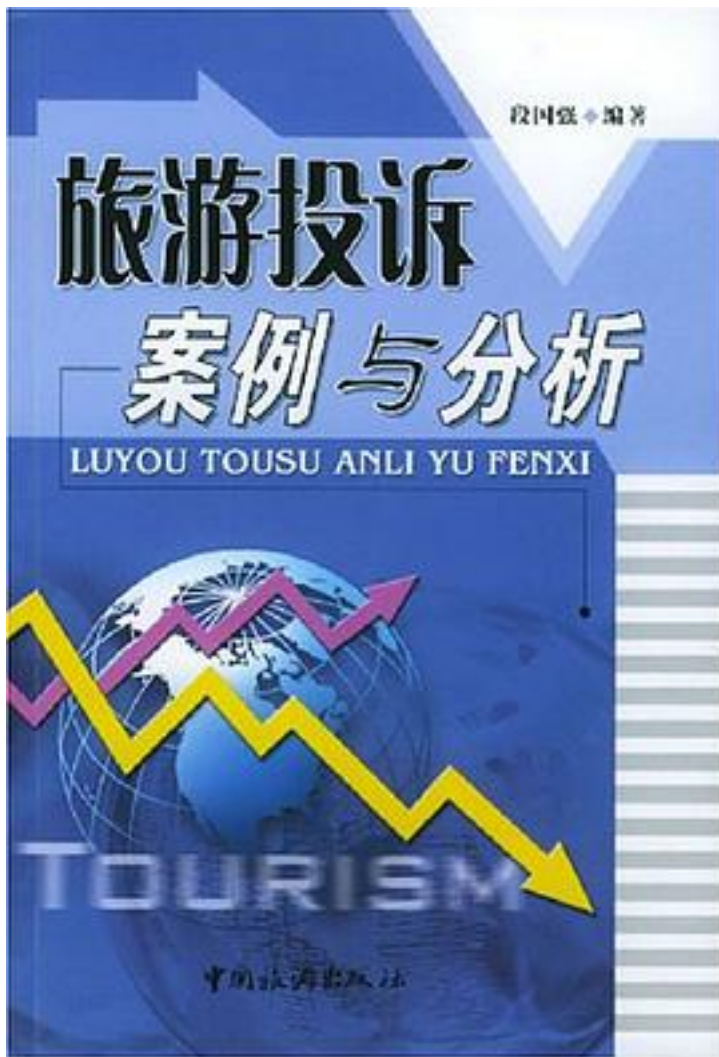


旅游投诉案例与分析



[旅游投诉案例与分析_下载链接1](#)

著者:段国强

出版者:中国旅游出版社

出版时间:2003-1

装帧:

isbn:9787503213212

本书中收集的旅游服务纠纷投诉案例，是根据近年来发生的事例整理而成。本书可作为旅游质量监督管理部门专职人员的工作用书，供了解旅游服务质量投诉时参照；旅游企业可将本书作为对员工进行业务培训的教材，可以从投诉案例中吸取教训，避免服务缺陷，提高服务质量；本书还是旅游院校的教师、学生用书。

作者介绍:

目录:

前言	百年大雪，冻裂水管一路遭人白眼，行程减少一天	参观景点鞋遗失，意外保险来赔偿
大海无情，爱子溺水，法院判决，分清责任	餐厅工作失误，旅行社不应赔偿扩大的损失	旅游者自负
A栋、B栋质价不同	火车上追上炎车，旅行社仍需赔偿	增加景点即赔偿合同尚未达成，团队已经上路拒传
团款惹诉讼	旅游者能否解除合同	大雾
· · · · · ·	(收起)	

[旅游投诉案例分析_下载链接1](#)

标签

评论

[旅游投诉案例分析_下载链接1](#)

书评

[旅游投诉案例分析_下载链接1](#)