

实务指导：旅游者个别要求的处理方法 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/40/2021\\_2022\\_\\_E5\\_AE\\_9E\\_E5\\_8A\\_A1\\_E6\\_8C\\_87\\_E5\\_c34\\_40215.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/40/2021_2022__E5_AE_9E_E5_8A_A1_E6_8C_87_E5_c34_40215.htm) 一、旅游者在餐饮、住房、娱乐、购物方面个别要求的处理

（一）餐饮方面个别要求的处理

1、特殊的饮食要求 由于宗教信仰、生活习惯、身体状况等原因，有些旅游者会提出饮食方面的特殊要求，如不吃荤，不吃油腻、辛辣食品，不吃猪肉或其他肉食，甚至不吃盐、糖等。若所提要求在旅游协议书中有关明文规定的，接待方旅行社须早作安排，地陪在接团前应检查落实情况，不折不扣地兑现。若旅游团抵达后游客才提出，需视情况而定。一般情况下，地陪可与餐厅联系，在可能的情况下尽量满足；如确有困难，地陪可协助其自行解决。

要求换餐 旅游者在用餐前3小时提出换餐要求，地陪要尽量与餐厅联系，按有关规定办理；接近用餐时间旅游者提出换餐，一般不应接受要求，但导游人员要做好解释工作；若旅游者仍坚持换餐，导游人员可建议他们自己点菜，费用自理。旅游者用餐时要求加菜、加饮料可以满足，但费用自理。要求单独用餐 由于旅游团的内部矛盾或其他原因，个别旅游者要求单独用餐，此时导游人员要耐心解释，并告诉领队请其调解；如旅游者坚持，导游人员可协助其与餐厅联系，但餐费自理，并告知原餐费不退。

要求提供客房内用餐服务 若旅游者生病，导游人员或饭店服务人员应主动将饭菜端近旅游者房间以示关怀。若是健康的旅游者希望在客房用餐，如果餐厅有此项服务，可满足其要求，但须告知服务费自理。要求自费品尝风味 旅游团要求外出自费品尝风味，导游人员应予以协助，并

与有关餐厅联系订餐；风味餐订妥后旅游团又想不去，导游人员应劝他们在约定时间前往餐厅，并说明若不去用餐须赔偿餐厅的损失。（二）旅游者住房方面个别要求的处理 1、要求调换房间 接待旅行社向旅游团提供的客房即使符合标准，但属其他同等级客房，旅游者都会提出异议。若提供的客房低于标准，旅游者会更有意见，旅行社必须负责予以调换，确有困难须说明原因，并提出补偿条件。客房内有蟑螂、臭虫、老鼠等，旅游者要求换房应满足其要求，必要时应调换饭店。客房内设备尤其是房间卫生达不到清洁标准应立即打扫、消毒。旅游者要求调换不同朝向的同一标准客房，若饭店有空房，可适当予以满足，或请领队在内部调配；无法满足时，应做好耐心解释，并向旅游者致歉。要求更高标准的客房 旅游者要住高于合同规定标准的客房，如饭店有可予以满足，但旅游者要交付退房损失费和房费差价。要求住单间 住双人间的旅游者要求住单人间，如饭店有空房可予以满足，但房费自理。同房旅游者应闹矛盾或生活习惯不同而要求住单人间时，导游人员应请领队调解或在内部调配；若调配、调解不成，饭店有空房可满足其要求，但导游人员须事先说明房费由旅游者自理（一般是谁提出要求谁付费）。

（三）旅游者娱乐活动方面个别要求的处理 对于娱乐活动，旅游者各有爱好，不应强求统一。旅游者提出这方面的种种要求时，导游人员应本着“合理而可能”的原则，妥善处理。计划内的活动 计划内的娱乐活动一般在协议书中有明确规定，若无明文规定，导游人员最好事先与旅游者商量，然后再安排。旅行社已安排娱乐活动后，旅游者要求参加另一活动，若时间许可又有可能调换时，可请旅行社调换；如无法

安排，导游人员要耐心解释，并明确告知票已订好，不能退换，请旅游者谅解；旅游者若坚持己见，导游人员可予协助，但费用自理。若部分旅游者要求参加别的娱乐项目，也可按上述方法处理。若部分旅游者前往地点与旅游团前往地点在同一路线，导游人员要与司机商量，尽量为少数旅游者提供方便；若不同路，则应为他们安排车辆，但车费自理。计划外的娱乐活动 旅游者提出自费参加某种娱乐活动，导游人员一般应予以协助，帮助购买门票、叫出租车等，通常不陪同前往。如果旅游者要求去大型娱乐场所或情况复杂的场所，导游人员须提醒旅游者注意安全，必要时可分头陪同前往。要求前往不健康的娱乐场所 旅游者要求去不健康的娱乐场所和过不正常的夜生活时，导游人员应断然拒绝，并介绍中国的传统和道德观念，严肃指出不健康的娱乐活动和不正常的夜生活在中国是禁止的，是违法行为。（四）旅游者购物方面个别要求的处理 1、要求单独外出购物 旅游者要求单独外出购物时，导游人员要予以协助，当好购物参谋，如建议其去哪家商场购物，为其安排出租车并写中文便条让其带上（条上写明商店名称、地址和饭店名称）等。但在旅游团快离开本地时，导游人员要劝阻旅游者单独外出购物。要求退换商品 旅游者购物后发现有质量问题、计价有误或对物品不满意，要求导游人员帮其退换时，导游人员应积极协助，必要时陪同前往。要求再去商店购买相中的商品 旅游者在某家商店看中某一（贵重）商品，当时犹豫不决，回饭店后又下决心购买，要求导游人员协助时，一般情况下只要时间许可，导游人员可写个便条（上写商品名称和请售货员协助之类的话）让其租车前往该商店购买，也可陪同前往。要求购买

古玩或仿古艺术品 [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)