

综合应用能力 A 类真题解析

材料 1: C 市是一个中部山区城市, 环境优美, 曾先后获得全国文明城市、中国最佳旅游城市、国家环保模范城市等荣誉。

C 市旅游质量监督管理局(以下简称“旅游质监所”)是市旅游局下属的事业单位。旅游质监所的工作职责是: 贯彻执行国家和省有关旅游质量监督管理的法律法规、规章制度; 受理本市旅游投诉案件及上级旅游质监所交办的案件, 保护旅游者、旅游经营者的合法权益; 本着以事实为依据, 以法律为准绳的原则, 负责全市各旅行社质量保证金赔偿案件的审理; 协助旅游主管部门开展旅游市场检查, 加强旅游服务质量的监督, 对本市的旅游服务质量进行监督与管理, 维护旅游市场秩序; 根据市旅游局的委托, 依法对违反旅游行政管理法律规范的行为人实施行政处罚, 监督行政处罚决定的执行; 定期向市旅游局和上级旅游质监所提交有关工作报告、意见和建议。

据 C 市旅游质监所发布的一份关于该市旅游投诉情况的统计报告显示:

2015 年共接待国内外游客约 6300 万人次, 实现旅游总收入 706.3 亿元。共接到旅游投诉 583 起, 其中信函投诉 171 起, 电话投诉 203 起, 现场投诉 191 起。投诉涉及旅行社 179 起, 星级酒店 72 起, 景区 56 起。因经济纠纷、虚假宣传提起投诉 190 起。要求退款退费、经济赔偿 490 起。

2016 年共接待国内外游客约 7600 万人次, 实现旅游总收入 1005.6 亿元。共接到旅游投诉 665 起, 其中信函投诉 150 起, 电话投诉 172 起, 现场投诉 165 起, 网站投诉 90 起, 市长热线转来投诉 88 起。投诉涉及旅行社 159 起, 星级酒店 59 起, 景区 63 起。因经济纠纷、虚假宣传提起投诉 218 起。要求退款退费、经济赔偿 497 起, 要求精神损失赔偿 101 起。

2017 年共接待国内外游客约 9100 万人次, 实现旅游总收入 1300.8 亿元。共接到旅游投诉 698 起, 其中信函投诉 98 起, 电话投诉 101 起, 现场投诉 86 起, 网站投诉 187 起, 微博微信投诉 128 起, 市长热线、110 平台等其他渠道转来 98 起。投诉涉及旅行社 189 起, 星级酒店 102 起, 景区 58 起, 民宿及农家乐 44 起, 旅游基础设施等其他方面 10 起。因经济纠纷、虚假宣传提起投诉 140 起, 旅游体验差 129 起。要求退款退费、经济赔偿 387 起, 要求精神损失赔偿 176 起, 公开道歉 67 起, 提起公益诉讼 6 起。

材料 2：某日，几位游客家属来到 C 市 B 县旅游质监所进行投诉。投诉处理科的小王接待了他们。

赵先生：你们这的投诉电话也太难打了吧？不是占线就是没有人接，害我们还得跑一趟。我要投诉 W 旅行社，我父母上周参加了他们的一个“三日游”，团费每个人只要五百元，而且听说参团的都是老年人，我们还挺放心的。没想到旅行中被导游忽悠买了 1 万多元的保健品，都不是什么正规厂家生产的，知道上当受骗后，我父母心脏病都犯了。听说团里很多人都买了。

朱女士：我也要投诉他们！我父母几天前也参加了他们的一个老年团。结果导游带他们到一家珠宝翡翠店，直接要求他们下车买东西，还威胁说，如果不买就得补交 4000 多元的团费。我母亲当时不想买东西，结果被困在店里，连上厕所都不让去，必须买了东西才能出门，最后我母亲被迫花 3000 多元买了一个“玉镯”。老两口平时很节省，就是看团费便宜才去的。

小王：电话打不通？电话打不通还不是你们闹的么？我现在成天就是处理你们这些低价团投诉。我们说了多少次了，让大家不要相信低价团，不要贪小便宜，你们怎么就是不听呢？天上能掉馅饼吗？现在出事找我们来了，我们怎么管？

赵先生：你们光提醒有什么用啊？W 旅行社在县里大肆宣传的时候

你们怎么不管？据我所知很多人都报他们的团了。

小王：你们自己就没责任？低价团是你们自己选的，买东西是你们自己掏的钱，我们在旅游提示中明确告知：游客旅游过程中切勿冲动购物！你们一个愿打一个愿挨，我们有啥办法！你要是怀疑买了假货，先找有关部门鉴定去，别在这闹啦！

赵先生：你这怎么说话的？什么态度呀？我父母也不想买，可导游一直骂骂咧咧，我母亲心脏不好，受不了惊吓。

小王：那你们现在到底想怎么样？

朱女士：当然是退货退款啊，另外还得赔偿我们的精神损失，他们这是非法拘禁，我父母都有旅游恐惧症了。

小王：这又不是网购，还能七天无理由退货。要真像你说的这么严重，那你得去找公安报警，找法院打官司，找我们也不管用啊。再说你们怎么证明这是被强迫购买的？

朱女士：你别欺负我们不懂，我们都了解过了，现在不是要求你们对投诉要全面受理吗？只要游客投诉，你们都得受理。我们老百姓怎么可能清楚那么多部门具体是管什么的。你要是不管，我就找你们领导，找市局，找媒体！

赵先生：就是！有你这么接待投诉的吗？我们不跟你说了，去叫你们领导来。

小王：找谁都一样啊。我们领导说了，对有些人就得让事实教育他，吃亏了就长记性了。

朱女士：你刚才说的话我都录下来了。你这帮谁说话呢？骗人的还有理了？被骗的还活该了？我马上投诉你，曝光你，你就等着挨处分吧！

小王：我又没说不管。这不是在跟你们解释么，这种事本来可以避免的。

赵先生：现在不用你管了，叫你们领导来！

小王：别别别，你们别着急，具体说说事情经过吧，都有什么要求？

朱女士：不跟你废话了，要说的刚才都说过了。

小王：这不是刚才没顾上记录么。这样吧，大致情况我都知道了，你们放心，这事我们一定解决，我尽快让旅行社赔你们钱，不赔就取消他们资质。

从B县旅游质监所离开后，朱女士在C市某旅游论坛上实名发帖，描述了父母参加低价团被强制购物的遭遇和去旅游质监所投诉的经过。朱女士的帖子“有图有真相”，引发众多网友议论，有的对旅行社和导游进行谴责，有的对受骗游客表示同情或对他们忍气吞声的行为表示不解，还有的吐槽旅游质监所和工作人员，甚至怀疑某些管理者和旅行社之间有利益关系。

材料3：朱女士的帖子持续发酵后，社会对C市旅游质监工作的关注度提高，旅游投诉增多。C市晚报“为你维权”栏目的记者多次联系C市旅游质监所，要求进行采访。为此，C市旅游质监所邀请相关部门和行业代表召开了一次旅游监管形势分析会。参会人员有C市旅游质监所及辖区各县旅游质监所相关领导和工作人员、C市消费者协会代表、C市晚报记者、部分景区管理人员和旅行社负责人。以下是部分与会人员的发言摘录。

C市旅游质监所副所长：感谢大家百忙之中来参会！最近网上出现了一些关于我市旅游监管问题的负面言论，旅游投诉也有上升趋势，这对我市旅游大环境产生了影响。今天请各位前来，一是将我们的工作向大家做一个介绍，二是想听取各位的意见建议，希望大家畅所欲言。

C市晚报记者：我想先了解一下朱女士反映的问题。我们采访了她本人，现在想听听你们的说法。

B县旅游质监所副所长：这件事我们确实有责任，但是帖子里的描述有夸张的成分。我们基层人少事杂，一忙起来，有些同志情绪确实不太好，工作方法也比较简单，激化矛盾的情况是有的，但我们和旅行社之间绝对没有利益关系。我们已经让小王进行了公开检讨，也组织全所人员加强了对旅游投诉接待规范的学习。朱女士反映的强制购物问题，也已经查清楚了，情况基本属实，我们对W旅行社和涉事导游已经进行了相应处罚。

C市消费者协会代表：旅游产业本身具有高投诉率特征，随着旅游业正转型为“全域旅游”，很多消费者开始更在意旅游体验，旅游投诉能不能得到及时处理，直接关系到游客对景区的印象，这方面你们是怎么做的呢？

C市旅游质监所投诉处理科科长：您说的很对，其实我们一直在关注旅游投诉处理方面的变化，专门做过数据分析，并一直在加强旅游纠纷调解和旅游投诉处理制度建设。首先，我们落实了首问责任制。要求首问人员在接受游客咨询和投诉时，职责范围内能够当场处理的，应当场处理解决；不能当场处理的，要进行登记备案，尽快移交相关人员调查处理；不属于受理范围的投诉，应做好解释说明工作。其次，我们实行了12301旅游投诉电话24小时值班制，并指导景区制定了应急工作预案，防止因处理不及时引发大规模群体投诉或集体上访事件。另外，我们还在个别景区成立了旅游纠纷调解委员会，现场协调解决投诉问题。今年前4个月，已成功调解100余件。当然，实际工作中不排除有人不按照制度来操作，但这只是个别现象，下一步我们也会加强人员培训，贯彻落实制度要求，但是我们现在也面临一些实际困难，有些投诉问题，不是单靠旅游管理部门就能解决，还需要协调公安、工商、交通、物价等其它部门。比如游客在景区遭到诈骗，虽然是在旅游过程中发生的，但我们没有足够权限处理。

C市旅游质监所市场监管科科长：除了投诉事件的处理，我们一直也在加强监管，预防投诉事件的发生。目前的市场监管主要是针对两个方面，一是旅游消费者层面，包括途中强行购物、餐饮、住宿不达标，老年游客免票难等问题。二是旅游企业层面，包括旅行社未办证从事旅游业务或者是超范围经营、“零负团费”、旅游行业中的委托代理等问题。一方面我们加强对市场秩序的监管。检查导游持证、打社旗、旅游行程单是否规范，不按规定做的就予以处罚。同时对旅游企业进行明察暗访，发现问题后及时与企业负责人沟通。另外，针对景区环境差，设施老旧跟不上需要，安全隐患多等问题，我们加大了景区整治的力度。督促景区提升服务质量，增加垃圾桶、卫生间、停车位的数量，更新基础设施，同时对悬崖落石、高大枯枝、

野生动物、游乐设施等安全隐患进行逐一排查，并责令整改到位。目前监管工作很繁重，但我们科仅有三人，加班加点是常事，真是力不从心啊。

C市某景区管理人员：目前我们景区人流量越来越大，管理工作难度非常大，在旅游旺季，景区工作人员全部投入到各种服务中去都不够，解决纠纷我们真是有心无力啊！据我所知，现在很多地区都设立了旅游警察，我市有没有这方面的设想呢？

C市旅游质监所副所长：确实全国已有十几个省市成立了旅游警察队伍，但就目前来看效果不一。有些地方的旅游投诉同比下降了50%以上，但有些地方的旅游乱象并没有得到有效治理。从规则设计上来看，旅游警察作为专门处理旅游问题的警察，最大的特点就是具有综合执法权，成为旅游业解决问题的执法主体。因为解决了多部门管理的体制问题，旅游警察的作用其实可以非常大，一些省市的成功经验也值得借鉴。未来我们也会向有关部门提出这方面的建议。

A县旅游质监所副所长：我县旅游资源丰富，旅游产业发展迅速，特别是去年以来随着东湖景区的转型升级，我们县游客数量剧增，纠纷和投诉也随之增加。第一季度的投诉量在全市6个区县里是最多的。但是我们所人手太少了，在旅游旺季恨不得一个人干几个人的活。市里再不给我们增加编制，这工作我们真没法干了。

C市旅游质监所副所长：你们的困难所里也知道，最近你们东湖景区在搞“美食游乐嘉年华”试运行，这个问题暴露得更明显。不仅你们那，就连市所也接到了一些投诉，后续我们会专门研究处理这个问题，另外增编的事也不是市所直接能定的，必须按程序来。不过我给大家透露一下，最近国家旅游部门和有些地区已经开始尝试在技术监管方面创新了。据我们了解，有些试点城市就利用导游公共服务APP、电子行程单系统、旅游电子合同等对导游和旅行社的服务过程实现了电子监控，它可以帮助我们动态监控导游和旅行社的服务，确保透明消费，避免因强制性购物和消费引发纠纷，还可以缓解人手不足问题。我们市要建电子监管系统还缺技术和财政资金支持，但这是未来旅游监管行业发展趋势。

C市某旅行社负责人：游客的维权意识现在越来越强，以前碰到一点小事，导游协调一下或者旅行社处理一下就算了，现在动不动就投诉到旅游质监部门，我们也必须派人配合旅游质监所进行处理，可你们也知道很多问题都是不可抗因素，比如说暴风雨天漂流活动安排不了，我们也没办法呀，现在处理投诉的各类成本太高了，我们旅行社压力也很大，能不能想想办法呢？

C市旅游质监所副所长：我们在预防投诉方面下了很大功夫，每逢出游的高峰期前，我们都会在官网等官方媒体上提示游客要注意些什么问题，同时我们会到景区，对旅游从业者开展教育，让他们掌握化解矛盾、防范投诉的工作方法和技巧。今年我们还加大了“反馈谈话”的力度，对于被投诉较多的景区，我们会及时去向景区负责人反馈，指出存在的问题，督促景区主动回应游客关切，采取有效措施加以改进和提升，不断优化游客的旅游体验，我们也会竭尽全力协助景区解决现存问题，提升服务水平，共同为营造我市良好的旅游形象发力。

之前我们去兄弟城市开展了几次调研学习，回来后也向市旅游局提了几个建议，一是可以参照其他城市的先进做法，搭建市级的110社会联合行动平台，这个平台覆盖了我们的旅游质监、交通、公安、工商等部门，可以就游客发生的任何情况及时作出反应。二是可以加入旅游质监互助协作体系，它是全国各地的质检所共同成立的一个全国旅游质监所协作体系，通过这个协作体系，我们可以对本地旅游企业和游客在外地发生的一些应急事件进行协调处理。

材料4：东山湖景区位于C市东南25公里，这里山青水碧、森林茂盛，一直是该市的天然大氧吧。但长期以来，景区功能单一、设施落后，缺乏参与性和娱乐性，景区内的配套设施如餐饮、购物等不完善，因而游客量并不多。从2017年开始，东山湖景区在C市旅游局的支持下，通过招商引资引入了多组大型游乐设施，在原来自然景观的基础上建成了主题游乐园，并对景区的服务体系进行完善，着力打造“精品景区”，实现景区的转型升级。

为形成景区的品牌效应，扩大影响力，东山湖景区拟联合相关品牌举办以“品山水美景、尝各地美食、玩新奇游艺”为主题的首届“美食游乐嘉年华”活动，活动预计为期10天。

“嘉年华”活动期间景区准备推出很多新项目，其中最受关注的是水上飞行器项目，可以让人真实感受水上漂的武侠体验，其刺激程度可与蹦极媲美。该项目前段时间风靡各大城市，此次是被东山湖景区首次引入C市。

为保证“美食旅游嘉年华”活动的举办效果，景区决定试运行一周。试运行的消息和旅游项目介绍发布后，吸引了市内外很多游客的关注，试运行的第一天就有超过1万名游客涌入景区，远远超出了景区的预想和最大承载量。很快就有一些游客纷纷通过景区官微和微信朋友圈发表意见：

网友“湖水不蓝”：景区搞的这个“美食游乐嘉年华”活动很新颖，这下我们不用去外地赏美景、品美食啦！我给景区点个赞！

网友“晓风”：游乐项目真不错，很多以前都是去大城市才能玩，这下方便孩子们了。可就是景区服务跟不上，上厕所排长队，垃圾清理不及时，跟景区管理人员反映，他们还挺不耐烦，说人太多，保洁人员根本忙不过来，就别再挑剔了。这也太不拿游客当回事了。

网友“阿超”：今天体验了一把生死时速，排队坐水上飞行器，直接让后面的人给挤水里了，护栏都挤开了！好害怕！再也不敢来了。

网友“哈哈笑”：这个景区停车太麻烦了，排队半小时都没进去停车场，想调头还出不来，咋就不能提供门票预订服务，或者发布预警提示啊？早知道这么多人，我们完全可以改天再来啊！

网友“小月月”：这景区太火了玩什么都“排长龙”，等1小时算好的了。买杯饮料要花上20多分钟，我带儿子在美食街吃饭，好不容易在一家餐厅等到了座位，质次价高不说，连餐具都供应不上，用水冲冲就接着给我们用，我怀疑菜都没洗。去找景区管理人员投诉，居然跟我们说，人太多了没办法。

网友“louis666”：皮划艇项目挺不错的，孩子特别喜欢，不过我旁边有个小孩年龄好小啊，虽然有他爸爸带着，可还是感觉不安全，要是翻船了怎么办？没看见有救护人员在附近啊！

网友“小丽莱”：景区能不能想想办法控制一下游客人数啊！我买的套票，可一天下来也没玩上几个项目，钱都白花了！我的钱包和手机还被偷了，太亏了！更可气的是，去找保安，他们说景区管不了，让我们报警。

网友“不爱吃香菜”：刚进景区感觉还挺好的，空气不错，设施也新，可走着走着就懵圈了，没什么路标，指示牌也少，还找不到管理人员询问，走了不少冤枉路。

网友“中国战狼”：人偶互动项目做的真的不错，都快赶上迪士尼了，孩子很喜欢，可管理上能不能也学学人家，设计一个快速通行证之类的，让游客在特定时间到达指定景点，就能少排队。

网友“李木子”：我们一家三口想着晚几天去可能会好点，可去之后停车还是难呀，美食也体验不上，真不敢想象正式举办时会怎样，搞不好真是丢C市和东山湖景区的脸啊！

网友“小黄蜂”：这么夸张！？本来还想“嘉年华”期间跟家人朋友组团去呢，这下可不敢去了。

假如你是 C 市旅游质监所的工作人员，请根据背景材料完成下列任务。

第一题：根据材料 1，请你归纳并说明 C 市 2015~2017 年旅游投诉在哪些方面发生了变化。（30 分）要求：分类恰当，说明准确，语言简洁。字数在 200 字以内。

参考答案

1. 投诉总量逐年递增。投诉量随着旅游人次的增加而增加。
2. 投诉方式多样化。由线下投诉逐渐转向线上投诉。网站投诉成为主要投诉方式。
3. 被投诉对象增多。由之前的旅行社、星级酒店被投诉增加了民宿、农家乐、旅游基础设施被投诉。
4. 更注重旅游体验感。因经济纠纷、虚假宣传被投诉逐渐转向因旅游体验差被投诉。
5. 注重精神赔偿，依法维权意识增强。由之前要求退款退费、经济赔偿逐渐转向精神赔偿、公开道歉，且自觉通过司法程序依法维权。

第二题：根据材料 2，请你概括 C 市 B 县旅游质监所投诉处理科小王在接待投诉时存在的主要问题，并指出问题的具体表现。（35 分）要求：准确、全面、分条作答。字数在 300 字以内

【参考答案】

一、工作态度不端正。服务意识欠缺，处理投诉不积极，缺乏耐心；面对当事人意图寻求其他投诉方式时态度立刻转变，欺软怕硬。

二、工作方法不当。未第一时间安抚当事人情绪、了解事情经过并做好记录；听信投诉者一面之词，未详细调查了解投诉者反映的问题经过便对其作出处理承诺。

三、处理投诉时态度欠妥。态度蛮横、恶劣，用语不当，与投诉者沟通不畅，激化了与当事人的矛盾。

四、推卸责任。对自身岗位职责认识不到位，将游客损失归咎于游客自身报低价团、贪便宜，将投诉者反映的问题推卸给公安、法院处理。

第三题：C市旅游局对近期本市旅游投诉增多的问题很重视，要求市旅游质检所就旅游监管工作做专题汇报。请你根据材料3，列出该所已经开展的工作，以及应对当前困难需要旅游局协调其他部门解决的事项。（35分）要求：要点全面，逻辑清楚，语言简洁，分条列项。字数在400字以内。

参考答案：

一、已开展的工作：（一）责令涉事人员公开检讨，组织学习旅游投诉接待规范，对涉事旅行社及导游进行处罚。（二）加强旅游纠纷调解和投诉处理制度建设。1. 落实首问责任制；2. 实行旅游投诉电话24小时值班制，指导景区制定应急工作预案；3. 个别景区成立旅游纠纷调解委员会。（三）预防投诉事件发生。1 加强市场秩序监管；2. 加大景区整治力度；3. 利用官方媒体发布游客须知，对旅游从业者开展教育，加大反馈谈话力度。4. 协助景区解决现存问题，提升服务质量。（四）会同兄弟城市相互学习，借鉴经验。

二、需要协调其他部门解决的事项：1. 景区配合整治行动，增设和更新基础设施，排查安全隐患；2. 旅行社配合调查，自觉抵制违规经营行为，参与旅游从业培训；3. 消费者协会加强宣传，提高游客的自身维权意识；4. 多部门共同搭建联动平台，成立旅游质监互助协作体系，及时处理旅游投诉；5. 晚报记者：客观、真实地报道相关事件。

第四题：东山湖景区“美食游乐嘉年华”活动试运行期间暴露出一些问题，网上有很多评论，C市旅游质检所也接到了一些投诉。为确保后续活动圆满举办，所领导要求你与景区负责人进行一次反馈谈话。（50分）

1. 请列出本次反馈谈话的主要内容。要求：定位准确，内容全面，条理理清晰。字数在500字以内。

参考答案：

一、C市旅游业发展现状

C市旅游业蓬勃发展，旅游人次和收入快速增长，但是投诉的次数也同步增长。

二、东山湖景区发展的成绩

通过招商引资引入了多组大型游乐设施，增建了主题乐园，对服务体系进行了完善，实现了景区转型升级。

三、东山湖景区存在的问题

(1) 基础设施不完善。园所、厕所、垃圾桶不足，停车场面积小，一些地方缺少必要的指示牌和路标。(2) 服务落后于需求。人手不足，垃圾不能及时清理，管理人员服务态度差，餐饮价高且不能满足需要。(3) 运营管理能力低。没有提供门票预订服务，不能及时发布预警提示，导致景区游客太多，影响游客消费体验。(4) 安全隐患多。没有及时分流，护栏被挤破游客落水，危险项目无年龄限制、没有救护人员，游客钱财被盗。

四、旅游质监所的解决措施

(1) 技术资金支持，建立电子监管系统；(2) 成立旅游警察队伍，专门处理旅游问题。

2.针对景区客流过大的问题，提出指导性意见。要求：意见具体、可行，分条作答。字数在 200 字以内。

参考答案：(1) 组织培训。针对景区所有的服务人员进行服务态度和服务技能的相关培训。(2) 加强监管。加强对于危险旅游项目的监管，消除安全隐患；对于景区的超市和餐厅等商家价格和服务的监管，保障游客权益；(3) 完善设施。增设停车场停车位，合理布局；增加卫生间和垃圾桶的数量；设置明显的路标、指示牌，提升服务质量。(4) 信息公开。提供景区旅游预订服务，及时发布景区人数，设置预警提示。



添加图图微信咨询课程详情