

导游业务复习资料第六章第八节 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/38/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E4_B8_9A_E5_c34_38700.htm 第八节 旅游者越轨言行的处理 越轨行为一般是指旅游者侵犯一个主权国家的法律和世界公认的国际标准的行为。（务必记住）外国旅游者在中国境内必须遵守中国的法律。中国旅游者在国内或出国旅游，也应遵守旅游目的地（国）的法律法规。国内外旅游者无论谁触犯法律，都必将受到法律的制裁。来华旅游者中绝大多数人对我国怀着友好的感情，以游览观光为主要游览目的并尊重我国的法律和规定，绝大多数国内旅游者也是怀着对祖国大好山河的无比热爱的激情和对首都北京的向往来到北京参观游览，旅游过程中他们遵纪守法。但是，在国内外旅游者中，也有极少数对我国不友好的，对我国现行政策不满，有的甚至利用旅游者身份进行非法活动。因此，导游人员应保持警惕，维护国家的主权和尊严。保卫首都的安全，维护良好的社会秩序。对于一切不友好的言行、危害我国主权的非法活动和违法行为，导游人员要有高度的警惕性、爱憎分明。旅游者越轨言行系个人问题，但如果处理不当，会产生不良后果。因此，处理这类问题要慎重，要十分注意掌握政策和策略，要认真调查核实，分析原因。分清越轨行为和非越轨行为的界限；有意和无意的界限；无故和有故的界限；言论和行为的界限。在导游接待中，导游人员应积极向中外旅游者介绍有关法律及注意事项，多做提醒工作，以避免个别旅游者无意越轨言行的发生。同时，对有意发生的越轨言行，导游人员也应提高警惕，发现可疑现象，要有针对

性地给予必要的提醒和警告，迫使预谋越轨者知难而退。对顽固不化者，一旦发现危害我国主权和安全的非法活动，应报有关部门处理。处理这类问题要严肃认真，实事求是，合情、合理、合法。

一、对攻击诬蔑言论的处理 对于海外旅游者来说，由于其国家的社会制度与我国的不同，政治观点也会有差异，因此，他们中一些人可能对中国的方针政策及国情有误解或不理解，在一些问题的看法上产生分歧也是正常的现象，可以理解，此时，导游人员要积极友好地介绍我国的国情和北京市的市情，认真地回答旅游者的问题，阐明我国对某些问题的立场、观点。总之，多做工作，求同存异。对于个别旅游者在敌对的立场上进行恶意攻击、蓄意诬蔑挑衅，作为一名中国的导游人员要严正驳斥，驳斥时要理直气壮、观点鲜明、立场坚定、必要时报告有关部门，查明后严肃处理。对于中国旅游者，如果出现有个别人带有诬蔑、底毁祖国和人民的言论时，导游人员应首先向其阐明自己的观点，指出问题的性质，劝其自制。如果一意孤行，影响蜗螭蛴形シ4形模加稳嗽庇 聪蛴泄天裸疟 姘?

二、对违法行为的处理 处理这个问题首先要分清违法者是对我国的法规缺乏了解，还是明知故犯。对于海外旅游者的违法行为，首先要分清是由于对我国的法规缺乏了解，还是明知故犯。对前者，应讲清道理，指出错误之处，并根据其违法行为的性质、危害程度、确定是否报有关部门处理。对那些明知故犯者，导游人员要提出警告，明确指出其行为是中国法律和法规所不允许的，并报告有关部门严肃处理。中外旅游者中若有人窃取国家机密和经济情报、宣传邪教、组织邪教活动、走私、贩毒、偷盗文物、倒卖金银、套购外汇、贩卖黄色书刊

及录像、录音带、嫖娼、卖淫等犯罪活动，一旦发现应立即汇报，并配合司法部门查明罪责，严正处理。

三、对违规行为的处理

(一) 一般性违规行为的预防及处理 在旅游接待中，导游人员应相机向旅游者宣传、介绍、说明旅游活动中涉及到的具体规定，防止旅游者不知而误犯。例如：参观游览中某些地方禁止摄影，禁止进入等等，都要事先讲清，并随时提醒。若在导游人员已讲清了，提醒了的情况下明知故犯，当事人按规定的受到应有的处罚。

(二) 对异性越轨行为的处理 对于旅游者中举止不端，行为猥亵的任何表现，都应向其郑重指出其行为的严重性，令其立即改正。女性导游人员遇到此类情况，为了自卫要采取断然措施；情节严重者应及时报告有关部门依法处理。

(三) 对酗酒闹事者的处理 旅游者酗酒，轻者举止失态，重者失去理智。因此，导游人员应该：

- 1先规劝，也可通过领队向其做工作，并严肃指明可能造成的严重后果；
- 2对喝醉了的旅游者还应尽力劝其停止饮酒，但不要说“您喝多了”等刺激性的话，要用“您用茶吗？请早些休息吧，”等话劝其早些休息。
- 3在饭店内发现本团旅游者喝醉倒地不醒，导游人员要同饭店保安人员一起将其搀扶至房间，同时报告上级领导。切不可单独搀扶其进入房间，或帮助其入寝。
- 4酗酒者摔坏弄脏饭店、餐厅的物品、设备，要按规定赔偿。如果酗酒者不听劝告、扰乱社会秩序、破坏或迫害他人行为严重、侵犯他人、造成物质损失的肇事者必须承担一切后果，直至法律责任。

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