

关于“清远 XX 度假区工作人员态度差 导致游客受惊吓并要求退票” 旅游投诉典型案例

报送单位：清远市文化广电旅游体育局

日期：2025 年 4 月 2 日

案情简介

2025 年 3 月 20 日，游客郭先生一家在清远 XX 度假区游玩时，郭先生的孩子因心生好奇，模仿动物动作攀爬园区设施（不可攀爬）。工作人员得知此事后，使用了威胁性语言对其进行安全警告，导致孩子受到惊吓。郭先生向客服中心投诉，但度假区客服主管仅查看监控，并未及时道歉或解决问题。郭先生随即要求退票，未果，遂向清城区文化广电旅游体育局投诉。

清远市清城区文化广电旅游体育局接到投诉后高度重视，立即通过电话联系游客郭先生，向其进一步了解事情具体情况，并向清远 XX 度假区相关负责人反馈情况并要求核查。园区相关负责人经调查，表示当时游客存在不安全行为，工作人员对其进行安全提醒，但未控制言语尺度，较为冲动，致使双方发生争执，随即发生口角。通过友好沟通和协商后，双方达成和解，园区已于 3 月 24 日开除涉事员工，并致电郭先生致歉，同意郭先生一家免费重游园区，郭先生对处理结果表示满意。

案件评析

本案中，游客郭先生的孩子在游玩过程中存在不安全行为，受到园区工作人员言语威胁而受到惊吓的事件，凸显了以下问题：**一是**园区管理方面。员工的培训不足，在处理游客不规范行为时，未能保持冷静和专业，不仅言语威胁游客，还引发冲突，反映出园区在服务意识和沟通技巧培训上的缺失。**二是**处理态度不好，客服主管在接到游客投诉后，未第一时间安抚游客情绪、表达歉意，而是仅提出查看监控确认，处理方式敷衍，进一步加剧了游客的不满，体现出园区客服危机处理机制不完善。尽管游客孩子存在不安全行为，但工作人员的过激反应惊吓到孩子，损害了游客的精神权益。郭先生一家花费高额门票费用，不仅未获得应有的游玩体验，还遭遇工作人员言语威胁，严重影响其消费感受。

清远市清城区文化广电旅游体育局工作人员要求清远 XX 度假区加强日常管理和应急情况处置，做好下一步整改落实措施，从根本上预防类似事件发生。

建议提示

1. 旅游景区方面。加强员工培训定期开展服务意识、沟通技巧和应急处理培训，提升员工的综合素质，确保员工在面对各种情况时能保持冷静、礼貌和专业。完善投诉处理机制，建立快速响应、高效处理的投诉处理流程，客服人员在接到投诉时，应首

先安抚游客情绪，表达歉意，并及时采取有效措施解决问题。同时，对投诉处理结果进行跟踪回访，确保游客满意度。优化退票政策，在门票已使用的情况下，对于因景区自身原因导致游客体验较差的情况，应适当考虑灵活处理退票问题，如部分退款或提供其他补偿方案，以维护游客权益，提升景区形象。

2. 游客在景区游玩时，应遵守景区的各项规章制度，注意自身安全，避免因不当行为引发安全事故和矛盾冲突。当自身权益受到侵害时，要及时收集相关证据，如照片、视频、票据等，通过合理合法的途径进行维权，如向景区管理部门投诉、向消费者协会反映或通过法律途径解决。