

导游带团经典案例分析总结 PDF转换可能丢失图片或格式，  
建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/38/2021\\_2022\\_\\_E5\\_AF\\_BC\\_E6\\_B8\\_B8\\_E5\\_B8\\_A6\\_E5\\_c34\\_38833.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/38/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E5_B8_A6_E5_c34_38833.htm) 案例001-饮食卫生安全

1998年，天津某旅行社接待了一个从山西来的30个人的旅游团。在游览天津蓟县的过程中，导游告诉游客山上有很多野果可以食用，如果游客愿意，可以随便摘着吃。有一位游客吃了一种野果后，便觉得不舒服，回来途中即发高烧，经诊断是轻度中毒，和他在一起的其他游客也吃了这种果子却都安然无恙。后来，该游客投诉了旅游社，并要求赔偿。经交涉，旅行社赔偿其医药费三千元。分析、总结：游客在异地他乡或异国旅游，大多情况下是人地两生，所以导游对客人的提醒、告诫、警示与导游讲解同样非常重要：关于导游讲解，一般说来，应该有趣、潇洒、和幽默，能吸引客人的注意力，但在涉及到游客的安全和切身利益的关键时候，用词一定要严谨、认真和庄重。对安全隐患应该多提醒，以避免事故的发生。此案例属于饮食卫生安全方面的案例，游客的中毒事实上未必就是因为误食野果，但由于该导游没有做相关的提醒，反而鼓动在先，发生纠纷当然难逃其责。

案例002-风俗禁忌 某国际旅行社组织了一个去泰国的旅游团，在出境前导游未对游客讲解有关风俗和禁忌，一游客参与了街头的扑克赌博，结果被当地警方处以重罚，并驱逐出境。游客认为是旅行社没有讲清楚，要求赔偿。分析、总结：此案例与前个案例相似，说明导游在讲解中提醒和忠告的重要性。人常说"入乡随俗，入国问禁"，导游作为旅行社的代表，有责任有义务对旅游地的法规、风俗和禁忌进行讲解，遇

到要点一定要反复强调，必要时也可以适当引用典型事例一起到警示的作用。因为这不仅关系到责任问题，而且一旦出了问题，对整个旅游团和整个旅游活动都会产生很大的负面影响。

**案例003-误机** 1997年北京某旅行社组的一个旅游团，原计划乘8月30日1301航班于14：05离京飞广州，9月1号早晨离广州飞香港。订票员订票时该航班已经满员，便改订了3105航班（12：05起飞），并在订票通知单上注“注意航班变化，12：05起飞”，计调由于疏忽，只通知了行李员航班变化时间而没有通知导游，也没有在更改接待计划。8月30号上午9时，行李员发现导游留言条上的时间和他任务单撒谎功能的时间不符，经过提醒也没有引起导游的注意。导游也没有认真检查团队机票撒谎能够的起飞时间，结果造成误机的重大责任事故。

**分析、总结：**此案例中导游没有核对团队机票上的起飞时间，又没有重视行李员的提醒，对误机事故负有一定的责任！当然，导游不应负全责，计调部门也有过错，也应负相应的责任。我国民法第130条规定，两人以上共同侵权造成他人损害的，应当承当连带责任。按照我国旅游法律法规，旅行社在支付了因导游的行为造成的游客损失赔偿之后，有权在内部向有过错的导游进行追偿。 [1] [2] [下一页]

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](http://www.100test.com)