

导游服务中主要问题和事故的预防与处理(7)游客越轨言行的处理 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/40/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E6_9C_8D_E5_c34_40496.htm 越轨行为一般是指游客侵犯一个主权国家的法律和世界公认的国际准则的行为。外国游客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。游客的越轨言行系个人问题，但处理不当却会产生不良后果。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，分情无故和有因的界限，分清言论和行为的界限只有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，维护国家的主权和尊严。导游人员应积极向外国游客介绍中国的有关法律及注意事项，多做提醒工作，以免个别游客无意中做出越轨、犯法行为；发现可疑现象，导游人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；对顽固不化者，对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、对游客攻击和诬蔑言论的处理 由于社会制度的不同、政治观点的差异，外国游客可能对中国的方针政策及国情有误解或不理解，在一些问题上存在认识分歧。因此，导游人员要积极地宣传中国，认真回答游客的问题，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，若有外国游客站在敌对立场上对我国进行攻击和诬蔑时，导游人员要严正驳斥，驳斥时要理直气壮、观点鲜明、立场坚定，必要时报告有关部门，查明后严肃处理。

二、对游

客违法行为的处理 因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做出违法行为的外国游客。导游人员要讲清道理，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，导游人员要提出警告，并配合有关部门严肃处理，情节严重者应绳之以法。外国游客中若有人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带、录象带、激光视盘，嫖娼，卖淫等犯罪活动，一旦发现，导游人员应立即汇报，并配合司法部门查明情况，严肃处理。

三、对游客散发宗教宣传品行为的处理 外国游客若在中国散发宗教宣传品，导游人员一定要予以劝阻，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，外国人不得在我国布道、主持宗教活动和在非完备活动场会散发宗教宣传品。处理这类事件要注意政策界限和方式方法，对不听劝告共有明显破坏活动者应立即报告，由司法、公安有关部门处理。

四、对游客违规行为的处理

（一）对异性越轨行为的处理 当发生游客对异性行为不轨时，导游人员应阻止；对不听劝阻者应严正指出问题的严重性，必要时采取断然措施。

（二）对酗酒闹事者的处理 游客酗酒，导游人员应先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、侵犯他人并造成物质损失的肇事者必须承担一切后果，直至法律责任。

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