

旅游接待中一些主要问题和事故的预防和处理 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/42/2021_2022__E6_97_85_E6_B8_B8_E6_8E_A5_E5_c34_42620.htm

一、旅游团（者）要求变更计划行程 旅游过程中，旅游团（者）提出变更路线或日程的要求时，导游人员原则上应按合同执行，若有特殊情况应上报组团社，根据组团社的指示做好工作。二、客观原因需要变更计划和日程 旅游过程中，客观原因、可预料的因素（天气、自然灾害、交通问题等）需要变更旅游团的旅游计划、路线和活动日程时，一般会出现三种情况：（1）缩短或取消在一地的游览时间；（2）延长在一地的游览时间；（3）在一地的游览时间不变，但被迫取消某一活动，由另一活动代替。导游人员这时可采取的一般应变措施有：1、制定应变计划并报告旅行社。导游人员要认真分析形式，对问题的性质、严重性的后果作出正确判断；分析旅游者因情况变化可能出现的心理状态的情绪；迅速就以上情况制定出应变计划并报告旅行社。2、做好旅游者的思想工作。地陪、全陪应先就有关问题进行协商取得一致意见，然后找准时机向领队及团中有影响的旅游者实事求是地说明困难，诚恳地道歉，以求得谅解，并将应变计划向他们解释清楚，争取他们的认可的支持，最后分头做旅游者的工作。3、适当地给予物质补偿。必要时经领导同意可采取加菜、加酒、赠送小纪念品等物质补偿的方法，或请旅行社领导出面旅游者表示歉意。导游人员可采取的具体措施有：1、延长团提前抵达或推迟离开都会延长在一地的浏览时间，地陪应采取的相应措施有：（1）与旅行社有关部门联系，重新落实该

团用餐、用房、用车的安排。（2）调整活动日程，酌情增加景点；适当延长在主要景点的游览时间；晚上安排文体活动，努力使活动内容充实。

2、缩短在一地的游览时间。旅游团提前离开或推迟抵达，都会缩短在一地的游览时间，地陪应积极做好如下工作：（1）尽量抓紧时间，将计划内的参观游览安排；若有困难，应有应变计划；突出本地最有代表性、最具有特色的旅游景点，以求旅游者对本地的旅游景观有基本了解。（2）如系提前离开，要及时通知下一站（也可提醒旅行社有关部门与下一站联系）。（3）向旅行社领导及有关部门报告，与饭店、车队联系，及办理退餐、退房、退车等事宜。

3、被迫变部分旅游计划。（1）减少（超过半天）或取消一地的游览时间，全部应报告组团社，由组团社作出决定并通知有关地方接待旅行社。（2）被迫取消某一活动，由另一活动替代，导游人员要以精彩的介绍、新奇的内容的最佳的安排激起旅游者的游兴，使新的安排得以实现。

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