

导游带团经典案例分析：饮食卫生安全 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\\_B8\\_A6\\_E5\\_c34\\_39958.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/39/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E5_B8_A6_E5_c34_39958.htm) 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，该游客投诉了旅行社，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。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)