

导游实务指导旅游事故案例六 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\\_39761.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/39/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E5_AE_9E_E5_c34_39761.htm) 某年夏天，某旅行社组织的华东五市游览活动中，旅游团在某下午由沪杭高速公路从上海前往杭州的途中，“砰”的一声，车胎爆了，司机马上停车更换，导游亦及时向游客解释，请求谅解。车胎补好后，车子继续前行。可不到半小时，又听“砰、砰”两声，车胎被扎破了。车上已无备用胎，好在抛锚处离高速公路服务区不远。导游马上组织全体游客下车，帮司机将车推到前方的服务区。导游又请全体游客到休息室，每人送上一瓶矿泉水，又买了扑克牌、杂志等让游客打发时间。一个半小时后，车子继续上路。到达杭州时，夜幕已经降临，导游经游客同意，增加了一个欣赏杭州夜景的节目，游客都为西湖的夜景而陶醉。到达酒店用餐时，导游又为游客免费增加了特色菜-----老鸭煲，并给每人送了两个水果，同时，导游代表旅行社表示这是对耽误大家的时间而作出的小小补偿。游客对导游的表现感到非常满意，愉快地结束了这次的旅游。

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)