

2009年导游资格考试案例：擅自增加景点和自行处理投诉导游
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_ti2020/633/2021_2022_2009_E5_B9_B4_E5_AF_BC_c34_633717.htm 2002年7月，沪上某旅行社组织一旅游团赴云南昆明、大理、丽江游玩。旅游团在结束了大理段游程后，因时间有余，全陪导游朱某为了让游客玩得尽兴就为其安排免费增加一景点。来到景区后，朱某便让游客自由活动。次日，在到达下一游程丽江段时，几位客人向导游提出，他们大理段后增的景点烧香花费了3千多元，觉得当地寺庙人员有宰客嫌疑，要求导游退还或赔偿部分损失。理由是此景点并不是旅游接待合同行程上有的，既是导游带他们去的，导游就应该负责任。而导游朱某觉得很委屈，增加景点完全出于好心，也未收客人任何费用。况且烧香损钱则是处于客人自愿。与己无关。双方相持不下，回沪后，客人遂向组团社投诉，组团社接到投诉后认为此事故是由于朱某工作失误所致，擅自增加景点事先也未经得旅行社同意，责令其自行处理投诉。问：（1）旅行社认为此事件完全是导游自作主张与旅行社无关的说法是否正确？（2）导游朱某对于此次事件是否要承担责任？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