

武汉旅游服务质量报告出炉导游资格考试 PDF转换可能丢失
图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/533/2021_2022__E6_AD_A6_E6_B1_89_E6_97_85_E6_c34_533622.htm 昨天，2008年武汉市

旅游服务质量报告出炉。报告中称，去年，武汉市旅游质监所共受理并解决各类旅游投诉96起，为游客挽回经济损失

达40多万元。旅行社仍是游客被投诉的主要对象。据武汉市旅游质监所介绍，对旅行社的投诉主要集中在几个方面：部分旅行社不规范经营，违反合同约定，在食宿、交通服务、

餐饮标准上降低质量标准；少数导游为获取回扣，擅自增加购物点或自费景点，甚至压缩正常景点的游玩时间，出现矛盾后，有的导游化解纠纷能力差，消极应对游客不满导致矛盾升级；在东南亚国家、香港澳地区以及国内少数热门线路上，

以购物能力差为由，旅行社对儿童、教师、老年人等特定群体加收团费。而一些游客“过度维权”也成为近年旅游纠纷的一大特点。据了解，这些游客消费心理不成熟，在选择旅行社时一味追求低价，一旦出现纠纷后却又诉求过高甚至

扩大经济损失，出现不理性的维权现象。百考试题编辑整理此外，去年，不可抗力、第三者责任等合同外的非旅行社责任投诉上升。据悉，去年，已到武汉市旅游质监管理部门备案的意外事故共有7起，事故发生率比2007年上升了57.14%。

。"#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