

案例分析题：导游员擅自更改旅游团日程造成损失怎么办？  
导游资格考试 PDF 转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文  
[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/518/2021\\_2022\\_\\_E6\\_A1\\_88\\_E4\\_BE\\_8B\\_E5\\_88\\_86\\_E6\\_c34\\_518935.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/518/2021_2022__E6_A1_88_E4_BE_8B_E5_88_86_E6_c34_518935.htm) 【案情介绍】某旅行社接待香港的旅行团。按照旅游合同约定，该旅行团在北京游览四天，将依次游览长城、颐和园、明十三陵、参观市容后乘机离境。导游小李未征得该旅行团的同意，擅自将游览长城的日期改成最后一天。可前晚北京下了一场大雪。次日清晨，当旅行团车到八达岭脚下，由于积雪封路无法前行，只得返回。翌日，该团离境返港后向旅游投诉中心投诉。请问该事故责任在谁？如何处理？

【案例评析】《导游人员管理条例》规定：导游人员应当严格按照旅行社确定的接待计划，安排旅游者的旅行、游览活动，不得擅自增加、减少旅游项目或者中止导游活动。导游小李未征得该团同意擅自改变日程属于违反合同的行为，并且此行又给游客造成一定的损失；不能游览长城是由于天气和路况等无法预料、无法克服、无法避免的原因造成的，属于人力无法抗拒，但起因是旅行社的违约行为。依据《旅行社质量保证金赔偿试行标准》第八条一款：导游员擅自改变活动日程，减少或变更参观项目，旅行社应退还景点门票、导游服务费并赔偿同额违约金，《导游人员管理条例》第二十二条第二款：导游人员擅自变更接待计划的，由旅游行政部门责令改正，暂扣导游证3至6个月；情节严重的，由省、自治区、直辖市人民政府旅游行政部门吊销导游证并予以公告。处理如下：旅行社退还长城景点门票、导游服务费；旅行社赔偿长城景点门票、导游服务费同额违约金；暂扣导游小李的导游证三个月

。"#F8F8F8" 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)