

游客个别要求的处理(6)游客其他个别要求的处理 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__E6_B8_B8_E5_AE_A2_E4_B8_AA_E5_c34_40523.htm

一、探视亲友、亲友防团活动要求的处理（一）游客要求探视亲友 游客到达某地后，希望探望在当地的亲戚朋友，这可能是其到某地旅游的主要目的之一。当游客向导游人员提出此类要求时，应设法予以满足。

1、一般处理方法 如游客知道亲友的姓名、地址，导游人员应协助联系，并向游客讲明具体乘车路线。如游客只知亲友姓名或某些线索，但地址不详，导游人员可通过旅行社请公安户籍部门帮助寻找，找到后及时告诉游客并帮其联系；若旅游期间没找到，可请游客留下联系地址和电话号码，待找到其亲友后通知他。若海外游客要求会见中国同行洽谈业务、联系工作、捐款捐物或进行其他活动，导游人员应向旅行社汇报，在领导指示下给予积极协助。若海外游客慕名求访某位名人，导游人员应了解游客要求会见的目的并向领导汇报，按规定办理。

2、应注意的事项 导游人员在帮助外国游客联系会见亲友或同行时，一般不参加会见，没有担当翻译的义务。外国游客要求会见在华外国人或驻华使、领馆人员，导游人员不应干预；如果要求协助，导游人员可给予帮助；若外国游客盛情邀请导游人员参加使、领馆举行的活动，导游人员应先请示领导，经批准后方可前往。

二、转递物品的处理 游客要求旅行社和导游人员帮助其向有关部门或亲友转递物品时，导游人员应视具体情况按相应规定和手续办理。一般情况下，导游人员应建议游客将物品亲手交给或邮寄给接收部门或接收人，若确有困难可予以协助。

转递物品尤其是转递重要物品，或向外国驻华使、领馆转递物品，手续要完备。导游人员协助时，须问清转递的是何种物品。若是应交税物品，应促其纳税。若是贵重物品，导游人员一般要婉拒，无法推托时，要请游客书写委托书，注明物品名称和数量并当面点清，签字并留下详细通讯地址；接收人收到物品后要写收条并签字盖章；导游人员将委托书和收条一并交旅行社保管。游客要求转递的物品中若有食品，导游人员应婉言拒绝，请其自行处理。外国游客要求导游人员帮助将物品转递给外国驻华使、领馆及其人员，导游人员应建议其自行办理，但可给予必要的协助；若游客确有困难不能亲自去送，导游人员应详细了解情况并向旅行社领导请示，将转递物品交旅行社，由其转递。

三、要求中途退团或延长旅游期限的处理

游客要求中途退团的情况不多见，但旅游团或部分游客被迫或主动要求延长旅游期的现象相对多一些。游客的这种特殊要求不是导游人员所能解决的，所以当旅游团或部分游客提出此类要求时，导游人员必须立即报告接待方旅行社，由其视具体情况作出决定，导游人员则应在领导指示下做些具体工作协助游客。

（一）游客要求中途退团

游客因患病，或因家中出事，或因工作上急需，或因其他特殊原因，要求提前离开旅游团并中止旅游活动，经接待方旅行社与组团旅行社协商后可予以满足。至于求享受的综合服务费，按旅游协议书规定，或部分退还或不予退还。游客无特殊原因，只是某个要求得不到满足而提出提前离团时，导游人员要配合领队做说服工作，劝其继续随团旅游；若接待方旅行社确有责任，应设法弥补。若游客提出的是无理要求，要做耐心解释；若劝说无效，游客仍执意要求退团的可

满足其要求，但应告知其未享受的综合服务费不予退还。外国游客不管因何种原因要求提前离开中国，导游人员都要在领导指示下协助游客重订航班、机座，办理分离签证及其他离团手续，但所需费用由游客自理。（二）游客要求延长旅游期限 外国游客因伤、病需要延长在中国的居留时间，导游人员应为其办理有关手续，还应前往医院探视，帮助解决伤病者及其家属在生活上的困难。外国游客在旅游团的活动结束后要求继续在中国旅行游览，若不需延长签证，一般可满足其要求；若需延长签证，原则上应予婉拒。若个别游客确有特殊原因需要留下，导游人员应请示旅行社，然后向其提供必要的帮助：陪同游客持旅行社的证明、护照及集体签证，去当地公安局办理分离签证手续和延长签证手续，协助其重订航班、机座，帮其订受客房，所需费用由游客自理。旅游团离境后，留下的游客若需要旅行社继续为其提供导游等服务，则需另签合同。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