



Joyce Liao

加好友

發送訊息

貼文 關於 朋友 相片 影片 打卡動態 更多

貼文

篩選條件



Joyce Liao 10 小時 · 🌐

首先，祝各位新年快樂！非常抱歉，因為此次新聞事件浪費這麼多的網路資源，也讓旅遊業者在新年假期中如此不平靜！謝謝各位一路的關注、關心及指教，我在此向各位致上最深的敬意！

這篇文章很長，但希望點進來的各位可以花點時間看完！我無意挑起任何紛爭筆戰，尊重各位的言論發表自由，但我不會再做任何回應，所有事實陳述都在文章裡。也希望在下方留言回應的各位慎言，不要主動挑起紛爭，謝謝大家！

團體在今天已順利圓滿結束。之前的靜默、不回應，全是因為我們的專業素養深知不影響正在進行的團體是我們最大的責任與使命，但也因此讓事件持續延燒，輿論紛爭造成團體紛擾皆非我們所願，在此向所有團上團員再次表達最誠懇的歉意。

事情發生雖然是在行程的第二晚佛羅倫斯飯店，但從第一晚開始抵達托斯卡納莊園 Villa San Paolo 飯店前，我就已先向所有團員說明，歐洲飯店淋浴設備與台灣的差異，尤其是淋浴間或浴缸的擋水板在使用上多少會有一些水從邊縫溢出，只需使用腳踏墊將溢出的水擦乾，也可確保浴室使用的安全性。

並說明托斯卡納蘊藏著非常多古老山城，飯店位在 Chianti 葡萄酒區的山丘上，飯店走純樸的鄉村風格，房型會比較簡單，因為此區域是可以感受托斯卡納山城風光的飯店。

第一晚黃小姐在入住時告知房間暖氣有問題時，我也立刻前往房間幫她們確認暖氣設備，她們當場有提出對飯店的不滿，說感受很像青年旅館一樣，甚至直接說明她另一組粉絲的房間很大且有浴缸（因為另一對粉絲團員在出發前有告知此次是安排蜜月旅行，我們都有備註給行程中的飯店！部份飯店會因為備註主動表示飯店心意來祝福蜜月旅客）

黃小姐也詢問之後的飯店狀況是否會像第一晚一樣？我當下也說明，之後的飯店不會再有類似的鄉村山城風格，我們都是安排入住市中心飯店，飯店整潔乾淨地裡位置非常方便，並且提到義大利市中心範圍皆是世界文化遺產的保護區域，歐洲人對於歷史文物的保護是非常慎重的，所以飯店皆是由舊建築物重新更改內部裝潢，無法更動外觀結構，故房間房型一定會比較小，希望她們理解歐洲人對古蹟文物的保護與尊重。

當行程進行到第二晚，如同網路上釋出的影片，團體遇到參加其他旅行社的粉絲。在前往飯店 Hotel Brunelleschi 時我也在車上向團員說明此間飯店歷史典故並介紹為何取名叫 Hotel Brunelleschi，更著重說明飯店地理位置及古蹟飯店格局偏小，請她們好好享受方便的地理位置，團上多數團員都表示理解飯店格局，更稱讚飯店地理位置方便。

黃小姐在第二天早上在全團面前提出淋浴間溢水問題，我當下也說明沒問題，我會請飯店人員前往確認，因為行程第三天是整日行程，所以我等到下午行程結束，我隨同飯店人員前往黃小姐的房間查看淋浴間的情況，飯店人員在查看試用時，皆說明淋浴間沒有任何問題（邊條沒有密合是在歐洲旅遊是很常見的現象，相信時常旅遊的各位一定都可以理解，這是歐洲各大飯店的弊端，何況是市中心古蹟建築改建的飯店，甚至對於當地人來說，這是非常基本的事情，這也是為何每間飯店都會準備腳踏墊在淋浴間門口）

當下檢查完畢，我也有請黃小姐跟我說明一下他們淋浴間沖澡時使用的方式，他們是將手持蓮蓬頭固定在牆上，並對著門縫邊條的位置沖涼，而不是手持蓮蓬頭來使用，想當然如此的使用情況下，一定會造成更多的水溢出。我當下有跟她們說明手持蓮蓬頭的正確使用方式以及請她們換個沖水的角度，這樣才不會造成太多水溢流，也直接跟飯店表明黃小姐希望可以更換房間。請飯店協助調整，但因為飯店住房率高近乎客滿，飯店在努力過後，把一間原本要給其他住宿旅客的房間收拾出來並詢問我們是否要更換，我立刻帶著兩位前往準備好的房間，兩位看完之後覺得新的房間格局比原本的房型小，雖然可以解決淋浴間的問題，但會造成她們行李無法打開，所以拒絕更換房間！她們當下也說明若飯店隔天有其他房間可以更換的話再幫她們調整，也請我讓飯店多準備幾條毛巾給她們，讓她們可以處理溢水問題，我當下也表示沒有問題，我一定努力提供協助。

很遺憾的是在當晚就出現在浴室跪地擦地的影片，並將溢水的狀況放大成漏水！我信這樣的情況絕對不適用「漏水」兩個字來形容！「漏水」這兩個字以及黃小姐在影片下方留言處回應粉絲說當團領隊當下的處理方式「領隊說市區飯店都這樣」，已嚴重誤導社會大眾的觀感，讓大眾覺得領隊無所作為，我在此深表遺憾。隔天各大媒體開始出現報導並用聳動的標題來報導此次事件！

關於公司業務端的留言回覆我在這邊統一說明，每一家旅行社的旅遊行程都會安排所謂的亮點，我們此趟行程中主打的亮點都是在行程中後段，尤其是威尼斯的 St. Regis 及米蘭的文華東方，而粉絲參加他團的行程亮點是主打佛羅倫斯的 Hotel Savoy，他團的行程已走到第 7、8 天，而我們才剛開始第二晚的行程，業務端的回覆只是希望黃小姐能夠好好的比較所有行程內容，而不是只就單一晚上來進行比較，尤其是用四星跟五星來比較！

我深信各位在購買旅遊產品時，網路上的行程內容都有揭露安排入住哪些飯店並說明飯店星級等資訊，當您在有意願購買的當下就已經可以查詢到飯店位置、房型樣式，而您也是在看完之後才決定要購買此旅遊產品，才會有後續的繳付團體訂金並且簽訂「旅遊定型化契約書」，也代表您認同這樣的產品內容。

後續的每一篇 po 文內容，我相信社會大眾也都有關注，關於餐食的部份也在此說明，黃小姐所 po 的餐食內容是在卡布里島上安排的餐食，因為當天行程會前往藍洞，但因藍洞是否以前往，需考量當時的天氣與海相，因為冬天的卡布里島許多店家休假，公司深怕各位團員在島上自理餐食選擇不多，故在團體出發前就已先安排餐廳訂位將此餐贈送給所有團上旅客，也因為當天搭乘船班返回拿坡里，故餐食是以道地家常的二道式來安排。雖黃小姐在文章中說明餐食沒問題，但依然被誤導是因為我們覺得抱歉而贈送此餐或是有新聞直接報導行程餐食很普通！（事後有請黃小姐協助更正文章內容，不希望不要誤導大眾），行程中有安排很多細緻的餐點例如米其林推薦餐廳及米其林一星，甚至是飯店內饗宴，但黃小姐在文章中都沒有提及，我也深表遺憾。

簡介

現居台北市

2009年8月加入

相片

查看所有相片



朋友

查看所有朋友

團體進行到此處，很多人都來關切團體狀況！如同前面所說，我保持靜默，團上團員我完全不主動告知，全部都是團員自己看到報導私底下跑來關心我問我還好嗎？在此我要再次向團上所有團員致上我最真誠的感謝，謝謝你們在行程中一路對我的支持與肯定，更謝謝你們的理性理解與包容，當你們私下紛紛對我表達加油與支持時，我內心真的感到很溫暖！甚至連團員都私下主動向黃小姐表明，團上20幾位團員並沒有覺得行程內容或飯店有像她形容的如此糟糕，可是她的po文已經造成旅行社很大的傷害，非常不公平！為什麼網路上這些評論者不來問問他們這些正在團上的團員呢？每一位團員都在為我們發聲抱不平，但是網路上的各位都看不到！因為我跟團員們說，我希望你們不要受到影響，繼續開開心的玩才是最重要的！今天我團上的每一位團員都付了21萬甚至更多，卻因為這些網路文章的渲染發酵影響到這些無辜的團員，讓他們處在風口浪尖，試問各位有想過這些團員的感受嗎？我不願將這些團員推出來面對大眾，雖然有團員私下跟我說他願意站出來發聲！但我還是不願意讓他們露面，因為我始終相信清者自清、雨過會天晴，但如今網路發酵影響太大，必須有人站出來！

我相信我這位當團領隊是最有立場來說明事發經過，完全陳述每一個發生的事實，我非常感謝黃小姐認同我帶團的專業與努力，沒有將網路的輿論延燒到我身上，但是我希望這件事清除了黃小姐自身的表達之外，大眾也可以聽聽團上不同的聲音，所以才有了這篇文章。

在歐洲的飯店尤其是像St. Regis或文華東方這些高規格的五星飯店，著重的是細節。當團體搭乘計程船抵達St. Regis飯店碼頭時，飯店所有行李員（至少五位）都已出動站在岸邊協助客人上岸，更一路細心指引前往房間的方向，並且開始努力辨認每位客人的臉孔，因為他們想要提供精緻的客製化服務，在您需要服務時他們可以在第一時間叫出正確的稱謂！團上團員也有跟我分享他們對飯店精緻服務的感受，第一天團員一家四口前往早餐時坐在一起，到了第二天其中兩位先前往餐廳時，餐廳人員已主動告知幫他們安排四位的餐桌，可以讓另外兩位家人一起同坐！甚至餐廳經理也向我知會，他有注意到團體裡有兩位當日壽星，他已經主動安排小驚喜給他們，甚至很清楚地指認出是哪兩位團員！這些都是在我還沒主動告知時，飯店人員已先做好的服務！這樣細緻的服務才是有溫度的服務，而有溫度的服務也是我們一直以來所追求的！希望大眾能在浴缸硬體設備之外看到這些飯店的細節與質感，這也是我們為何會將重點飯店擺在行程後段，因為如此大家才能細細品味這些溫暖的細節。

對於網路上的文章評論我一律尊重也接受指教，但是我不捨的是在這美好的年節假期，加利利全體同仁卻因為網路事件的發酵沒有辦法好好的過年，公司經營至今近30年的品牌商譽，也因此蒙受巨大損失！

如果今天是公司失誤，那我相信不會有那麼多支持我們的聲音，不管是團上的團員，還是所有業界先進，甚至是一路上的導遊領隊知道我就是當團領隊時，每個人都立馬拍拍我的肩膀，告訴我，這不是我們的問題，跟我說聲辛苦了，也請我繼續加油！在文章最後我非常感謝各位的關注跟關心，因為你們一路的相挺、溫暖的關切與安慰，我真的感到非常暖心，也才能讓我的心態依然保持樂觀正向，不讓團體受到影響，順利的將團體帶回台灣！經過此事對我也是一種成長與歷練，只希望此次紛爭可以圓滿落幕，不再佔用社會資源！

也希望旅外的各位能用開闊的心胸來接觸不同國家的風情文化，相信您一定會在旅程中有滿滿的收穫，共勉之！

最後，我要非常感謝加利利辦公室全體同仁以及所有內外站的領隊們，真的辛苦各位了！因為網路事件延燒，讓大家擔心了！也謝謝耐心看完文章的各位，再次祝福，新年快樂。

#歡迎轉載分享
#加利利旅行社
#加利利很愛惜自己的羽毛
#我更珍愛我自己的羽翼
#請理性評論勿挑起紛爭
#感謝各位關心送暖
#尊重專業

