

导游业务复习资料第六章第二节 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_38715.htm

第二节 旅游活动计划和日程变更的处理 旅游过程中，旅游团（者）变更旅游路线

，或更改日程，一般有两种情况：一、旅游团（者）要求变更计划和日程 在旅游过程中，由于种种原因，旅游者向导游

人员提出变更旅游路线或旅游日程时，原则上应按旅游合同执行；遇有较特殊的情况或由领队提出，导游人员也无权擅自

做主，要上报组团社或接待社有关人员，须经有关部门同意，并按照其指示和具体要求做好变更工作。二、客观原因

需要变更计划和日程 旅游计划或活动日程是按旅游合同协议的内容制定执行的，一般不得轻易改动。但有时由于特殊情

况、客观原因以及不可预料的客观因素（如：天气、交通、自然灾害等）、不可抗拒的意外突发事件、游者突然伤病等

，迫使旅游路线或日程更改。四种情况和相应的处理方法：

（一）缩短在北京的旅游时间 1、旅游团（者）抵京时间延

误，造成旅游时间缩短：（1）仔细分析因延误带来的困难和问题，并及时向接待社外联或计调部门报告，以便将情况

尽快反馈给组团社，找出补救措施。（2）在外联或计调部门的协助下，安排落实该团交通、住宿、游览等事宜。提醒

有关人员与饭店、车队、餐厅联系及时办理退房、退餐、退车等一切相关事宜。（3）地陪应立即调整活动日程，压缩

在每一景点的活动时间，尽量保证不减少计划内的游览项目。2、旅游团（者）提前离京，造成在京的游览时间缩短：

（1）立即与全陪、领队商量，采取尽可能的补救措施：立

即调整活动时间，抓紧时间将计划内游览项目完成；若有困难，无法完成计划内所有游览项目，地陪应选择最有代表性、最具特色的重点旅游景点，以求旅游者对北京的游览景点有个基本的了解。（2）做好旅游者的工作：不要急于将旅游团提前离京的消息告诉旅游团（者），以免引起大哗。待与领队、全陪制定出新的游览方案后，找准时机向旅游团中有影响的旅游者实事求是地说明困难，诚恳地道歉，以求得谅解，并将变更后的安排向他们解释清楚，争取他们的认可和支持，最后分头做旅游者的工作。（3）地陪应通知接待社计调部门或有关人员办理相关事宜，如：退饭店，退餐，退车等。（4）给予旅游者适当的补偿：必要时经接待社领导同意可采取加菜、风味餐、赠送小纪念品等物质补偿的办法。如果旅游团在京的活动受到较大的影响，旅游者损失较大而引起旅游者强烈的不满时可请接待社领导出面表示歉意，并提出补偿办法。（5）若旅游团（者）提前离京，全陪应立即报告组团社，并通知下一站接待社。（二）延长京的旅游时间 旅游者提前抵京、或推迟离京都会造成延长在京的游览时间而变更游览日程。出现这种情况，地陪应该采取以下措施：1、落实有关事宜：与接待社有关部门或有关人员联系，重新落实旅游团（者）的用房情况，并及时落实离京的机、车票。2、迅速调整活动日程：适当地延长在主要景点的游览时间。经组团社同意后，酌情增加游览景点，努力使活动内容充实。3、提醒接待社有关人员通知下一站该团的日程变化。4、在设计变更旅游计划时，地陪要征求领队和全陪的建议和要求，共同商量，取得他们的支持和帮助。在改变的旅游计划决定之后，应与领队、全陪商量好如何向

团内旅游者解释说明，取得他们的谅解与支持。（三）在京期间活动时间不变，但某一景点或活动被迫取消出现这种情况，肯定是外界客观原因所造成。如：大雪封山（无法去长城），因有重要的政治活动某景点关闭等。这时地陪应采取以下措施：1、实事求是地将情况向旅游者讲清楚，求得谅解。2、提出由另一景点代替的方案，与旅游协商。3、以精彩的导游讲解，热情的服务激起旅游者的游兴。4、按照有关规定做些相应的补偿，如：用餐时适当地加菜，或将便餐改为风味餐，赠送小礼品等。必要时，由旅行社领导出面，诚恳地向旅游者表示歉意，尽量让旅游者高高兴兴地离京。（四）旅游者到京后要求取消在京的活动日程，或取消下一站的旅游 如果旅游者抵达北京后，因某种原因向导游人员提出取消在京的活动日程，或为其取消下一站的旅游时，地陪应立即与接待社有关人员联系，根据接待社的决定或意见，通知有关部门，并协助旅游者做好一切相关事宜。全陪应立即与组团社联系，由组团社做出决定，然后按组团社的决定处理。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