

导游业务复习资料第六章第五节 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_38706.htm

第五节 旅游者走失的预防 在旅游接待工作中，旅游者走失的情况时有发生。有时发生在参观游览中；有时会发生在旅游者自由活动时。

一、旅游者走失的原因 造成旅游走失的原因一般有四种： 1

导游人员没有向旅游者讲清停车的位置或景点内游览路线；北京游览景点的面积一般都很大，有很多条旅游路线可以选择。如果地陪工作不细，没讲清楚，很容易造成本团旅游者跟随其他旅游团队走另外一条旅游路线，或想当然地认为旅游车仍停在下车地点（不得滥用在景点大门口），顺原路返回，因而走失。 2

旅游者对某种现象或事物产生兴趣，或在某处摄影滞留时间过长而脱离团队；比如有些摄影爱好者对旅游景点的选景、角度非常讲究，因此在常规的停留时间不足以满足其要求，造成滞留时间过长而脱离团队，自己走失。 3

地陪的导游讲解欠佳，讲解内容不丰富；由于有些地陪的讲解不精彩，讲解内容不够丰富，又无针对性，不能够吸引本团旅游者的注意力，导致旅游者对其他团队的导游讲解发生兴趣而随其他团队游览，而脱离了自己的团队，造成走失。 4

旅游者自由活动、外出购物时没有记清地址和路线，或没有记清下榻饭店的名称和地址而走失。从以上造成旅游者走失的主要原因中可以看出，旅游者走失与导游人员的工作不细，责任心不强有很大关系。只要导游人员采取有效的措施，就可使旅游者走失的现象不发生或少发生。

二、旅游者走失的预防 旅游者走失会使走失的旅游者感

到焦虑和不安，并影响旅游活动的顺利进行，甚至会危及走失者的生命财产安全。因此，导游人员应加强责任心，相互配合，尽最大努力预防旅游者走失：

（一）不怕麻烦，多做提醒工作 提醒旅游者的离开饭店的名称时要随身携带饭店为旅游者准备的卡片（卡片上有该饭店的名称、地址、电话、店徽等）；下车前提醒旅游者记住旅游车号；讲清停车地点、开车时间（下车上车不在同一地点时尤其要提醒旅游者的注意）。自由活动时提醒旅游者不要走的太远，不要回饭店太晚；不要去热闹、拥挤、秩序乱的地方。

（二）做好各项活动的安排和预报工作 每天早晨离开饭店后，地陪要在旅游车的车上向旅游者通报全天的游览日程，上、下午的游览景点，以及用午、晚餐的餐厅名称和地址；到达旅游景点后，地陪要在景点示意图前介绍游览路线，游览时间，并再次提醒停车地点，旅游车特征和车号，同时多次强调集合时间和地点。

（三）随时清点人数 地陪在景点讲解时，每向另一处移动时，都要清点一下人数，发现人数不对时及时寻找。

（四）密切配合工作 地陪要与全陪、领队密切配合工作。一般地陪在前面带队讲解，全陪、领队在旅游团后面做断后工作，防止旅游者走失。地陪带团要举社旗，遇旅游高峰期景点人多，情况杂时，更应高举明显的标志。

（五）在语言、知识上下功夫 为了防止自己团队的旅游者跟随别的团队走，导游员应该在语言知识上下功夫。以自己高超的导游技巧和丰富的讲解内容吸引旅游者，使他们紧跟团队，有效地防止走失。

三、旅游者走失的处理

导游人员发现旅游者走失，应立即采取以下措施：

（一）旅游者在旅游景点走失

- 1、立即寻找：导游员一旦发现有旅游者走失，应立即开始寻找。首

先询问其他旅游者，并向周围景点的工作人员了解情况。为了不影响游览的顺利进行，地陪、全陪和领队要积极配合工作，一般情况下，全陪和领队分头去寻找，地陪带领其他旅游者放慢速度，继续游览。

- 2、寻求帮助：如果经过认真寻找仍找不到失的旅游者，导游人员应立即向游览景点的派出所和管理部门求助。如：用广播的形式帮助寻找；告知走失者可辨的特征，请管理部门通知景点工作人员、特别是各进出口处协助寻找。
- 3、与饭店联系：在寻找过程中，地陪要与该团下榻的饭店保持联系，了解走失者是否自行回到店。
- 4、向接待社领导报告：在采取了以上措施仍找不到走失者时，地陪应及时向接待社领导或者有关人员汇报，必要时经领导同意，向公安局报案。
- 5、做好善后工作：当旅游者发现自己走失时，肯定会感到不安、焦急、甚至感到恐惧。因此，在找到走失者后，导游人员应尽量安慰走失者，提醒以后要多注意。决不可对其指责或训斥。如果是由于导游人员的责任致使旅游者走失，应向走失者赔礼道歉。
- 6、写出书面事故报告：发生严重的走失事故后，导游员要写出书面事故报告，详细记述旅游者走失经过、寻找过程、走失原因、善后处理及旅游者的反应等。

（二）自由活动时，旅游者走失

- 1、立即报告接待社和公安部门 导游人员在得知旅游者自己在外出时走失时，应立即报告旅行社领导，请求指示和帮助；通过有关部门向公安局管区派出所报案，并向公安部门提供走失者可辨认的特征。
- 2、做好善后工作 找到走失者，导游人员应表示高兴；弄清情况，安抚因走失而受到惊吓的旅游者，必要时提出善意的批评，提醒其引以为戒，避免走失事故再次发生。
- 3、若旅游者走失后出现其他情况，应视

具体情况作为治安事故或其他事故处理。 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