

全国导游资格考试政策法规案例分析五 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/464/2021_2022__E5_85_A8_E5_9B_BD_E5_AF_BC_E6_c67_464679.htm 【案例5】谢某

参加导游资格考试，并办理了登记注册手续，被某社聘用，在一次带团导游中，他按照旅行社的接待计划，安排和组织该团旅游者游览。该团旅游者对其在旅游途中的导游讲解服务质量不满，旅游结束后，向质监所投诉，要求退还导游服务费用。该社遂以旅游者投诉为由，不付谢某带团报酬，并辞退了谢某。对旅行社的这一做法，谢某十分不满，提出此次带团是受旅行社委派，旅行社应按约定支付其带团报酬并对投诉承担责任。而旅行社则以与谢某没有订立合同为由拒绝这一要求。据查，谢某在带团导游讲解过程中，确实存在着讲解服务质量问题。来源：考试大 请问：（1）谢认为旅游者对其投诉，应由旅行社承担责任的说法是否成立？有何依据？答：谢某的说法成立。依照《导游人员管理条例》的规定，导游人员是受旅行社的委派，为旅游者提供向导、讲解及相关旅游服务的人员，导游人员的行为应视为旅行社的行为。因此，旅游者对谢某的投诉，应由旅行社承担责任。依据《旅行社质量保证金赔偿试行标准》，导游未按照国家或者旅游行业对客人服务标准的要求提供导游服务的，旅行社应赔偿旅游者所付导游费用的2倍。来源：考试大 (2)旅行社以与谢某没有订立合同为由拒绝支付报酬的说法是否成立？有何依据？答：旅行社的说法是不成立的。依据《旅行社管理条例》，旅行社与其聘用的经营人员，应当签订书面合同，约定双方的权利、义务。因此，该旅行社不得以与谢某

没有订立合同为由拒绝支付报酬。 100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com