

导游应急事件的处理100问 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/39/2021\\_2022\\_\\_E5\\_AF\\_BC\\_E6\\_B8\\_B8\\_E5\\_BA\\_94\\_E6\\_c34\\_39275.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/39/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E5_BA_94_E6_c34_39275.htm) NO.1 按原定计划导游

没接到客人怎么办? 处理步骤 首先弄清未接到该团的原因：是否提前或推迟抵达，而上站接团社未能及时通知这一更改情况，客人已自行前往饭店或根本就没有来；是否是本社后勤值班人员忘记把更改通知传给导游员，导游员前往机场前也未去后勤处确认划。弄清情况后，根据具体情况采取相应的补救措施。 NO.2 旅行团早于导游员抵达接站地点怎么

办? 处理步骤 导游员应及时向领队、全陪及客人赔礼道歉。实事求是地说明情况，以表示自己要做好导游工作的诚意 与他们协商后采取弥补措施，取得旅游者的谅解。

NO.3 旅行团推迟抵达怎么办? 处理步骤 地陪导游员应首先通知膳宿接待单位退掉当日的餐宿。 预订安排第二天的餐宿及交通。 重新制订该团在该地的日程安排表，尽量保留原定的主要参观项目。 NO.4 旅游团队抵达后，领队计划与导游

员计划不一致时怎么办? 处理步骤 及时报告旅行社有关部门核实情况，查明原因，分清责任。 若属 若涉及接待规格，一般应由领队提出，导游员应请示有关部门或领导后，根据指示决定。 NO.5 旅行团抵达后，有客人行李未到怎么

办? 处理步骤 首先安慰客人，帮其尽快核实行李未到的原因。一般有三种情况：上站饭店遗漏，途中丢失和到站后与其它团队行李混淆。 与行李员核实行李件数，如抵达件数无误，则可在本饭店迅速查找，及时送入客人房中。 若系途中丢失，应立即报告旅行社并由行李主管部门负责处理。

在查找期间，应帮助客人解决因行李丢失而造成的困难。

若行李确系丢失，无法找回，应由旅行社领导或导游员向失主说明情况，表示歉意，并根据国际惯例向有关单位索赔。

NO.6 领队与客人之间出现矛盾，导游员应该怎么办? 处理步骤 导游员不宜寻根究底。 不宜发表自己的意见。 不宜介入。 要帮助协调他们之间的关系。

NO.7 游客在来华途中丢失了行李，导游员应该怎么办? 处理步骤 带领失主到入境机场失物处办理行李丢失和认领手续。 填写失物登记表，并将下榻饭店名称、电话号码、房号等告知失物处，同时记下失物处电话号码及联系人，有关航空公司办事处地址、电话号码等。 行李未找到之前，应协助客人购置生活必需品。 离开当地时，应帮助失主将接待社名称及电话、全程旅游线路、各地饭店名称及电话转告航空公司有关部门。

若行李确系丢失，失主可向有关航空公司索赔。

NO.8 导游员接错了团应该怎么办? 处理步骤 详细了解、核对团队代号、名称、人数以及领队姓名，弄清错误的原因：国别之误，团号之误，人数之误，是否B团等。 了解另一相似团队的去向及接待单位，尽快取得联系。 若属同一家接待社接待，地陪导游员一般不再交换。

NO.9 游客抵京后要求安排时间会见其所在国驻华使馆朋友时怎么办? 处理步骤 导游员应给予热情帮助。 可帮其查询电话号码进行联系，亦可帮其查询地址。 导游员不可擅自参加外国人之间的会见，也不可擅自参加使馆举行的活动。 若游客盛情相邀，应请示领导，批准后方可前往。

NO.10 如何对待旅游团中有特殊身份和地位的人? 处理步骤 仔细阅读该团有关资料，认真了解有关情况。 及时向旅行社有关领导汇报，请求指示。

对该游客要不露声色地予以照顾。 NO.11 机票紧张时，想让客人提前离开所在地怎么办? 处理步骤 首先应求得全陪与领队的配合，说明更改原因，讲清改变计划的必要性，取得他们的谅解与支持。 然后，重点做好团内有影响人物的工作，使引起的后果淡化至最低程度。 如实向全团说明缘由，并同时讲清要采取的补救措施，使客人在心理上缓和地接受这一事实。 充分利用有限时间安排客人参观计划内主要项目，并将更改计划通知组团社和接团社。 若领导同意，可让客人晚上加餐，出席文娱活动；也可向客人赠送小礼品以示歉意。 NO.12 由于卧铺紧张安排旅游团推迟离开所在地时怎么办? 处理步骤 地陪、全陪、领队商议后，取得一致意见，然后向全团说明情况，诚恳道歉求得谅解。 分头做好游客的思想工作，力争圆满处理，大家高兴。 安排好游览活动，适当延长游览时间，增加游览项目，但应避免游客产生拖延时间的感觉。 报告组团社，并通知各接团社更改相关接待计划。 NO.13 旅行团将要乘坐的班机临时晚点怎么办? 处理步骤 首先应亲自核实，问明原因及确切起飞时间。 向客人解释，并作出相应安排。 如已到用餐时间仍不能起飞，须及时联系餐厅就餐。 若时间不多，可根据客人兴趣，就地组织一些适宜的活动。 如延误时间较长，需等到第二天，则应问明次日起飞时间、班次，并立即与有关航空公司或旅行社有关部门联系，安排当日食宿及行李交接事宜，并通知有关旅行社更改计划。 NO.14 导游员送站时才发现原定软卧车票改变为硬卧车票，该怎么办? 处理步骤 迅速与有关票务人员联系，弄清情况。 若属责任事故，应尽可能纠正和弥补。 若属临时变更而未来得及通知，应首

先将情况告知全陪、领队及团中有身份或有威望者，求得谅解。让领队及其他人协助向客人解释，导游员则应诚恳向客人道歉，并可赠送礼品以示歉意。退还软、硬卧差价部分给客人。

NO.15 怎样接待“旅途中已多次遭遇不快的旅行团”？处理步骤 详细了解该团的有关资料程。做好克服困难的心理准备，切实安排好该团的活动日。亲自与各接待方取得联系，在交通、住房、餐饮各方面都提供尽善尽美的特殊服务，以挽回影响。

NO.16 在旅游中，夜间饭店发生火灾时怎么办？处理步骤 镇定地与领队协调行动。配合饭店人员，听从统一指挥必须殿后引导客人疏散。不要让客人盲目跳窗，要引导自救：脸贴近墙壁墙根，或用湿毛巾捂住脸顺墙爬出去，或打开未燃烧一方的窗户。看到救护人员，要大声呼救，并摇动色彩鲜艳的衣物。救援人员来到后，要服从命令。得救后，应立即组织抢救受伤者，解决因火灾而造成的困难，设法使旅游活动继续进行。协助领导处理善后事宜，写出事故报告。

NO.17 游客要求换住更高档的饭店怎么办？处理步骤 导游员应请领队确认，移住高于合同规定标准的饭店应交付原定饭店的退房费和房价差额。导游员应将此情况汇报给旅行社有关领导其它事项。导游员应落实有关饭店情况，核实住房。向原住饭店说明情况，表示歉意。以便安排退房。

NO.18 如有游客愿意自付费用住一单间，从而产生原来房间安排中的自然差房费怎么办？处理步骤 耐心向领队解释，说明以下情况：自然差单间的出现原是接待社的经济损失，取消自然差只不过是减少了损失，并未因此而增加收益。自然差单间优惠原是接待社对旅游者，的一种优惠，一旦取消了自然单间也就取消了这种

优惠。 若自然单间的费用原由领队所属旅行社负责，导游员可与本社有关部门联系根据合同规定解决。 无论属何种情况，导游员均应向宾馆说明取消自然单间这一变化。

NO.19 游客提出调换房间时，该如何处理? 处理步骤 首先应答应尽量满足其要求，并积极与饭店协商给予调换。 亦可请领队帮忙在旅游团内部进行整。 若无法满足，应做好耐心的解释工作，向该夫妇致谦想法从其它方面给予弥补。

NO.20 游客遇到同住室的人睡觉打鼾，要求换房怎么办? 处理步骤 首先应请领队在团内进行调整。 调整不成时，可与饭店联系解决。 若重开单间，应事先说明：房费应由提出要求者自付。 NO.21 客人邀请导游员外出品尝风味怎么办?

处理步骤 一般情况下应婉言谢绝免得在其他客人中留下亲疏有别的印象。 若接受邀请，首先应表示谢意。 在席间应注意主宾关系，以免喧宾夺主，造成失礼。 NO.22 旅游团临时提出换餐怎么办? 处理步骤

应首先做好解释工作，按合同规定：用餐者必须在餐前3小时前提出退餐、换餐，否则餐厅方难以接受。 若游客坚持换餐，导游员可建议他们自己点菜，费用自理。原综合费中餐费不退。 NO.23 游客要求再加菜时，该怎么办? 处理步骤

应首先向客人说明，这种形式的加菜，费用应由要求者现付。 协助客人与餐厅联系，尽量满足其要求。 若不能满足，应向客人说明原因，表示歉意。 NO.24 游客自费外出品尝风味后，要求退还他们没有使用的午餐费用，导游员怎么办? 处理步骤

耐心向客人说明，根据旅游合同规定，单项费用一般不退。 团队用餐统一安排，不可能分餐服务，更不可能单独退还某一部分费用。 NO.25 旅游团客人闹矛盾提出分开用餐，全陪怎么办?

处理步骤 耐心解释，说明我方难以照办的理由。 请领队出面调解、协商，自行解决矛盾。 如仍有人坚持分餐，可协助其与餐厅联系。但应讲清：综合费中餐费不退，分餐后的餐费自理。 NO.26 宴会期间导游员碰翻了酒水怎么办? 处理步骤 切忌手忙脚乱，要首先向邻座表示歉意。 不要自己处理，要让服务人员来进行清理、调整。 NO.27 某游团表示出对一地的餐饮强烈不满时，离开此地前有何补救措施? 处理步骤 认真听取客人的意见，并做记录。 分析了解客人的餐饮习惯，通知下一站旅行社，做好这方面的特别服务。 向该地有关旅行社及饭店方面通报情况，并提出改进意见，若有可能，可让其向旅游者道歉，并采取必要的补救措施。 NO.28 旅行团乘汽车遇到重大交通事故并有半数以上客人受伤时怎么办?? 处理步骤 立即组织现场人员抢救伤员，特别是重伤员。 保护现场，尽快报告公安交通管理部门，查清事故原因，分清责任。 就近将伤员送往医院后，立即向接待社报告、请示。 除领队和伤员亲友及我方一名导游员留医院外，应尽可能使其他客人按原定日程继续活动。 做好善后工作。由有关部门及旅行社领导出面，请医院出具诊断治疗证明，请公安交通部门出具交通事故证明，供客人及旅行社方面向保险公司索赔。 事后，导游员应写出事故报告，内容包括：出事时间、地点、原因、程度、处理经过及涉及到的人员情况等。 NO.29 游览途中因天气原因交通失常而要改变原定计划怎么办? 处理步骤 首先将不得不变更计划的情况如实向领队和全陪作出解释，取得支持。 然后商量好如何向旅游者做解释说明工作。 安排落实好弥补措施，以取得游客的谅解。 若需要旅行社继续为其提供导游

服务，应重新签订合同。NO.30 游客参观完某一景，之后要留下继续参观，然后再单独返回，导游员应该如何处理? 处理步骤 说明情况，劝其随团活动。 耐心解释原因，避免游客产生误会。(主要应从安全方面、从团队整体计划方面考虑。) NO.31 有游客因“没能如愿见到在华朋友”而愤然要求中断旅游，导游员将如何处理? 处理步骤 配合领队做说服工作，劝其随团继续旅游。 若接待社在该游客“会友未成”的问题上有失误之处，应设法弥补。 若劝说无效，可满足其要求，但应说明“未享受的综合费”按规定不能退还。 可协助其办理分离签证，重订航班、机座，办理其它相关手续。但所有费用均应由旅游者自理。 NO.32 有台湾游客回到家乡所在地要求单独活动时怎么办? 处理步骤 如果他的活动不影响团队整体计划则可以满足其要求，并提供必要的帮助。 提醒其带上饭店店徽，不要在外过夜。 记下游客要访问的人员姓名及地址。 提醒游客记住晚餐时间及用餐地点等。 NO.33 游客在旅游途中因急事要求退团，导游员应该怎么办? 处理步骤 经中方组团社与外方组团社协商后，可以满足其要 旅游综合费的剩余部分应按协议规定部分退还或不予 协助客人办理有关手续：办分离签证，重订航班及机座等。所需费用均应由客人自理。 NO.34 有客人东西遗忘在上站宾馆，全陪应该如何处理? 处理步骤 全陪应首先了解清楚该变焦镜头的型号、形状、颜色等特征，并问明该客人在上站城市所住饭店房号及镜头放置位置。 然后通知上站饭店总台及接待社，请求帮助查找。 将该团在华日程及联系地址告知上站接待社有关人员，以便找到镜头后及时转交。 如没有找到，则报告社领导处理。 NO.35 游览途中遇

可疑人员尾随团队时怎么办? 处理步骤 要义正辞严地警告可疑人员不要尾随。 提醒旅游者注意保管好自己的财物。

时刻警惕，注意事态发展。 若发现行窃企图，应立即挺身而出与坏人作坚决斗争。 NO.36 在游览点旅游团突遇抢劫怎么办? 处理步骤 首先应挺身而出，保护旅游者。 然后应安定旅游者情绪，努力使旅游活动照常进行下去。 迅速报警，协助破案。 最后应写出详细的书面报告

NO.37 当旅游车上的物品被窃时，导游员应该怎样处理? 处理步骤 立即向旅行社领导汇报，讲明情况，听候指示。 迅速向有关部门报案，并保护现场。 了解失窃经过，列出失物清单。

请公安部门开具失窃证明书。 告诉失主可持失物清单向投保的保险公司索赔。 NO.38 游客在购物时丢了钱包该怎么办?

处理步骤 详细了解并记录失窃经过、失物特征及价值。 详细了解并分析失窃可能发生的时间与地点。 立即通过旅行社向公安部门和保险公司报案，并协助查清线索。 找不到被窃物品时(并且被窃物是进关时登记并须复带出境的或投保的重要物品)，接待社要出具证明，失主持证明到公安部门开具遗失证明，以备验关，或向保险公司索赔。 要安慰失主，缓解其不快情绪，并对其因丢失物品而造成的困难提供必要的帮助。

NO.39 乘列车中有游客在中途站下车购物、照相而来能赶上火车，导游员应该怎么办? 处理步骤 迅速与列车长联系，讲明情况，请求帮忙。 将该游客的姓名、特征等情况以及该旅游团的名称及下一目的地城市接待社名称，全陪姓名，所住饭店名称及电话等通知停车站，请求帮助寻找，并安排客人乘下趟车赶赴目的地会合。 若担心客人的能力，可让该停车站协助安排该客人在该站等候，尽快由

全陪导游员在前方停车站下车返回接回客人。 接到客人后，要表示高兴，并提醒以后注意，但不应过分责怪。 NO.40 景点参观完后，清点人数时少了一位客人，导游员应该怎么办? 处理步骤 地陪、全陪及领队密切合作，问明情况，弄清走散的时间和可能走失的方向。 留一位负责照管在场客人，其余两人再请几位游客帮忙分头寻找。 一时找不到，可告知游览地派出所及管理部门，讲清失者可辨认的特征，请求协助。 若长时间找不到，可向下榻饭店和向原计划抵达的下一目的地打电话询问。 NO.41 旅行团赴机场途中，因参观时游客走散误了飞机怎么办? 处理步骤 尽快与旅行社和机场联系，争取乘下一班飞机。如若不行，就改乘其它交通工具前往下一站。 安排好客人滞留期间的生活和游览，力争缓解他们的不满情绪。 汇报有关领导，听候处理。 NO.42 游客走失后导游员应该怎么办? 处理步骤 立即报告旅行社有关领导，请求指示。 通过有关部门通报公安和交通等部门。 提供走失者可辨认的特征、出走的时间以及出走目的等。 寻回走失者时，应表示高兴，并问清情况，善意批评，不可指责。 若发现其它情况，应视情况做出相关的处理方案。 NO.43 到陌生地方去陪团的导游，应如何准备? 处理步骤 认真研究该城市的旅游景观及风情特色。 了解该城市的饭店住宿条件和餐饮习惯、风味特产。 了解该城市的交通状况。 抵达该城市后，虚心向地陪学习，了解更多的情况，做好工作。 NO.44 游客提出导游员不熟悉的专业问题时，导游员应该怎么办? 处理步骤 向客人道歉，并如实说明自己不熟悉此专业的情况，但应表示出自己对此专业很感兴趣的意思。 鼓励客人提出问题，自己认真做好记录

，做出给予回答的“保证”。抓紧时间，利用接团间隙请教有关人员或其他导游人员。然后适时给客人以部分或全部回答，并请客人谅解。

NO.45 如有游客对你正在讲解的景点讲解词提出异议时怎么办? 处理步骤 首先应耐心听取客人意见，从中汲取合理成分。不与客人争辩，并感谢客人的提醒。将客人的观点作为一种“新的观点”，暂时予以承认，过后予以确认。假若客人观点有误，可私下交换意见。

NO.46 如有游客屡屡打断导游员讲解，该怎么办? 处理步骤 对该客人的兴趣表示理解，并表示乐于服务。鼓励该客人多提问题，并主动征求其意见。专门集中讲解它感兴趣的内容，集中回答有关问题，尽最大可能满足客人的要求。

NO.47 遇到故意挑刺的客人怎么办? 处理步骤 导游员应态度和葛，热情耐心，争取大多数客人的支持。耐心听取客人意见，汲取合理成分，力求皆大欢喜。耐心解释说明其不合理的要求，以理服人，以情动人。争取领队和有威望者的支持，必要时向全团说明情况。（记住，敢战方能言和）

NO.48 游客把旅行途中所有困难和麻烦全部归咎于导游员时怎么办? 处理步骤 无论出现什么问题，无论责任在哪一方，导游员都必须全力以赴，及时、果断、合情合理地解决、处理。地陪、全陪要首先取得一致意见，适时向领队及团中有影响的人物实事求是地说明情况，求得谅解和理解。提出可行的补救措施和弥补方案。继续为客人提供热情周到的服务，力争以实际行动满足和感动客人。

NO.49 游客向导游员提出口头投诉时，怎么办? 处理步骤 认真倾听投诉者的意见，无论有无道理，均应让客人把话说完，切不可立即辩解，更不可马上否定。立即向旅行社及有关部

门汇报，认真调查，客观分析，力求作出正确判断。核实情况后，应向投诉者做实事求是的说明或诚恳的赔礼道歉，并迅速采取措施进行补救。妥善处理后，应向游客表示感谢，并继续为其提供热情周到的服务。

NO.50 旅行团中某老半游客突发心脏病，怎么办? 处理步骤 途中犯病时，全陪应立即与列车长联系寻找医务人员进行临时急救，并与前方站联系安排医院抢救。通过地陪、接待社领导及时向组团社领导通报情况，协商处理。抢救过程中，全陪必须请领队或团长，以及患者亲友在场，并尽可能请接待社领导到场。

脱险后，组团社应做好善后工作。仍需住院时，应帮助该游客解决困难，并帮助办理签证延期和分离签证手续。最后应帮助患者办理出院及回国等相关事宜。住院及医疗费用，应由患者自理。住院期间该客人未享受到的旅游综合费部分应在中外旅行社之间结算，按规定退还。

NO.51 旅行团中有人晚间猝死，怎么处理? 处理步骤 地陪、全陪及领队三方应迅速行动，了解死亡原因，及时将有关情况报告旅行社，并向当地公安部门及有关政府主管部门报告。由医生和公安部门开具“死亡证明”。公安部门需解剖尸体时，应经死者亲友同意或领队认可，签名后进行。无论属何种原因解剖尸体，均须出具“尸体解剖报告”。旅行社还应到司法机关办理“公证书”。并请有关人员到场清点遗物。死因查明后，在与领队、死者亲友协商一致的基础上，请领队向全团宣布死因。及时请领队与死者家属商定遗体处理办法。除领队、死者亲友和旅行社代表负责处理事件外，其余团员应按原计划活动。有关死者遗体处理、交通等各项费用，一律由死者亲友或该团自理。

NO.52 遇到客人告知有

晕机(车)症状时，应如何处理? 处理步骤 应立即让患者勒紧裤腰带，以防内脏震动，加重病情。 可让客人自己提供一些防晕机(车)的药物，导游员不宜提供。 待客人稳定后，应告诉客人启程前不要饮酒、饱食。 与领队商定，在以后行程中，尽可能让晕机(车)者坐到机(车)的前、中部座位上。

NO.53 遇到年迈游客突感身体不适怎么办? 处理步骤 征得患者亲友或领队同意，立即送患者到医院检查诊治。 送医院时应请患者亲友或领队前往，导游员应协助患 必要时还可请医生出诊抢救，抢救的全过程应由领队和患者亲友在场，如果情况严重，应及时汇报有关社领导。 导游员还应了解患者发病前后的身体情况及病史、病因、治疗情况，做好记录，以备医生参考。 NO.54 旅行团成员中有人突发精神病怎么办? 处理步骤 立即向旅行社领导汇报，请求指示。

尽速通知有关部门，并注意病人安全。 征得领队或患者亲友同意，做必要的医疗护理。 做好由其亲友陪护回国的各项准备工作。 [1] [2] [下一页] 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](http://www.100test.com)