

《导游业务》第五章：问题和事故的预防处理（9）旅游者越轨言行的处理 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\\_39394.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/39/2021_2022__E3_80_8A_E5_AF_BC_E6_B8_B8_E4_c34_39394.htm) 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准则。外国旅游者在中国境内必须遵守中国的法律，若犯法，必将受到中国法律的制裁。旅游者的越轨言行系个人问题，但处理不当部会产生不良后果。因此，处理这类问题要慎重，事前要认真调查核实，分清越轨行为和非越轨行为的界限，分清有意和无意的界限，分清无故和有因的界限，分清言论和行为的界限，分清正常交往和非正常交往的界限。正确地区别上述界限，才能正确处理此类问题，才能团结朋友、增进友谊，才能维护国家的主权和尊严。但是，区别这些界限却有相当的难度，需要导游员具有高度的政策观念和法制观念，要熟悉客源国，并要有很高的警惕性。导游员应积极为旅游者介绍中国的有关法律及注意事项，多做提醒工作，以免个别旅游者无意中作出越轨、犯法行为；发现可疑现象，导游员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；对冥顽不化者，其越轨言行一经发现应立即汇报，协助有关部门进行调查，分清性质。处理这类问题要严肃认真，要实事求是，合情、合理、合法。

一、攻击和诬蔑言论 由于社会制度的不同，政治观念的差异，外国旅游者可能对中国的方针政策及国情有误解、不理解，在一些问题上存在分歧。因此，导游员要积极地宣传中国，认真地回答旅游者的问题，友好地介绍我国的国情，阐明我方对某些问题的立场。观点，求同存异。但是，若有人站在敌对立场上进行攻击

和诬蔑，我们要严正驳斥，驳斥要理直气壮、观点鲜明、立场坚定，但不要与之纠缠；必要时报告有关部门，查明后严肃处理。

二、违法行为社会制度和传统习惯的差异导致各个国家的法律不完全一样。对因缺乏了解中国的法律和传统习惯而作出违法行为的旅游者，导游员要讲清道理，指出错误责任，并报告有关部门，根据其情节适当处理；对明知故犯者，我们要提出警告，并配合有关部门严肃处理，情节严重者应绳之以法。

三、散发宗教宣传品 旅游者若在中国散发宗教宣传品，导游员一定要予以劝阻，并向其宣传中国的宗教政策，指出不经我国宗教团体邀请和允许，不得在我国讲道、主持宗教活动和在 B3 完备活动场合散发宗教宣传品。处理这类事件要注意政策界限和方式方法，但对不听劝告并有明显破坏活动者，应迅速报告，由有关司法、公安部门处理。

四、与中国人不正常交往 外国旅游者中，若有人企图利用访华之机与个别中国人或在华外国人勾结，窃取我国机密和经济情报，走私，贩毒，偷盗文物，倒卖金银，套购外汇，贩卖黄色书刊及录音、录像带，嫖娼，卖淫等犯罪行为，一旦发现这类违法行为，导游员应立即汇报，并配合司法部门查明罪责，严正处理。

五、对异性越轨行为 由于东西方文化和传统习俗的不同，中国人与西方旅游者在对待异性关系方面存在较大的差异，西方旅游者可能会有意无意地对我国异性作出不轨行为。当外国旅游者对中国异性行为不轨时，导游员应阻止，并告知中国人的道德观念和异性间的行为准则；对不听劝告者应严正指出问题的严重性，必要时采取断然措施。

六、酗酒闹事 旅游者酗酒，导游员应充规劝并严肃指明可能造成的严重后果，尽力阻止。不听劝告、扰乱社会秩序

、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。旅游活动中，不管出现什么问题，发生什么事故，都会给旅游者带来烦恼、困难，甚至灾难，都会影响旅游活动。而且，每个问题、每次事故都不一样，所以处理问题和事故对导游员而言，都是个棘手问题。因此，面对问题和事故，不管其大小、轻重，导游员都必须高度重视、严肃对待。问题和事故若处理不当，会造成很坏影响，护害旅游企业，甚至国家旅游业的信誉。若将问题和事故，即使是死亡事故处理得合情、合理、合法，既尊重家属的意愿，并按规定理赔，又富有人情味，不仅不会造成不利影响，反而会扩大旅游企业。国家旅游业的影响，提高声誉。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)