

# 旅途被盗,谁来承担责任?

□本报记者 徐晓敏

开开心心出游,平平安安回家,这是每个游客都想享受的旅游过程。但在实际的旅游中,总会有这样那样的意外发生,旅游中的盗窃就是其中的一个方面。遭遇盗窃不仅让游客损失了金钱,同时还丢失了一份外出游玩的好心情,市民何先生就遇到了这样一桩烦心事。

【案例】何先生一家到某地进行自驾游,抵达目的地之后入住了当地的A酒店。白天他们外出游览景点,享受大自然赐予的美景,直到晚上8:00才回到A酒店住处。回去后发现自己携带的一台手提电脑和存放在旅行包内的5000元现金却不翼而飞了,何先生以酒店存在安全隐患为由,向A酒店要求赔偿损失。

## 【七嘴八舌】

柳小姐,25岁,某公司职员

“无论是谁,遇到被偷窃总是一件很难过的事情。不过案例中的何先生未免也太疏忽了一点,怎么可以放心地把手提电脑这么贵重的东西放在酒店里呢?我觉得既然出来旅游就该轻装上阵,不该把很多的现金和贵重物品带出来,如果确实没有办法,也应该在离开酒店的时候交给服务总台保管。现在物品丢失了,损失不可避免,不过东西是在酒店丢失的,酒店肯定要负责任。”

王先生,32岁,某个体老板

“出门在外,最重要的是安全,人身安全、财产安全等等。像案例中的何先生,没有一定的危机意识,在没丢的时候不以为然,被盗了就把责任都推到酒店,这样的做法是有欠公平的,东西是自己的,当然要自己保管好。所以我觉得出现这样的情况,何先生和酒店都有责任。”

刘先生,38岁,某银行职员

“我倒是认为,这个责任和酒店无关。在客人入住酒店时,酒店都会提醒客人保管好自己的随身物品,特别是贵重物品都建议到总台保管。但何先生并没有享用这种权利,并没有拿到酒店前台保管,还非常放心地把贵重物品放在了客房,所以出了事情,何先生得自己负责任。”

## 【案例分析】

旅游质量监督部门受理后,经调查:1.何先生入住A酒店,双方建立了住宿租赁合同,双方必须严格履行自己的权利和义务;2.A酒店的设施符合星级标准,安全设施完备。服务总台设有贵重物品保存的警示牌及贵重物品保管箱,在入住登记表内特别注明是否携带贵重物品的提示;3.酒店监控设备没有显示在该时段有人出入何先生的房间;4.何先生办理入住手续时,在“是否携带贵重物品”一栏,填写了“无”;5.何先生声称被盗后,A



酒店积极配合公安机关调查取证;6.公安机关现场调查后,并无发现入室盗窃痕迹。

旅游质量监督管理部门依据有关法律、法规认为:1.酒店已履行自己的合同义务,无过错,不承担赔偿责任;2.何先生是否被盗或被窃哪些物品,没有充分证据,何先生也拿不出有效证明,须待公安机关破案结果。

记者了解到,现在一些游客往往喜欢把贵重物品锁在自己的行李

箱内,这种做法很不保险,因为任何单位和部门都不会按客人所说的数额给予赔偿。“一旦出事,大家无法证明丢失现金的款额,游客更是有口难辩。”记者同时了解到,旅游保险中,保险公司是不会把此列为受保范围的。

旅游局人士建议,无论是出差或是旅游,游客都应该加强自我保护意识,住进酒店,最好把携带的贵重物品和现金存放在酒店的保险箱。(本案例由市旅游局提供)

## 方特欢乐世界——圆我迪斯尼之梦

早就想去香港迪斯尼玩玩,可是摸摸“月光光”的口袋,想想取消了的长假,只好望“迪”兴叹。看新闻知道安徽芜湖建成了一座亚洲面积最大、技术含量最高的主题乐园,很多网友都说玩得很high,这不,赶上周末,我们一行好动份子整装待发,决定玩它个天也旋来,地也转,为开怀一笑,我们豁出去了。

夏天的太阳正如我们火热的激情,我不停地在预想该怎样玩转这个高科技主题公园。方特的吉祥物——嘟比和嘟妮扭动着诱人的肥臀,她们已霸道地垄断了所有人手中的相机镜头。

漂亮能干的导游将我们的团队有序地安排好进入了景区,每个人都铆足了劲,手攥着那张“快乐藏宝图”向前飞奔。此时,我们已经来不及感叹方特有多大、有多高科技,只知道随着人流涌进每个奇特的建筑物,开始体验方特欢乐之旅。

快乐第一站——飞越极限。这是一个游历世界名胜的机会,也是一次实现自由飞翔的体验。从遥远古代的飞天之梦,到近代航天先驱的生死探索,从风筝、气球寄托着人类飞天的希望,到飞艇、飞机把



人们带入蓝天,悬挂巨型球幕剧场“飞越极限”终于圆了我一个翱翔世界的梦想。

整个太空世界区域,除了“飞越极限”,还有“星际航班”、“太空山”等几个主题项目。一座阿拉伯的城堡吸引了我的眼球,原来那是亚洲最大的多水幕交互电影“所罗门封印”,体验后就是一个字“爽”!坐着卡通的游园“小火车”我们来到“恐龙半岛”,这里正悄悄上演一场“恐龙危机”。

惊险最后一站——神秘河谷。工作人员指引我们领略了神秘的玛雅文化,穿越时空的隧道,进入浓密的雨林,到处都是废弃的古代玛雅建筑。在这巨大而神秘的金字塔内,惊险、刺激就是全部的概括。最后,随着我们一声尖叫,从26米高的水瀑上直冲而下,衣服湿透了,心情却好极了。

方特欢乐世界还细心地为我们准备了电吹风,吹干了头发和衣服,我也累了。这一天,我们好像完全投身于一个七彩的世界,抛却了所有喧嚣和压力,尽情释放激情!坐在回家的车上,我们都在说“去迪斯尼太远了,不如玩方特欢乐世界!” (小米)

## 欢乐旅程

## 旅游话题

# 坚持“三心”,一路温馨

——记华泰旅行社导游孙玲

记者面前身材高挑、面带甜美笑容的女孩名叫孙玲,今年24岁,毕业于无锡商业学院旅游管理专业,现在是华泰旅行社的一名导游。虽然年纪还很轻,但她现在已经是旅行社的资深导游了。工作2年以来,游客对孙玲的好评如潮,很多时候还在旅游的途中,大家就对孙玲竖起了大拇指,连连称赞她带团细心、讲解透彻、功底深厚。在前不久华泰旅行社组织的导游讲解比赛中,孙玲凭借扎实的讲解基本功得到了评委的一致认同,一举夺魁。如今的孙玲,已经摆脱了学生时的稚嫩,成为旅行社导游的领军人物。



活泼开朗的孙玲。

经历了2年多的导游生活,孙玲深深地感受到,要成为一名优秀的导游,必须要坚持这样的准则,也就是要具备三颗心来对待每个客人,即细心、热心、耐心。正是因为这三颗心,使这个年轻姑娘一次次战胜了困难,一次次得到了游客的认可和表扬。

有一年,孙玲带团到贵阳四日游,由于之前没去过贵阳,在出发之前查了许多资料,也向去过的同

事虚心请教。由于准备充分,到贵阳的旅途都很顺利,游客对贵阳大小七孔的景色也是赞不绝口,对孙玲的导游服务表示满意。但是没想到,在行程的第二天夜里,孙玲接到团里客人的电话,说是一位女游客身体不适。听到这个消息,孙玲容不得思考,二话没说就把女游客送到了当地的医院,由于女游客本来就患有感冒,再加上旅途劳累

和高原反应,当时的病情非常严重,为了保证游客的人身安全,孙玲在医院陪了她一整夜,都不敢打个小盹。第二天,由于病情并没有好转,经过跟领队和地接导游的沟通,孙玲决定让地接导游带其他的客人继续游览景点,而孙玲则留下来继续照顾女游客。在她的悉心照料下,女游客的身体终于在行程最后一天有了起色,医生也同意可以

坐飞机回家了,一切就这么有惊无险地下来。

回到家的孙玲想到那次在贵阳的经历,还是会不停地冒冷汗,要是病情严重的话,后果将不堪设想。但从这件事中,她认识到了自己的重要性,导游作为一个旅游团队的中心,具有很多的责任,不仅要负责游客的生命安全,还要沟通协调好各方面的关系。她深深地感受到,不管在旅途中发生任何事情,首先不能慌张,要沉着冷静,才能更快更好地解决问题。

作为一名导游,孙玲时刻都牢记,要带好团队,一定要用心对待每一位游客,她总是从细节中给游客带来温暖。夏天车内打空调,长时间后车内气温较低,看到有客人睡觉时她会轻轻地走上前将空调关闭;当有客人晕车时,她在递送垃圾袋时会附上一张纸巾;当车子驶入颠簸的路途时,她会认真检查放在行李架上的物品,以免掉落……说到这些,孙玲说:“这些其实大家都能做到,但这些细节往往又是很多人都想不到的,当听到游客对自己的肯定评价时,就觉得心里暖暖的。”她也表示,虽然她现在取得了一定的成绩,但她还需要不断地学习,不断扩充自己的知识,取长补短,向多元化方向发展迈进。

(徐晓敏)

# 华泰旅行社

## 华泰旅行社自组团:

- 上海海洋水族馆一日游 8月24日 成人:188元/人 儿童:78元/人(儿童不含门票)
- 上海科技馆一日游 8月24日 成人:168元/人 儿童:78元/人(儿童不含门票)
- 常州恐龙园一日游 8月24日 270元/对(儿童含1.4米以下儿童门票)
- 上海野生动物园一日游 8月24日 成人:168元/人 儿童:78元/人(儿童不含门票)
- 连云港二日游 8月23日 成人:558元/人 儿童:298元/人(儿童不占床、不含门票)
- 千岛湖金峰峡谷漂流二日游 8月23日 成人:628元/人 儿童:330元/人(儿童不占床、不含门票)
- 芜湖方特欢乐世界/月亮湾二日游 8月23日 成人:468元/人 儿童:388元/人(儿童不占床、含门票)
- 青岛日照海阳三日游 每周五 成人:638元/人 儿童:358元/人(儿童不占床、不含门票)
- 庐山三日游 成人:628元/人 儿童:328元/人(儿童不占床、不含门票)

## 华泰旅行社散客超市:

- 横店五彩缤纷水世界二日游 8月26、30日 678元/对(一大一小)(儿童不占床、不含门票)
- 日照海滨浪漫风情二日游 8月26、30日 成人:438元/人 儿童:290元/人(儿童不占床、不含门票)
- 连云港苏马湾二日游 8月26、30日 成人:458元/人 儿童:240元/人(儿童不占床、不含门票)
- 杭州西湖精华二日游 8月26、30日 成人:358元/人 儿童:200元/人(儿童不占床、不含门票)
- 雁荡山全景二日游 8月26、30日 成人:418元/人 儿童:220元/人(儿童不占床、不含门票)
- 安吉漂流二日游 8月26、30日 成人:238元/人 儿童:190元/人(儿童不占床、不含门票)

- 宁波、象山海滨、杭州湾大桥二日游 8月26、30日 成人:358元/人 儿童:220元/人(儿童不占床、不含门票)
  - 浙西大峡谷、西径、双溪漂流二日游 8月26、30日 成人:458元/人 儿童:240元/人(儿童不占床、不含门票)
  - 泡温泉、武夷仙都二日游 8月30日 成人:628元/人 儿童:220元/人(儿童不占床、不含门票)
- 短线报名热线:0512-58683999 0512-58918322
- 华泰旅行社九月份长线:
- 海南亲情双飞五日游 1090元/人起
  - 昆明大理丽江双飞六日游 1890元/人起
  - 厦门集美古浪屿双飞三日游 990元/人起
  - 桂林漓江阳朔双飞四日游 1490元/人起
  - 张家界天子山猛洞河双飞四日游 2180元/人起
  - 大连旅顺金石滩双飞四日游 1790元/人起
  - 青岛烟台威海蓬莱双飞五日游 1490元/人起
- 长线报名热线:0512-58983823 0512-58983825