

案例分析:导游途中遭遇游客要求讲黄色笑话等无理要求 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_A1_88_E4_BE_8B_E5_88_86_E6_c34_40465.htm 某旅行社组织了黄山2日游，导游员王X全程陪同该团队，她是一名刚从学校毕业不久，从事导游工作时间还不长的女孩子，但组织能力较强、旅游知识较丰富，在前往黄山的途中，王X还为游客唱了几首歌，并介绍了安徽的风土人情、风景名胜。但一些游客却觉得不够刺激，其中游客A非要王X讲几个“黄色”笑话，并说所有的导游都应该会讲。王X此时感到非常为难，她认为导游员在带团过程中讲“黄色”笑话是不妥当的，就婉言拒绝了游客A，并提议让所有游客参与做一个互动游戏，游客A拒绝并指责导游员不开放，不能满足游客需要，遂产生怨气。抵达目的地后，游客A发现自己的手机不见了，怀疑是导游员王X拿错了，要检查导游员的包并搜身。导游员反复说明自己没拿，对其要搜身更是不能接受。但游客A坚持要查包搜身，否则就去旅游行政管理部门投诉她和旅行社。导游员王X想着自己刚参加工作，为了避免旅行社遭受投诉而委曲求全，就让游客A检查了自己的包，并让一名女游客搜查了身上的衣服，均未发现游客A的手机。[点评、处理]

《导游人员管理条例》第十二条第二款规定：导游人员进行导游活动时，应当向旅游者讲解旅游地点的人文和自然情况，介绍风土人情和习俗；但是，不得迎合个别旅游者的低级趣味，在讲解、介绍中掺杂庸俗下流的内容。本案中，导游员王X拒绝讲“黄色”笑话，符合导游人员的职业道德，不属于服务缺陷，所以旅游行政管理部门对此类投诉是不予支

持的。《导游人员管理条例》第十条规定：导游人员进行导游活动时，其人格尊严应当受到尊重，其人身安全不受侵犯。导游人员有权拒绝旅游者提出的侮辱其人格尊严或者违反其职业道德的不合理要求。本案例中，游客A查包搜身的行为严重侵犯了导游员王X的人格尊严，对其人身安全造成威胁，王X应当予以拒绝，若其不听劝阻，可以向当地公安机关报案，而不应该放弃原则一味的迁就和退让。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