

旅游纠纷案例分析 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/40/2021_2022__E6_97_85_E6_B8_B8_E7_BA_A0_E7_c34_40461.htm 几位年轻的游客一下火车就拿着行李驱车来到旅行社，他们强烈“抗议”导游元的所作所为。并且要求旅行社赔偿其经济损失和对导游员进行处分。事情经过是这样的：这几位年轻的游客参加旅行社组织的某地八日游活动，按照旅游合同规定，游客用餐自理，往返行程为“一飞一卧”（去是乘飞机，返是乘火车）。游客抵达目的地后，他们对当地导游员的讲解及安排游览活动等都有意见，时常当着大家的面，向地陪提意见。为此，地陪心里憋着一股气。以后，游客对地陪的意见越来越大，双方矛盾越来越尖锐。一天，由于这极为年轻的游客在吃午餐时喝了一点酒，过了集合时间。因此，地陪采取“报复”手段，不等他们吃完饭，就擅自让旅游车开走，致使他们只能报警，通过当地公安部门的帮助才算找到了旅游车……[分析与处理]该起旅游案例主要是旅行社的导游服务不到位，缺乏应有的职业道德，采取报复手段，擅自把游客扔在饭店里面造成的。一般来说，导游员和游客的关系应该相处的比较好的，但为什么该地陪会与游客的关系越来越僵，矛盾越来越尖锐，最后，为了报复，导游员使出如此“绝招”，害得游客只能通过报警，并请求当地公安部门的帮助才找到旅游车呢？这说明了该导游员的职业道德确实存在问题。其实，在旅游过程中，游客对旅行社、对导游人员有意见、有看法，这是一件很正常的事情，导游员只有认真听取游客正确合理的意见，然后再加以改正，深信广大游客能够通情达理

地给予谅解的。然而，有些导游不但没和游客多交流沟通，多听取意见，反而想方设法“治”游客。有这种行为的人根本就不配做一名导游员，如此职业道德应该收到谴责。[启示]] 三百六十行中每个职业都有其职业道德，导游员的职业道德就是要千方百计地满足游客正当合理的需求。因此，导游员在与游客见面的那一刻起，就必须担负起服务员的角色，在整个游览过程中使游客玩得高兴，并且有所收获，这是衡量导游员工作好坏的尺度。除此之外，导游员要针对大多数游客的共同要求做好规范服务，还要能针对个别游客的特殊要求提供细致周到的个性服务，这样才能体现“细微之处见真情”。但是，如今有个别导游人员缺乏诚信以及职业道德，在带团过程中满脑子的“自私与金钱”，服务不到位，态度又极差，这将严重影响导游员的声誉，自己也将受到应有的处罚。另外，作为游客而言，如果碰到那种素质较差的导游员，一是可以直接向当地旅游质监部门投诉；二是可以向地接社提出更换导游员，这样或许能减少和缓和矛盾，使旅游活动比较健康地开展下去 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