

导游实务案例分析：53名游客在寒风中被“晾”6个半小时

PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/39/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E5_AE_9E_E5_c34_39299.htm 由南京某旅行社组织的53名游客，于1998年9月13日凌晨被“晾”在高速公路上长达6个半小时。9月12日，香港歌星谭咏麟在上海举行演唱会。这家旅行社在当地报纸上打出广告，组织歌迷到上海观看演出，并可当夜返回。歌迷每人交了160元交通费及购买门票数百元，参加此次旅游的共有53名游客，乘坐一辆破旧的大巴兴致勃勃地赶往上海。晚上11时30分左右，歌迷们看完演出后离开会场，却发现自己的车上没有座位，经了解才知道旅行社同去的另一辆面包车空调坏了，乘客们都挤到大巴车上，结果协调了半小时，到零点左右，大巴车才踏上返程。游客们反映说，凌晨2点左右，车到无锡、苏州交界处，许多游客闻到一股焦味，接着车就开不动了。司机、导游先后下车察看，但没有任何人向游客解释，直到两个小时后即凌晨4时左右，游客才被告知车坏了。由于刹车系统损坏，沪宁高速公路交警队无法将车拖走。交警考虑到高速公路上车速太快，而这辆车尾灯亮度不够，要求大家都要离开车，站到隔离栏外的斜坡上。众人又冷又饿，在寒风中发抖，苦苦等待旅行社派车来接。但直到13日上午8时30分，这家旅行社才派来一辆“跑起来浑身抖”的旧公共汽车，将冻了一宿的游客接走。愤怒的游客到达南京后，随即来到该旅行社向总经理反映情况，但直到第三天下午，游客们才见到该社负责人。游客要求旅行社通过新闻媒体公开道歉，并参照《消费者权益保护法》伪劣商品两倍赔偿的条款，给予每名游客300

~ 400元的赔偿。总经理表示：此事纯属意外事件，旅行社只参照长途客运业的有关规定，赔偿每位游客30~40元。在走访该旅行社总经理时，他认为汽车中途抛锚责任百分之百应由出租车公司来负。[分析]本例是一个十分典型的实例，该旅行社组织的这一次旅游活动是相当失败的，其失败的原因在于缺乏责任感，缺乏严密的组织协调能力，出现旅行社与旅游汽车公司互相扯皮的现象。1.该旅行社在组团一开始就缺乏认真的态度，没有与汽车公司协作好，游客刚一上车就能闻到一股焦味，这就是可能造成投诉事件的开始。2.在出了问题后，没能及时与游客沟通，没能向游客解释原因，及时道歉。当游客被困于沪宁高速公路的时候，旅行社应及时派车接回游客，减少恶劣的影响，可是该旅行社直到次日才派车将冻了一夜的游客接回。3.游客向旅行社提出索赔是合理的，旅行社负责人却对此不屑一顾。以上几点可充分反映出该旅行社管理应加强，应提高组织能力和协作能力，应增强责任感和紧迫感。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