

《导游业务》第六章：旅游者个别要求的处理（7）要求中途退团或延长旅游期 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__E3_80_8A_E5_AF_BC_E6_B8_B8_E4_c34_39354.htm

旅游者要求中途退团虽不多见，但也时有发生；旅游团或部分旅游者被迫或主动要求延长旅游期的现象相对多一些。旅游者这样的特殊要求，不是导游员所能解决的，所以当旅游团或部分旅游者提出提前离开中国或延长旅游期的要求时，导游员必须立即报告接待方旅行社，由其视具体情况作出决定，导游员则在领导指示下作些具体工作，协助旅游者。

一、要求提前离开中国

旅游者要求提前回国，定有他的理由，例如：由于接待方旅行社提供的服务太差，严重服务缺陷过多，领队一再交涉仍无起色，可能会导致旅游团中断旅游，提前回国；若遇严重的天灾人祸，旅游团或部分旅游者要求提前离开中国。若发生这样的事，尤其是前者，可能比较麻烦，派出方旅行社定会投诉甚至有可能将此诉诸法院。旅游者因患病，或因家中出事，或因工作上急需，或因其它特殊原因，要求提前离开中国，经接待方旅行社与外国组团社协商店可予以满足，至于未享受的综合服务费，按旅游协议书规定，或部分退还，或不予退还。旅游者无特殊原因，只是某个要求得不到满足而提出提前离团回国或去第三国。遇到这类问题，导游员要配合领队做说服工作，劝其继续随团旅游；若接待方旅行社确有责任，应设法弥补；若旅游者提出的是无理要求，要做耐心解释；若劝说无效，旅游者仍执意要求退团回国或去第三国，可满足其要求，但应告知未享受的综合服务费不予退

还。旅游者不管因何种原因要求提前离开中国。导游员都要在领导指示下协助旅游者办理分离签证、重订航班、机座及其它离团手续，所需费用由旅游者自理。

二、要求延长旅游期 旅游者因伤因病需要延长在中国的居留时间，导游员不仅要热情地为其办理有关手续，以后还要不时地前往医院探视，以示关心，并帮助解决伤病者及其家属在生活上的困难。旅游者旅游团的活动结束后仍余兴未尽，希望继续在中国旅行游览，若不需延长签证，一般可满足其要求；若需延长签证，原则上应予婉拒。若个别旅游者确有特殊原因需要留下，导游员应请示旅行社，然后向其提供必要的帮助：陪同旅游者持旅行社的证明、护照及集体签证去当地公安局办理分离签证手续，和延长签证手续，协助其重订航班、机座，帮其订妥客房，所需费用由旅游者自理。旅游团离境后，留下的游客若继续需要旅行社为其提供导游等服务，就应另签合同。

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