

导游服务中主要问题和事故的预防与处理(5)游客走失的预防与处理 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_40499.htm

一、游客走失的预防
在参观、游览或自由活动时，旅游团中游客走失的情况时有发生，原因多种，不一定是导游人员的责任。无论哪种原因造成游客走失都会影响游客的情绪，严重时会影响旅游计划的完成，甚至会危及游客的生命和财产安全。导游人员必须加强责任心，周到细致地工作以防此类事故发生。（一）做好各种预防工作
1、导游人员每天都要向游客报告一天的行程，讲清上、下午的游览地点，中、晚餐用餐的地点和餐厅的名称。
2、下车后进入游览点之前，地陪要告知全体游客旅游车的停车地点、车号及车的特征，并强调开车的时间。
3、进入游览点后，在该景点的示意图前，地陪要向游客介绍游览路线，所需时间，集合的时间、地点等。（二）与领队、全陪配合，经常清点人数
导游人员要时刻与本团游客在一起，注意游客的动向，经常清点人数。（三）导游人员要以丰富的讲解内容和高超的导游技巧吸引游客
导游人员讲解的内容是否丰富，导游技巧是否运用得好，直接关系到游客的注意力是否集中。（四）做好提醒工作
1、游客单独外出时，地陪要提醒游客记住接待社的名称、与导游人员的联系方式、下榻饭店的名称及电话号码或带上饭店的地址等。
2、自由活动时，地陪要建议游客最好结伴同行，不要走得太远；提醒游客不要回饭店太晚，不到秩序混乱的地方。
二、游客走失的处理
（一）游览活动中游客走失的处理
游客在游览活动中走失，导游人员应：
1、互了解情况，迅速寻找地陪

应立即向团内其他游客了解情况并请领队、全陪迅速分头去寻找，自己带领其他游客继续游览。

2、争取有关部门的协助 在经过认真寻找仍然找不到走失的游客时。地陪应立即向游览地的派出所和管理部门求助，同时与该团下榻的饭店前台和楼层服务台联系，询问该游客是否已回饭店；如采取以上措施仍找不到走失的游客，地陪应向接待社及时报告并请求帮助，必要时经领导同意向公安部门报案。

3、做好善后工作 找到走失的游客后，导游人员应问清情况、分析走失的原因。如是自己的原因，应向游客退款；如责任在走失者，应对其进行安慰，讲清利害关系，提醒以后注意。

4、写出事故报告 如发生严重的游客走失事故，导游人员应写出书面报告，内容包括游客走失的经过、走失原因、寻找的经过、善后处理及游客的反映等详细情况。

（二）游客在自由活动中走失的处理 游客在自己外出时走失，地陪在得知后应：

1、立即报告旅行社 地陪可寻求接待社有关人员的协助，通过有关部门通报管区的公安局、派出所和交通部门，尽量详细地提供走失者的特征和相关情况，请求沿途寻找。

2、做好善后工作 找回走失者后，导游人员应问清情况，提醒全团引以为戒，避免此类事故再次发生。

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