

旅行社管理

旅游投诉管理

主讲：曾艳

旅游投诉管理

- 1 定义旅游投诉
- 2 旅游投诉产生的原因
- 3 旅游者投诉的心理
- 4 旅游投诉的处理

1 定义旅游投诉

狭义

旅游者为了维护自身合法权益，对损害其合法权益的有关服务单位或接待人员以书面或口头形式向其接待人员或旅行社提出投诉，请求处理的行为。

广义

指旅游者、海外旅行商、国内旅游经营者为维护自己和他人的旅游合法权益，对损害其合法权益的经营者和有关服务单位，以书面或口头的形式向旅游行政管理部门提出投诉，请求处理的行为。

三个要件： 投诉主体；明确的被投诉对象；事故及投诉请求

2 旅游投诉产生的原因

这主要是旅行社接待人员的服务缺陷导致的投诉。

如导游对游客不友好、不尊重、不热情，态度生硬或者是过于亲近某些游客；导游人员或者旅行社其他人员工作失误，导致工作流程衔接不好，不能按时出发或到达，致使游客行程延误；由于工作不负责任造成游客财物丢失或者游客人身伤害等。

① 旅行社接待人员的原因

其主要表现在住宿条件不理想，餐饮方面没有达到预先的标准，交通工具没有达到预定的车辆标准、没有按时发车或到达、中途拉客、甩客或者某些收费不合理等。

② 协作部门的原因

2 旅游投诉产生的原因

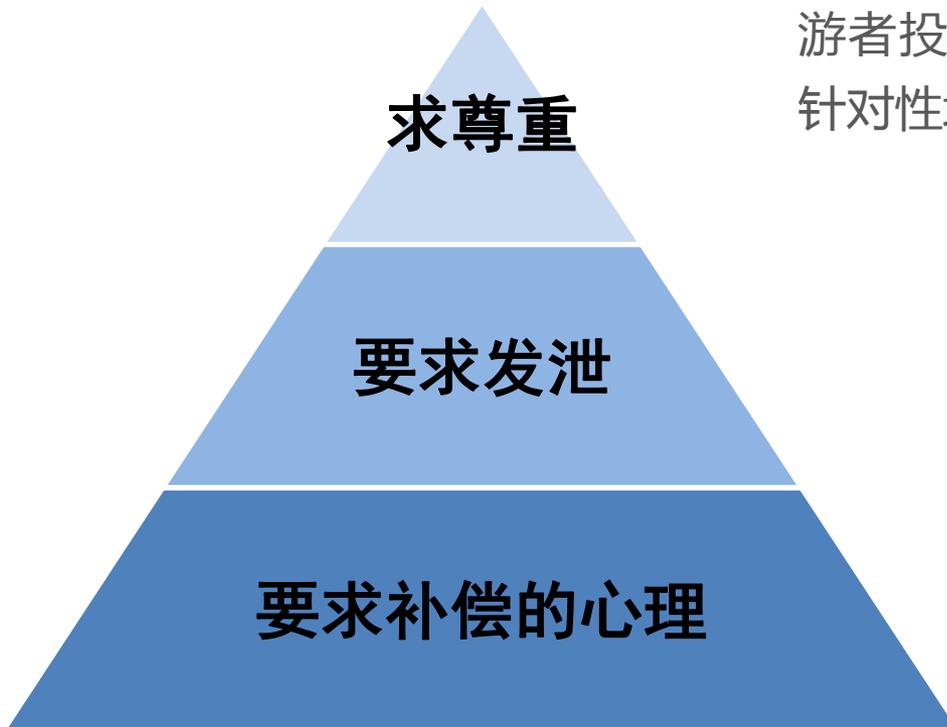
③ 旅行社顾客自身的原因

由于旅游者私自离队或不遵守时间，造成行程延误；也有的是旅游者本身的性格和习惯爱好不同，对旅行社的服务过分挑剔。



3 旅游者投诉的心理

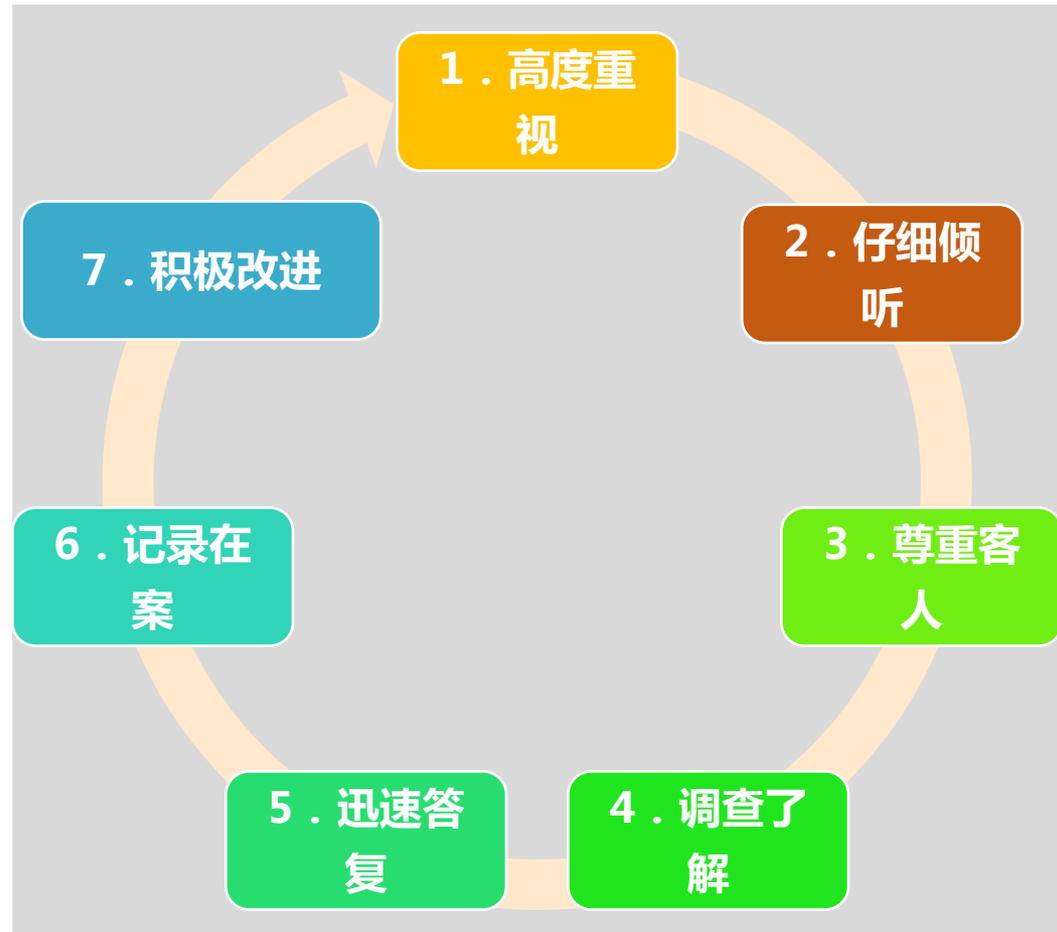
从旅游者投诉的心理分析，不外乎以下3种：**求补偿、求尊重、求发泄**。了解旅游者投诉的原因和心理，有助于旅行社有针对性地处理好旅游者的投诉。



4 旅游投诉的处理

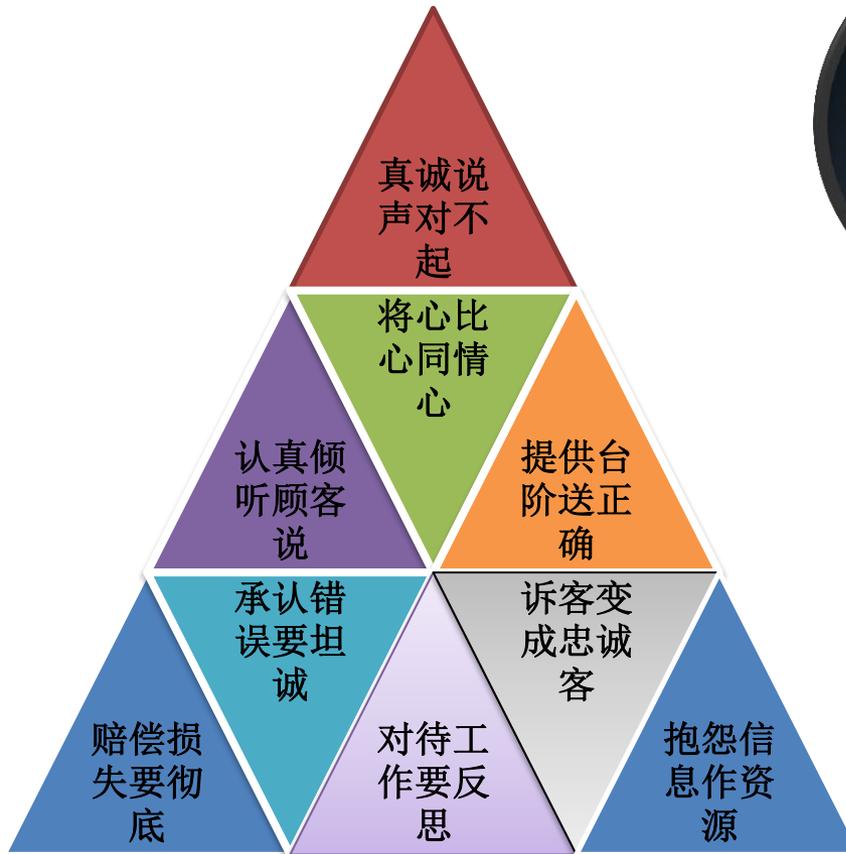
4.1 树立良好的服务理念

1. 顾客是父母，顾客为中心
2. 顾客是朋友，待客要热心——战略伙伴
3. 顾客是自己，将心来比心。感情基础上换位思考
4. 来者都是客，一视同仁
5. 顾客是高参，人性化珍品。产品成宠儿
6. 顾客没有错，有理要让人



4 旅游投诉的处理

4.2 掌握处理顾客投诉的九大技巧



4 旅游投诉的处理

《旅游投诉暂行规定》第十八条规定：“旅游投诉管理机关处理投诉案件，能够调解的，应当在查明事实，**分清责任的基础上进行调解**，促使投诉者与被投诉者互相谅解，达成协议；调解达成协议，必须双方**自愿**，不得强迫。”旅游投诉中的调解协议在加盖了旅游投诉管理机关的公章后，其效力应该等同于旅游投诉管理机关所作出的处理决定。



4.3 必须与 投诉管理 机关区别 开

旅游投诉管理机关应以事实为根据，以法律、法规为准绳，对旅游投诉案件进行认真的调查核实，在事实清楚，证据充分的情况下，可以分别作出以下处理决定：

1. 属于**投诉者自身的过错**，可以**决定撤销立案**，通知投诉者并说明理由。对投诉者无理投诉、故意损害被投诉者权益的，可以责令投诉者向被投诉者赔礼道歉，或者依据有关法律、法规，承担赔偿责任。

2. 属于投诉者与被投诉者**共同过错**的，可以决定**由双方承担相应的责任**。双方各自承担责任的方式，可以由双方当事人自行协商确定，也可以由投诉管理机关决定。

4旅游投诉的处理

《旅游投诉处理办法》解读：

确立了规范旅游投诉信的格式和内容。具体规定是，旅游投诉信应以**书面形式，一式两份**，并载明

1投诉人姓名、性别、国籍、通讯地址、电话、投诉日期；

2被投诉人的名称、所在地；

3投诉的要求、理由及相关证据。

提交投诉信，以上三大要素缺一不可。一些要素不全的投诉信往往会导致游客维权失败。

例如：一位客人写信投诉旅游中的购物问题，但他只提到了一些侵权事实，却没有提供旅行社、导游的名字以及当时签订的旅行合同复印件。



谢谢观赏