

导游服务中主要问题和事故的预防与处理(2)漏接、错接、空接的预防与处理 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_40514.htm

一、漏接的原因、处理与预防 漏接是指旅游团（游客）抵达一站后，无导游人员迎接的现象。（一）漏接的原因 1、导游人员主观原因造成的漏接（1）导游人员未按服务程序要求提前到达接站地点；（2）导游人员工作疏忽，将接站地点搞错；（3）新旧时刻表交替，导游人员没有查对新时刻表，仍按旧时刻表时间去接旅游团；（4）由于某种原因，原定车次、班次变更使旅游团提前到达，但导游人员没有阅读变更通知仍按原计划去接团。2、客观原因造成的漏接（1）原定班次或车次变更，旅游团提前到达，但本站接待社没有接到上一站接待社的通知；（2）本站接待社有关部门没有将旅游团因班次、车次变更提前到达的消息通知该团的导游人员，使导游人员仍按原计划去接团。（二）漏接的处理 由于导游人员自身原因造成漏接时，导游人员应实事求是地向游客说明情况，诚恳地赔礼道歉，采取弥补措施，用更加热情周到的服务完成计划内的全部活动内容。对于客观原因造成的漏接，导游人员不要认为与己无关而草率行事，应立即与接待社有关部门联系查明原因；向游客进行耐心细致的解释，以防引起误解；尽量采取弥补措施努力完成计划，使游客的损失减少到最低程度；必要时可请旅行社的领导出面赔礼道歉或酌情给游客一定的物质补偿。（三）地接的预防 1、认真阅读接待计划 地陪在接到任务后，应了解旅游团抵达的日期、时间、接站

地点并认真核对清楚。2、核实交通工具到达的准确时间 旅游团抵达本站的当天，地陪应与接待社有关部门联系，了解班次或车次是否有变更，并及时与机场（车站、码头）联系，核实抵达的确切时间。3、提前抵达接站地点 导游人员应与司机商定好出发时间，保证按规定提前半小时到达接站地点。

二、错接的预防与处理 错接是指导游人员在接站时未认真核实，接了不应由他接的旅游团（游客）。错接属于责任事故。

（一）错接的预防

- 1、地陪应提前到达接站地点迎接旅游团。
- 2、接团时认真核实。地陪要认真逐一核实旅游客源地组团旅行社的名称、旅游目的地组团旅行社的名称、旅游团的代号、人数、领队姓名（无领队的团要核实游客的姓名）、下榻饭店等。
- 3、提高警惕，严防社会其他人员非法接走旅游团。

（二）错接的处理 若错接发生在同一家旅行社接待的两个旅游团，地陪应立即向领导汇报，经领导同意，地陪可不再交换旅游团；如是地陪兼全陪，则应交换旅游团并向游客道歉。若错接的是另外一家旅行社的旅游团时，地陪应立即向接待社领导汇报，设法尽快交换旅游团，并向游客实事求是地说明情况并诚恳地道歉。

三、空接的原因与处理 空接是指由于某种原因旅游团推迟抵达某站，导游人员仍按原计划预定的班次或车次接站而没有接到旅游团。

（一）造成空接的原因 由于天气原因或某种故障，旅游团仍滞留在上一站或途中，上一站接待社并不知道这种临时变化，而全陪或领队又无法及时通知地方接待社。班次变更后旅游团推迟到达，接待社有关部门由于没有接到上一站的通知，或接到了上一站的通知而有关人员忘记通知该团地陪造成空接。

（二）空接的处理 地陪应立即与本社有关部门联系并查明原

因。如推迟时间不长地陪可留在接站地点继续等候，迎接旅游团的到来；如推迟时间较长，要按本社有关部门的安排，重新落实接团事宜。 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