

# 导游提前离团 游客如何维权

——导游擅自中止导游服务举报投诉调解案例

案件承办人：柯颖翔

案例报送人：柯颖翔

单位：厦门市文化市场综合执法支队

## 一、典型意义

本案系导游擅自中止导游服务引发的纠纷。导游的行为不仅给游客带来不良的旅游体验，损害旅游者的合法权益，同时也涉嫌违法违规。该举报投诉纠纷的及时处理，使消费者的诉求得到及时、公正的解决，维护了消费者的权益，促使导游执业行为要合法合规。2024年12月，该案例入选福建省文化和旅游质量标准建设中心、江西省文化和旅游市场调查监测中心《闽赣两省旅游投诉典型案例汇编》。

## 二、案情简介

2024年5月，陕西游客李先生来厦旅游，参加了A旅行社组织的鼓浪屿一日游活动。到达鼓浪屿后，旅行社委派的导游张某简单介绍了几景点，就让游客自行游览。在最后一个景点百年美国园故事馆游览结束后，李先生与同团游客发现找不到导游张某，一行人便在景点门口等候，但迟迟不见导游张某的身影。后李先生等人联系旅行社，旅行社表示游览结束即可自行前往码头乘船返航。李先生认为依据合同约定“送至码头，返回岛内”后，行程才正式结束，故发起投诉，认为导游张某提前离团没有履行导游义务，要求旅行社

承担赔偿责任并对导游张某进行处罚。

接到投诉后，执法人员联系投诉人了解情况。李先生提供了一日游合同，合同载明主要行程包括嵩屿码头、内厝澳码头、种德宫、曾家园、龙山洞、领事馆群、百年美园故事馆等，合同中明确约定旅游行程是游客到码头乘船返回厦门岛内后结束。经调查，导游张某在执行上述旅游团队导游任务期间，带该团游客至最后一个景点百年美园故事馆后，未和该团游客共同进入景点，并在该团游客参观完百年美园故事馆后自行离团，未按约定将该团游客送到轮渡码头。李先生反映的导游未提供百年美园景点讲解服务和未送游客返回码头的情况属实。执法人员组织旅行社与投诉人进行了调解，旅行社退还了部分团费作为补偿，双方达成和解。另外，导游张某的上述行为违反了《导游人员管理条例》第十三条第一款之规定，根据其违法情节，依据《导游人员管理条例》第二十二条第三项之规定，厦门市文化和旅游局依法责令张某改正违法行为，并作出暂扣导游证 6 个月的行政处罚决定。

### 三、案件评析

《旅行社服务质量赔偿标准》第九条规定，导游未按照国家或旅游行业对旅游者服务标准提供导游服务，影响旅游服务质量的，旅行社应向旅游者支付旅游费用总额 1%~5% 的违约金。该案件中，导游未提供讲解服务，影响旅游服务质量，因此参考该标准进行调解。根据《中华人民共和国旅游法》第四十一条规定，导游和领队应当严格执行旅游行程安排，不得擅自变更旅游行程或者中止服务活动。《导游人

员管理条例》第十三条第一款规定，导游人员应当严格按照旅行社确定的接待计划，安排旅游者的旅行、游览活动，不得擅自增加、减少旅游项目或者中止导游活动。违者将根据《导游人员管理条例》第二十二条之规定，由旅游行政部门责令改正，暂扣导游证 3 至 6 个月；情节严重的，由省、自治区、直辖市人民政府旅游行政部门吊销导游证并予以公告。本案中，导游行为违反了《旅游法》和《导游人员管理条例》，厦门市文化和旅游局依法作出行政处罚。

#### **四、提示建议**

游客在参团旅游时，要注意看清行程单中的具体行程安排，如发现导游擅自变更旅游行程或中止导游活动等违规行为，可以及时向旅行社提出，要求旅行社尽快提出解决方案。同时可收集相关证据，向旅游部门投诉举报。