游组团社在莆田的M代办旅行社与S旅行社签订出境旅游合同，双方约定成行时间为3月23日至27日，吴某的外公、外婆等3人参加该社组团的港澳游。吴某当即支付全部团费5640元及押金6000元，并购买了3月22日厦门至深圳的机票3张。22日上午M代办旅行社通知吴某，由于同团的南平20XXXX名游客的港澳通行证无法出证，推迟到3月29日成行。经与吴某协商后，吴某同意延期出行，将厦门至深圳的机票改签为3月28日。3月25日M代办旅行社接到S旅行社的通知，称由于南平客人3月29日参加单位会议，无法按期出行，要改期4月2日发团。吴某对此十分不满，要求退团，3月26日退掉机票。S旅行社答应吴某的要求，通过M代办旅行社退还吴某的全部团款并赔偿机票退票费520XX元。

事后，吴某向省旅游质监所投诉，认为S旅行社两次违反合同约定推迟出游时间，原定3月23日成行，3月22日告知客人不能成行，根据出境旅游合同中“乙方（旅行社）在约定出发时间3日内（含第3日）告知甲方（旅游者）不能成行的，应赔偿甲方旅游费用总额的80%违约金”规定，S旅行社应赔偿客人团款5640元80%的违约金即4520XX元。S旅行社辩称，由于潜在不可抗力原因而非该社直接原因导致游客无法顺利成行，客观上给客人造成不便；对此该社已

向客人表示歉意，并退还吴某的全部团款并赔偿机票退票费 520XX 元。此事已得到解决。

吴某不能依据 S 旅行社第一次改期的行为事实要求 S 旅行社承担违约金，而只能按照 S 旅行社第二次改期的行为事实要求 S 旅行社承担违约金。本案，S 旅行社两次提出改期，第一次是在 3 月 22 日即在出发前一天，这次得到吴某的同意，实际上是双方当事人对该合同内容的协商变更。根据《合同法》第 77 条第 1 款“当事人协商一致，可以变更合同。”规定，S 旅行社第一次改期并不构成违约，而是合同的变更。合同的变更只是对原合同内容作出某些修改和补充而使合同内容发生部分变化，但并非是消灭原合同关系。而合同的解除则是消灭原合同关系，且并不建立新合同关系。S 旅行社第二次提出改期到 4 月 2 日发团，再次打乱游客的计划，致使游客旅游目的不能得以顺利实现，游客对该社的履约信心完全受挫。根据《合同法》第 94 条中规定“（三）当事人一方迟延履行主要债务，经催告后在合理期限内仍未履行；（四）当事人一方迟延履行债务或者有其他违约行为致使不能实现合同目的；当事人可以解除合同。” 吴某向 S 旅行社提出退团是正确行使法定的合同解除权。

根据《合同法》第 20XXXX 条“合同解除后，尚未履行的，终止履行；已经履行的，根据履行情况和合同性质，当事人可以要求恢复原状、采取其他补救措施，并有权要求赔偿损失。” 吴某解除旅游合同后，还有其他损失的，仍然有权向 S 旅行社索赔。本案，S 旅行社第二次提出改期是 3 月 25 日，即在经双方当事人重新协商确定的出

游时间 3 月 29 日之前 5 日内，根据出境旅游合同中“乙方（旅行社）在约定出发时间 5 日内（含第 5 日）告知甲方（旅游者）不能成行的，应赔偿甲方旅游费用总额的 50%违约金”规定，S 旅行社应承担吴某团款 5640 元 50%违约金，即 2820XX 元，扣除已付给吴某的机票退票费 520XX 元，S 旅行社还应赔偿给吴某 2300 元。

2、20 随龄童能否签订旅游合同

暑假，刚满 20 岁周岁的福州某中学初一学生黄某和他的同学张某、李某商量一起去武夷山玩，想找一家旅行社跟团旅游。他们背着父母从家里拿了钱来到 T 旅行社欲跟团旅游，T 旅行社以未成年人不能自己报名，须由其父母陪同方可办理为由予以拒绝。黄某等人又来到 H 旅行社门市部，当时 H 社职员田某接待他们，得知来意后，热情推荐了武夷山 3 日游。他们即按报价每人 550 元交清团费，并和 H 旅行社签订旅游合同。黄某的父亲得知此事后，坚决不让黄某去旅游。随后黄某的父亲向福建省旅游质量监督管理所投诉，认为 H 旅行社在未征得其父母同意的情况下，私自和黄某签订旅游合同的做法是错误的，孩子外出旅游，父母不在身边，孩子安全无法得以切实保障，绝不同意旅行社私自和黄某签订的旅游合同，为此要求退还团款，并希望旅行社改进工作。

第一，20XXXX 龄童能否独立签订旅游合同？答案是否定的。我国《民法通则》以公民辨认自己行为的能力为根据，以年龄、智力和精神健康状况为条件，把公民的民事行为能力分为完全民事行为能力、

限制民事行为能力人和无民事行为能力 3 种。完全民事行为能力人一般是指年满 20XXXX 周岁、精神健全的自然人，他可以独立进行民事活动（如签订合同）。限制民事行为能力人是指年满 20XXXX 周岁的自然人和不能完全辨认自己行为的精神病人，他只能进行和其年龄、智力、精神健康状况相适应的民事活动和纯获利益的民事行为（如接受赠予、奖励、报酬等行为），其他的民事活动则须由其法定代理人代理或征得其法定代理人的同意。无民事行为能力人是指不满 20XXXX 周岁的自然人和完全不能辨认自己行为的精神病人，他完全不能独立进行民事活动，但纯获利益的行为除外。在本案中，黄某刚满 20XXXX 周岁，属于限制民事行为能力人，他不能完全独立进行民事活动，只可从事与年龄、智力相适应的民事活动。签订“武夷山 3 日游”旅游合同，意味着小孩较长时间脱离父母的监护外出旅游，他无法充分预见到旅游活动隐藏着极大的人身、财产风险，旅游中也无法充分保护其自己的人身和财产安全。因此签订合同已经超出黄某的年龄、智力所及范围，就是说与他的年龄、智力不相适应，黄某不能独立完成，必须征得其父母的同意。

第二，黄某和 H 旅行社签订合同有效吗？民法基本原理告诉我们，一个民事合同生效必须具备 3 个要件：（一）主体合格，即行为人（缔约人）具有相应的民事行为能力；（二）意思表示真实，即缔约人的表示行为应真实反映其内心的效果意思，当事人一方因受欺诈、胁迫、重大误解等影响其真实意愿签订的合同导致合同无效或被撤销；（三）不违反法律或社会公共利益。在本案中，黄某作为限制民事行为能力

人，不能独立签订旅游合同，其与H社所签的旅游合同存在主体要件的瑕疵，如果其父母追认其行为，消除瑕疵，合同有效，否则，合同归于无效，这种合同学理上称之为“效力待定合同”，对小孩所签的旅游合同，该旅游合同只得归于无效。

第三，无效合同应如何处理？根据《中华人民共和国合同法》第58条规定：“合同无效或被撤销后，因该合同取得的财产，应当予以返还；不能返还或没有必要返还的，应当折价补偿。有过错的一方应赔偿对方因此所受到的损失，双方都有过错的，应当各自承担相应的责任。”本案双方所签订旅游合同无效，应当恢复原状，返还财产，H旅行社应当将团款550元返还黄某。本案黄某没有受到经济损失，不存在赔偿问题。

第四，此投诉暴露出H旅行社部分员工素质较低，法律意识不强问题。这种事件给H旅行社敲响警钟。H社应从中吸取教训，加强员工素质培训，增强员工法律意识，提高服务水平。

3、旅行社依据什么取消旅游者的参游资格

范某准备出国旅游，根据报纸上登载的广告，与某旅行社协商签订了一份旅游合同。合同规定，7月20日出发；范某应在6月底之前，支付旅游费20060元，7月20日前支付担保费4500元（按期返回退还）。范某按合同约定的期限支付了旅游费20060元，同时提出是否可减免担保费，旅行社未予同意；后又提出是否可交支票抵押，旅行社予以认可。7月20日之后，范某尚欠的担保费逾期未交，经

旅行社多次催促，才于出发前的一天，即7月20日交给旅行社一张4500元的支票，做为担保费。次日上午，经银行检验，该支票系过期使用，不予兑现。旅行社因此取消了范某7月20日出国旅游资格。范某要求旅行社退还全部费用，而旅行社则认为范某未按约定交纳担保费，取消其出游资格也是不得已而为之，故同意扣除签证费和机票损失后退还余款。

5、设施不完善，入住客人现金被盗，酒店应承担什么责任？

案情介绍：

X年X月X日20时30分，某某入住某星级酒店，20时在房间存放自己的行李物品后同朋友在餐厅用餐到20时，20时30分在酒店娱乐中心娱乐到20时30分后回房，在房间工作到凌晨2时后入睡。次日早7时起床后发现现金被盗，共计金额日元50万，人民币2000元左右。事后，某某请求酒店赔偿未果向旅游质监部门投诉。

案例评析：

XX入住酒店时已向酒店预付房费，也就是说某某同酒店租用客房的合同已成立，已拥有对所租住的客房的使用权，对私人物品应妥善保管，酒店的设施符合星级标准，房间内设有保险箱，对有关贵重物品的保存给予了充分的警示，但是，某某所住的房间左边有一扇窗户插销失灵，起不到防盗作用，经公安机关现场勘察，确认盗窃犯是从这扇窗子进来，从门离去。《中华人民共和国消费者权益保护法》第十一条规定：“消费者因购买、使用商品或者接受服务受到人身、

财产的损害的，享依法获得赔偿的权利。”酒店所提供的房间不符合防盗要求，给入住者造成损失，酒店应以赔偿损失的方式承担民事责任，而入住者没有将私人贵重物品存放到酒店所提供的保险箱，应负保管不善的责任。

旅游质量监督管理部门在查明事实的基础上，依据《中华人民共和国消费者权益保护法》第十条、第十一条、第四十四条的规定，以及《旅游投诉暂行规定》第九条第二、三款，第十九条第二款，第二十条的规定，处理如下：

- 1、 酒店赔偿客人经济损失人民币 2000 元，日元 20 万元。
- 2、 对酒店提出警告，责令限期整改。

6、导游员擅自增加购物次数又缩短行程，游客该如何索赔？

案情介绍：

某国际旅行社组织接待一旅游团 20 人，赴九寨沟—黄龙—都江堰 4 日游。

双方就具体行程安排、接待标准等事宜在出行前达成一致协议，并按规定签订了旅游合同。该社在与游客签订的合同中，制定了团队旅游计划并明确约定了该团安排 4 次购物及具体购物地点。在旅游的第四天，团队从松潘返程，准备按计划前往都江堰进行游览，但该导游员在途中安排游客进了 5 家商店购物，由此消耗了大量时间，导致团队到了都江堰后，游客已没有充裕的时间进行游览。在导游员

的安排下，游客只在该点匆匆游览了半个小时后便返回成都。导游员擅自增加购物次数，压缩了都江堰景点的游览时间，造成游客强烈不满，团队返程后即向旅游质监部门投诉，要求该旅行社予以经济赔偿。

案例评析：

旅游质量监督管理部门审理认为，该旅行社导游员在带领该旅游团的游览活动中，未严格按照旅行社制定的团队旅行计划操作，擅自增加购物次数，造成团队在都江堰景点的游览时间缩短，其行为已违反了《导游员管理条例》第十三条的规定，据此，该旅行社应承担责任。依照《旅行社质量保证金赔偿暂行办法》第八条第三款的有关规定，对该旅行社及其导游员做出以下处理：

1、对擅自增加购物次数，由该旅行社按照部份游客购物总价款的 20% 予以返还。

2、对压缩景点游览时间，由该旅行社按照都江堰景点门票费的 20% 予以补偿。

3、对导游员的导游证扣除 8 分处罚。

旅行社违约：

因旅行社的原因，致使团队的旅游活动不能成行而取消的，旅行社应当立即通知旅游者，并按如下标准支付违约金：

1、出发前第 5 日以前通知到的，支付全部旅游费用的 20%。

2、出发前第 5 日至第 3 日通知到的，支付全部旅游费用的 20%。

3、出发前第3日至第1日通知到的，支付全部旅游费用的30%。

4、出发前1日通知到的，支付全部旅游费用的50%。

5、旅游开始日及以后通知到的，支付全部旅游费用的200%。

游客退团：

游客可以在旅游活动开始前通知旅行社解除合同，但须承担旅行社已经为办理本次旅游支出的必要费用，并按如下标准支付违约金：

1、出发前第5日以前通知到的，支付全部旅游费用扣除旅行社已支出的必要费用后余款的20%。

2、出发前第5日至第3日通知到的，支付全部旅游费用后余款的20XX%。

3、出发前第3日至第1日通知到的，支付全部旅游费用扣除旅行社已支出的必要费用后余款的30%。

4、出发前1日通知到的，支付全部旅游费用扣除旅行社已支出的必要费用后余款的50%。

5、出发日或行程开始后，通知到或未通知不参团的，支付全部旅游费用扣除旅行社已支出的必要费用后余款的200%。

旅行社质保金赔偿标准：

导游违反旅行社与旅游者的合同约定，损害了旅游者的合法权益，旅行社应对旅游者进行赔偿。

1、导游擅自改变活动日程，减少或变更参观项目，旅行社应退还景点门票、导游服务费并赔偿同额违约金。

2、导游违反约定，擅自增加用餐、娱乐、医疗保健等项目，旅行社承担旅游者的全部费用。

3、违反合同或旅程计划，擅自增加购物次数，每次退还旅游者购物价款的 20%。

4、导游擅自安排旅游者到非旅游部门指定商店购物，所购商品系假冒伪劣商品，旅行社应赔偿旅行者的全部损失。

5、导游私自兜售商品，旅行社应全额退还旅游者购物价款。

6、导游索要小费，旅行社应赔偿索要小费的 2 倍。

7、导游在旅游行程期间，擅自离开旅游团队，造成旅游者无人负责，旅行社应承担旅游者滞留期间所支出的食宿费等直接费用，并赔偿全部旅游费用 30%违约金。

8、旅行社安排的交通工具，应交通部门原因低于合同约定的等级档次，旅行社退还旅游者所支付交通费与实际费用的差额，并赔偿差额 20%的违约金。

9、旅行社安排的观光景点，应景点原因不能游览，旅行社应退还景点门票、导游费并赔偿退还费用 20%的违约金。

10、旅行社安排的饭店，应饭店原因低于合同约定的等级档次，旅行社应退还旅游者所付房费与实际房费的差额，并赔偿 20XX%的违约金。

9 某年 7 月，陈某夫妇到厦门 G 旅行社报名参加新、马、泰、港团，目的是旅游结婚。该社将二人交给广东某国际旅行社并团。9 月 21 日客人欲从广东出境时在广州边检站受到审查，并被当作偷渡处理，男女分开关押。晚 20XXXX 点逐个受审，直至凌晨 2 点多才放人及退还身份证，但护照被边检扣留。客人滞留广州 5 天，旅行社与边检站交涉要求退还护照，拟再次出国，无果。事后，厦门 G 旅行社承担客人滞穗期间食、住费用，并退还全部团款。陈某夫妇向福建省旅游质监所投诉，诉称厦门 G 旅行社并私团造成其被当作偷渡犯处理并关押，致使旅游结婚受辱，人格受到侮辱，身心受到极大伤害，为此要求 G 旅行社赔偿精神损失费 20XXXX 万元并登报道歉。厦门 G 旅行社辩称事件主要涉及的是边检部门，对此其无法控制；客人损失他们也不想发生，对客人遭遇表示同情，事后已采取安抚补救措施，并表示愿意安排客人赴桂林旅游一趟作为补偿，但不同意客人的精神赔偿请求。经查，厦门 G 旅行社将客人并团未取得客人的书面同意。

陈某夫妇和厦门 G 旅行社成立有效的旅游合同，旅行社应认真履行组织客人完成出国旅游的合同义务。但 G 旅行社操作不当，在未征得客人的书面同意之下，将客人并到广东的私团，由于私团存在偷渡的嫌疑，连累客人被边检站当作偷渡犯审查扣押，致使未能实现旅游结婚的目的，旅行社对此应承担违约责任，应赔偿客人因此所遭受的

经济损失。但旅行社的过错行为不但构成违约致使客人未能达到旅游目的，应承担违约责任，而且还损害客人的人格权，应承担侵权责任。客人在边检受审查，并当作偷渡犯关押，使他们人格尊严、人身自由受到侵害，新婚之行遭受羞辱，给客人造成巨大的精神痛苦，旅行社应当承担侵权责任，向受害人赔偿精神损失。本案旅游合同纠纷存在精神赔偿问题，属于违约责任和侵权责任竞合。民事责任竞合问题我国法律如何处理？根据《中华人民共和国合同法》第一百二十二条规定“因当事人一方的违约行为，侵害对方人身、财产权益的，受损害方有权选择依照本法要求其承担违约责任或都依照其他法律要求其承担侵权责任”。游客要么选择合同之诉要求旅行社承担违约责任，要么选择侵权之诉要求旅行社承担侵权责任，不能同时选择合同之诉和侵权之诉。本案，游客要想实现精神赔偿目的，只能选择侵权之诉，因为合同责任不存在精神赔偿，而侵权责任能够对游客精神损失予以补救措施。投诉前双方当事人对退还团款无争议，本案讼争焦点是游客请求旅行社赔偿精神损失纠纷，因此，本案应按照侵权之诉处理。考虑到旅行社的过错行为侵害客人人格权，给客人造成精神损失予以适当补偿，将无法抚平客人受伤的心灵；同时兼顾到厦门经济发展水平、旅行社的主观过错程度以及旅行社承担债务的能力等具体情况，我们尽力做双方当事人的调解工作，最终促成双方达成和解协议：厦门G旅行社一次性补偿陈某夫妇人民币20XXXX000元（实质上是对游客的精神损害赔偿金）。

20、有失公允的合同解除权

黄恢月 浙江省旅游质量监督管理所

王先生一家计划去北京度假，就与某国内旅行社签订了旅游合同。双方约定，合同履行期在签订合同后的 20XXXX 天以后。合同签订后，王先生的夫人还向单位请了年休假。就在王先生一家积极准备之时，旅行社来电告知王先生，由于人数不够，旅行社决定取消这次旅行，旅行社将全额退还团款。王先生和旅行社交涉，要求旅行社承担违约责任，旅行社认为王先生无理取闹。因为旅游合同已经赋予旅行社拥有合同的解除权。

王先生与旅行社签订的旅游合同约定：本旅游团需有 20XXXX 人以上签订方能成团。如人数未到，乙方（指旅行社）可以于约定出发日前 5 日通知到甲方（指旅游者），解除合同。而乙方解除合同后，退还甲方已缴纳的全部费用，乙方对甲方不负违约责任，或者和甲方另行签订合同

旅行社解释说这次旅行社只组织了 5 位客人，没有达到预订的 20XXXX 人，旅行社具备了和王先生等人解除合同关系的前提，旅行社在出团前 7 天就通知了旅游者，并没有违背上述合同条款，旅行社严格遵守合同约定。所以根据合同规定，旅行社只要把全额团款退还给王先生，不需要承担违约责任。王先生难以接受旅行社的解释，但又无可奈何。

那么，旅行社的解释究竟能否成立？换句话说，旅行社是否真的不需要承担违约责任？

我国《合同法》规定，当事人对合同的效力可以约定附条件。附生效条件的合同，自条件成就时生效。附解除条件的合同，自条件成就时失效。这种合同就是人们通常所说的附条件合同。附条件合同的主要特征是，在条件尚未达成之前，合同效力处于暂时停滞状态，既不能说合同绝对有效，也不能说合同绝对无效。合同是否生效取决于所附加的条件是否“成就”。旅游合同也不例外，在旅行社和旅游者协商一致的前提下，对旅游合同的生效或者解除附加一定的条件，只要满足了附加的条件，旅游合同就可以生效或者解除。

对照上述合同条款，不难看出，由于王先生签订的合同中有此条款，使得该旅游合同成为附条件的合同。具体而言，王先生旅游计划的实现，依赖于旅行社组团人数不得少于 20XXXX 人，或者说旅游团人数是否达到 20XXXX 人以上，是旅游团能够成行的关键所在。旅游团人数达到旅行社的要求，合同就生效，王先生就可以随团旅游。假如旅游团人数达不到约定数，旅行社就可以行使解除权，单方解除旅游合同，且不负违约责任。孤立地看，旅行社可以凭借约定，解除与王先生签订的旅游合同合法合理，王先生也不应该就此提出异议。同时，根据合同自由原则，只要双方当事人协商一致，在不违反法律、法规的前提下，可以对任何事项进行约定，包括对合同附加某些条件，对合同的效力作一些限定，这样的行为本身并无不妥。从目前旅游实务看，订立附条件的旅游合同显然存在较为严重的缺陷。

首先，这样的旅游合同不利于履行。

我们说，旅行社与旅游者签订旅游合同，其目的在于稳定和鼓励交易行为，顺利履行合同，实现各自的权利，并承担相应的义务。旅游服务产品的特性决定了旅游合同交易不可能采用现货买卖的方式，旅游合同签订后，旅行社和旅游者双方都有一个准备阶段。旅游者为了按时前往旅游目的地，享受旅行社提供的各项服务，也许要请假，并对工作进行统筹安排。假如旅游合同中有了上述的附加条件，就表明旅游合同的效力处于不稳定状态，旅游团也许能够成行，也许不能成行。况且，从上述约定条款的前半部分的内容看，是强制性约定，可以理解为没有达到一定的人数，旅行社在一定期限内，必须无条件地和旅游者解除旅游合同。后一部分是任意性约定，可以理解为旅行社既可以解除旅游合同，也可以不解除合同，前后矛盾。但约定非常明确，不论解除合同与否，旅行社都不承担违约责任，主动权完全掌握在旅行社手里，一切取决于旅行社的收客状态。所以，旅游者在进行各种准备工作的同时，还得为旅游团是否能够成行而担忧。为了确认团队最后是否可以成行，旅游者必须随时跟踪旅行社的收客进展。因为旅游合同的条款已经明确，一旦旅游团人数没有达到约定，旅行社就会行使解除权。可以毫不夸张地说，旅游合同中只要有上述附条件的条款，即使旅游者已经签订旅游合同，旅游者的心仍然悬着，只有踏上旅途，旅游者才可以真正放心。该条款的危害性由此可见一斑。因此，为了消除旅游者的后顾之忧，为了稳定旅游交易行为，为旅游合同的履行提供方便，旅游合同的履行不应当附加类似的条款，否则

会给旅游合同的履行制造人为的障碍，从长远看，也不利于旅行社和旅游者的相互信任和合作。

其次，这样的旅游合同缺乏平等性。

不论是旅游者，还是旅行社，在旅游合同的签订和履行过程中，其法律地位完全平等。这也就意味着，旅行社和旅游者的权利分配和义务分担平衡。要保证旅行社和旅游者事实上权利义务的平等，最为重要的一点是，旅行社和旅游者都应具备平等意识，并把平等意识融入旅游合同的条款中，平等地约定涉及双方权利义务的条款。具体到王先生和旅行社签订的合同，假如旅游合同中约定，旅行社被赋予了因为组团“人数不足”的原因，旅行社享有合同解除权，且不负违约责任，那么，依据平等原则，旅游者也同样应当享有类似的合同解除权，旅游者当然也不需承担违约责任。但事实上，旅游合同中并没有赋予旅游者平等的合同解除权，相反，旅游合同对旅游者的合同解除权作出了严格的约定：只要是旅游者提出解除合同，不论是出于什么原因，旅游者都必须承担责任，这与旅行社拥有的解除权形成鲜明的对照。概括地说，旅行社拥有合同解除权，但不需要承担违约责任，相反，旅游者没有旅游合同的解除权，如果要解除，随之而来的是承担违约责任。该条款明显扩张了旅行社的权利，加重了旅游者的义务，这和民法的平等精神背道而驰，后果是显失公平，损害了旅游者合法权益。

再次，这样的旅游合同违反协商性。

不论是何种合同，都是平等协商的产物。合同双方当事人不论是取得权益，还是履行义务，都应当在协商一致的前提下加以约定。目前，旅行社为旅游者提供的是格式条款形式的合同。所谓的格式条款是当事人为了重复使用而预先拟定，并在订立合同时未与对方协商的条款。显然，格式合同的协商性已经受到一定的影响，存在局限性。从某种角度说，格式合同部分剥夺了合同一方当事人的协商权。

尽管合同法认可格式合同，但为了对格式合同的提供者的权利进行限制，对接受格式合同者进行必要的保护，合同法对格式合同的订立作出了明确的规定。合同法规定，采取格式条款订立合同的，提供格式条款的一方应当遵循公平原则确定当事人之间的权利和义务，并采取合理的方式提请对方注意免除或者限制其责任的条款，按照对方的要求，对该条款予以说明。因此，就上述旅行社的免责条款而言，旅行社既然制订了如此条款，就应当采取措施，提醒旅游者对此条款的理解，陈述该条款的真正含义，并对条款的可能产生的后果作细致的解释。只有如此，旅行社才体现了合同签订的协商性，保证旅行社做到诚信经营。假如旅行社已完全履行了告知义务，旅游者对此条款仍欣然接受，也就体现了双方的协商一致精神，不应当被判定为损害旅游者的权益。

第四，该条款应被认定无效。

合同法为了体现公平精神，防止合同一方当事人滥用权利，给对方造成明显不公，合同法对格式条款的合法性加以限定。只要所提供

的格式条款具有一方免除其责任、加重对方责任、排除对方主要权利的特点，则该条款无效。上述条款的症结所在，就是旅行社在免除其自身责任的同时，加重了旅游者的违约责任，排除了旅游者免责权利，权利义务分配出现了严重的倾斜。这样的条款是不平等条款，所以，它当然无效。

不过，要主张合同条款的无效，旅游者必须向人民法院提出质疑。因为合同条款的合法有效性必须也只有得到人民法院宣判才能得到最终确认，旅游者对合同条款是否有效无权主张。一旦上述条款被确认无效，就表明该条款自签订之日起，就不能对旅游者产生约束力。

第五，旅游者维权之路艰辛。

通过上面的分析不难看出，假如旅游者与旅行社签订了类似的旅游合同，其权益受损则是显而易见的。由于旅游合同有了上述条款的约定，旅行社按约定解除了旅游合同，旅游者得不到任何的赔偿或者补偿，一部分旅游者自认倒霉。一些较为顶真的旅游者，为了维护自己的权益，要求旅行社给予赔偿，就必须先就该条款的法律效力向人民法院提出诉讼，确认该条款的无效，然后提出赔偿主张。所以，这样的旅游合同纠纷发生后，旅游者往往会处于两难境地：要么接受合同条款，放弃对旅行社违约责任的追究；要么通过诉讼程序，保护自己的权益。前者直接损害了自身权益，后者则增加了维权成本。不论旅游者选择前者，还是选择后者，对旅游者来说都不是最佳选择。维权仿佛成了鸡肋——食之无味，弃之可惜。

另外，应当指出的是，造成王先生选择维权受阻的另一个重要原因，就是王先生在签订旅游合同时，没有认真行使自己的权利，不重视合同的签订，也许他根本没有仔细看过合同条款，更不用说对旅游合同进行适当的研究了。因此，王先生的权益受损，他自己应当承担部分责任。所以，该纠纷再一次证明，如何签订恰当的旅游合同是关键，签订旅游合同决不是履行简单的手续。

12、游客被猴子抓伤，怎么赔

林 松 福建省旅游质量监督管理局

深圳某旅游团参加深圳 A 旅行社组织武夷山游，交给武夷山 B 旅行社地接。按照行程安排，游客游览武夷山某景区时，可以参加“嬉猴”旅游项目。景区的猴子常跑到游人跟前，和游人嬉戏。其中一游客张某拿食物喂猴子时，被猴子抓了一下。当时由于保护区的防疫针已用完，张某即被送到武夷山医院打针。回到深圳后，张某为治疗猴抓伤又花去医疗费 260 元，在家休息了 7 天。

事后，张某向武夷山旅游质监所投诉，认为武夷山 B 旅行社的导游在景区游览时，没有向游客提示说明注意事项，也不陪同游客，才造成游客被猴子抓伤，为此要求武夷山 B 旅行社赔偿医疗费、误工费及精神损失费共计 2020 元。武夷山 B 旅行社辩称“嬉猴”项目虽然是该社安排的，但该项目的真正经营者是景区所设的 C 公司，直接造成游客被猴子抓伤是 C 公司，该社导游已尽到职责，拒绝承担赔偿责任。

第一，在本案中，张某在接受旅游服务中被猴子抓伤既是合同纠纷，又是侵权纠纷，当事人有权选择依照《合同法》要求其承担违约责任或者依照其他法律要求其承担侵权责任，这属于民事责任竞合。本案实际上存在两种法律关系，张某依法享有两种请求权，一是基于张某和 A 旅行社之间的旅游组团合同关系，张某有权选择依照《合同法》要求 A 旅行社承担违约责任；一是基于 C 公司侵害张某的健康权的侵权法律关系，张某有权选择依照《民法通则》要求 C 公司承担人身损害赔偿责任。根据《合同法》第 202 条规定“因当事人一方的违约行为，侵害对方人身、财产权益的，受损害方有权选择依照《合同法》要求其承担违约责任或者依照其他法律要求其承担侵权责任”。张某只能选择行使其中一项请求权，而不能同时实现两项请求权。一项请求权因另一项请求权的实现而消灭。

第二，如果张某要提起合同之诉，他应将 A 旅行社作为被告，向组团社 A 旅行社所在地深圳旅游质监所提出投诉，由深圳旅游质监所负责审理，而不是向 B 旅行社所在的武夷山质监所投诉。武夷山质监所作为地接社所在的质监所，在接到这起投诉时，不能予以正式受理，建议张某直接向深圳旅游质监所投诉；若已予以受理的，应当移送给深圳旅游质监所审理。

鉴于张某拒不提出对 A 旅行社的合同之诉，武夷山质监所不能以旅行社质量保证金赔偿案件受理张某对 B 旅行社的合同之诉。

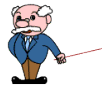
第三，本案实际上也是动物致人损害事件，按照民事案件法律分类，它属于民事侵权案件，如果张某选择侵权之诉，由于该起投诉侵权法律关系中实际（直接）加害方是C公司，B旅行社不是侵权人，而且侵权行为地在武夷山，张某应将C公司作为被告，向C公司所在的武夷山旅游质监所投诉，武夷山质监所可以一般旅游投诉予以调解处理，若协调不成，由当事人另寻法律途径解决。但是张某告的则是B旅行社，作为民事侵权案件，被告主体不合格。质监所建议张某变更被告主体，将原定被告B旅行社改成C公司，质监所处理才符合法律程序。

被猴子抓伤，是动物致人损害案件，在法律实体上做如下具体处理。相对于一般侵权责任而言（一般侵权责任归责原则是过错责任，在举证责任上一般是由原告负责举证被告有过错），特殊侵权责任是过错推定责任或者无过错责任，过错推定是指如果原告能证明其所受的损害是由被告所致，而被告不能证明自己没有过错，则推定被告有过错。落实到举证责任上，体现为举证责任倒置，由被告举证证明自己没有过错或者其他法定免责事由。根据《民法通则》第207条规定：“饲养的动物造成他人损害的，动物饲养人或者管理人应当承担民事责任；由于受害人的过错造成损害的，动物饲养人或者管理人不承担民事责任；由于第三人的过错造成损害的，第三人应当承担民事责任”。动物致人损害的侵权诉讼，由动物饲养人或者管理人就受害人有过错或者第三人有过错承担举证责任。法律之所以对动物致人损害适用过错推定责任，是因为动物无理智可言，主人虽加谨慎管束，仍难免发

生损害事实。适用过错推定责任是对动物饲养人提出更高的要求，使受害人处于优越地位，有利于减少社会危险因素。本投诉，动物致人损害案件属于特殊侵权责任。“嬉猴”项目作为合同中约定的项目，张某被猴子抓伤导致产生医药费、误工费等实际损失，张某已举证证明自身所受的实际损害及他所受损害与C公司提供猴子的抓人行为存在因果关系，C公司作为“嬉猴”项目提供方，未能举证受害人有过错或者第三人有过错，根据《民法通则》第207条规定，C公司应承担赔偿责任。另外，张某的损害构不成精神损害，不存在精神损失。

福建省旅游质监所对此案做了法律指导，和武夷山质监所一起对当事人进行法律分析和调解，最后促成双方当事人达成赔偿协议，C公司赔偿张某2000元结案。

全国Mini-MBA职业经理双证班 (26年热招管理培训项目)



允许提前获取证书 全国招生 权威双证 请速充电

26年正规管理类教育机构，中国第一代MBA教育机构，值得信赖！（+教授互动微信：122285053）

全国迷你MBA职业经理双证书班®，全国招生，毕业颁发双证书，近期开课。咨询电话：13684609885

招生专业及其颁发证书：

认证项目	颁发双证（优秀毕业学员可免费升级EMBA学位证）	学费
全国《职业经理》MBA高等教育双证书班	高级职业经理资格证书+2年制MBA高等教育研修证	1280元
工商管理MBA课程实战班（26年热招课）	高级职业经理资格证书+2年制工商管理MBA研修证	1280元
全国《人力资源总监》MBA双证书班	高级人力资源总监资格证书+2年制MBA高等教育研修证	1280元
全国《生产经理》MBA高等教育双证班	高级生产经理资格证书+2年制MBA高等教育研修证	1280元
全国《品质经理》MBA高等教育双证班	高级品质经理资格证书+2年制MBA高等教育研修证	1280元
全国《企业总经理》MBA高等教育双证班	总经理高级资格证书+2年制MBA高等教育研修证	1280元
全国《IE工业工程师》MBA高等教育双证	高级IE工业工程师资格证书+2年制MBA高等教育研修证书	1280元
全国《营销经理》MBA高等教育双证班	高级营销经理资格证书+2年制MBA高等教育研修证	1280元
全国《项目经理》MBA高等教育双证班	高级项目经理资格证书+2年制MBA高等教育研修证	1280元
全国《市场总监》MBA高等教育双证书班	高级市场总监资格证书+2年制MBA高等教育研修证	1280元
全国《酒店经理》MBA高等教育双证班	高级酒店经理资格证书+2年制MBA高等教育研修证	1280元
全国《人力资源管理师》MBA双证书班	高级人力资源管理师资格证书+2年制MBA高等教育证	1280元
全国《企业培训师》MBA高等教育双证班	企业培训师高级资格认证+2年制MBA高等教育研修证	1280元
全国《财务总监》MBA高等教育双证班	高级财务总监资格证书+2年制MBA高等教育研修证	1280元
全国《营销策划师》MBA双证书班	高级营销策划师资格证书+2年制MBA高等教育研修证	1280元
全国《行政总监》MBA高等教育双证班	高级行政总监资格证书+2年制MBA高等教育研修证	1280元
全国《采购经理》MBA高等教育双证班	高级采购经理资格证书+2年制MBA高等教育研修证	1280元
全国《工商管理培训教师资格》双证班	工商管理培训教师资格证+2年制MBA高等教育研修证书	1280元

全国《企业管理咨询师》MBA 双证班	高级企业管理咨询师资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《经济管理师》MBA 高等教育双证	高级经济管理师资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《六西格玛管理师》MBA 双证书班	高级六西格玛管理师资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《生产运营管理师》MBA 双证书证	高级生产运营管理师资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《精益管理师》MBA 高等教育双证班	高级精益管理师资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证	1280 元

学校还开设：薪酬管理师、绩效考核师、企业教练、企业管理师、企业合规师、物流经理、工厂管理、营销总监、精益管理师（精益生产）、健康管理师、养老机构管理、企业薪税管理师**等管理岗位MBA课程**



【授课方式】 全国招生、函授学习、权威双证

我校采用国际通用3结合的先进教育方式授课：远程函授+视频光盘+网络学院在线辅导（集中面授）



【颁发证书】 学员毕业后可以获取权威双证书与全套学员学籍档案

- 1、毕业后可以获取相应专业钢印《高级职业资格证书》；
- 2、毕业后可以获取2年制的《MBA研究生课程高等教育研修结业证书》；



【证书说明】

- 1、证书加盖中国经济管理大学钢印和公章（学校官方网站电子注册查询、随证书带整套学籍档案）；
- 2、毕业获取的证书与面授学员完全一致，无“函授”字样，与面授学员享有同等待遇，



【学习期限】 3个月（允许有工作经验学员提前毕业，毕业获取证书后学校仍持续辅导2年）



【收费标准】 全部费用1280元（本期只收取企管辅导、职业生涯辅导费1280元，其余费用全免）
函授学习为你节省了大量的宝贵的学习时间以及昂贵的MBA导师的面授费用，是经理人首选的学习方式。



【考试说明】

1. 卷面考核：毕业试卷是一套完整的情景模拟试卷（与工作相关联的基础问卷）
2. 论文考核：毕业需要提交2000字的论文（学员不需要参加毕业论文答辩但论文中必修体现出5点独特的企业管理心得）
3. 综合心理测评等问卷。



【颁证单位】

中国经济管理大学经中华人民共和国香港特别行政区批准注册成立。目前中国经济管理大学课程涉及国际学位教育、国际职业教育等。学院教学方式灵活多样，注重人才的实际技能的培养，向学员传授先进的管理思想和实际工作技能，学院会永远遵循“科技兴国、严谨办学”的原则不断的向社会提供优秀的管理人才。



【主办单位】

美华企业管理有限公司、美华管理人才学校是中国最早由教委批准成立的“工商管理MBA实战教育机构”之一，由资深MBA教育培训专家、教育协会常务理事徐传有老师担任学校理事长。迄今为止，已为社会培养各类“能力型”管理人才近10万余人，并为多家企业提供了整合策划和企业内训，连续13年被教委评选为《优秀成人教育学校》《甲级先进办学单位》。办学多年来，美华人独特的教学方法，先进的教学理念赢得了社会各界的高度赞誉和认可。

【报名须知】

1、报名登记表格下载后详细填写并发邮件至 xchy007@163.com (入学时不需要提交相片, 毕业提交试卷同时邮寄4张2寸相片和一张身份证复印件即可)

2、交费后请及时电话通知招生办确认, 以便于收费当日学校为你办理教材邮寄等入学手续。



【证书样本】(全国招生 函授学习 权威双证 请速充电) **优秀学员可免费升级EMBA学位证书**

(高级职业经理资格证书样本)

(两年制研究生课程高等教育结业证书样本)



【学费缴纳方式】(支持网转、柜台办理和自动取款机办理)(如柜台办理请携带本人身份证到银行办理)

方式一	支付宝	支付宝账户: 13684609885 户名: 徐传有 微信转账: 122285053 (学校唯一指定官方微信号/经理圈)
方式二	企业账户	企业帐号: 562080100100076073 账号户名: 哈尔滨美华企业管理有限公司 开户银行: 兴业银行 哈尔滨新阳支行
方式三	中国银行	卡号: 6217855300007073962 户名: 徐传有 开户行: 中国银行哈尔滨爱建支行
方式四	邮政储蓄	卡号: 6217992600016909914 户名: 徐传有 开户行: 哈尔滨南马路支行
方式五	工商银行	卡号: 6222083500001062507 户名: 徐传有 开户行: 哈尔滨市道外区太平桥支行
方式六	农业银行	卡号: 6228450176006094464 户名: 徐传有 开户行: 道外支行民众分理处

可以选择任意一种方式缴纳学费(建议首选工商银行账户), 收到学费当天, 学校就会用邮政特快的方式为你邮寄教学资料、考试问卷以及收费票据。

【咨询电话】13684609885 0451-88342620

【学校网站】<http://www.mhgy.net>

【微信客服】122285053 【微信公众号】MHJY1999



你该充电了! 请参加26年热招:经理培训课

♥全国Mini-MBA《职业经理》双证班♥



你该充电了! 中国第一代管理教育机构-美华教育 火热招生