

案例分析：要求导游承担赔偿责任的80%合理吗？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_40468.htm 【案例】前不久，13位广东游客联名向地接社投诉：导游XXX在带黄山婺源三日游的旅行团时“讲解质量差、水平低”，旅游安排不合适，服务质量低，致使游客极度不满意。旅行社收到此投诉后，立刻做出了处理，按游客的投诉要求，赔偿了每位游客500元，解决了此事。旅行社反应迅速，行动及时，在最快时间和最小的范围处理了此次投诉，无疑是值的赞扬的。但是问题出在旅行社对被投诉导游的处理上，旅行社将引发投诉的责任大部归于导游，要求导游承担赔偿责任的80%，而导游认为被投诉固然有自己的原因，但主要是旅行社方面的问题引起的。双方就此争执不下，旅行社遂上报XX旅游局，请求XX旅游局对导游员处理。【评析】固然导游水平低，服务质量不好，导游在此次的投诉中有一定的责任。但从游客投诉的几点看，2、3、4几点完全是由于旅行社计调人员安排不当引起的，火车票问题也因旅行社自身原因导致。而这几点正是导致客人极度不满，引发投诉的主要原因。我们认为旅行社要求导游承担赔偿责任的80%是不合理的，不予支持。后经我们调解，双方达成一致，导游员承担15%的责任，赔偿1000元；旅行社赔偿5500元。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