

旅游疑难解答



[旅游疑难解答_下载链接1](#)

著者:牛崇荣

出版者:云南人民

出版时间:2007-6

装帧:

isbn:9787222050013

中国是一个古老而文明的国家，在这个国度里，有美丽多姿的自然景观，有灿烂辉煌的人文景观，也有丰富多彩的56种民族风情。丰富的旅游资源吸引着世界各国人民到中国旅游观光。据统计，仅2006年，中国就接待了7802.3万人次的游客，旅游收入达499.78亿元。旅游收入已成为国民经济的一部分。

随着旅游人数的不断增加，游客投诉事件也在逐年上升。据统计，2006年，国际社的投诉有597起，国内社小的投诉数以千万。在旅游业中，旅游景区、旅游饭店、旅游餐厅、旅游购物店、旅游交通等旅游板块的管理相对好一些，但旅行社板块的管理相对滞后。据统计，在2006年的旅游投诉中，62%的投诉来自于旅行社，旅行社已成为旅游投诉的主体。

旅游者形形色色，旅游投诉千奇百怪。我是旅行社分管质监工作的责任人，工作性质使我时常看到违规旅游从业者侵害客人利益的事，也时常看到过度维权者或旅游骗子诈骗、威胁、侵害旅游从业人员或旅行社利益的事。在游客或旅游从业人员利益受到侵害，双方产生纠纷要求我给个说法时，我时常感到烦和难。为何烦?为旅游市场不规范带来各种各样的投诉和经济赔偿官司而烦。

作者介绍:

目录:

[旅游疑难解答 下载链接1](#)

标签

评论

[旅游疑难解答 下载链接1](#)

书评

[旅游疑难解答 下载链接1](#)