

第六章常见问题和事故的应对 PDF转换可能丢失图片或格式
，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/464/2021_2022__E7_AC_AC_E5_85_AD_E7_AB_A0_E5_c67_464708.htm 第六章常见问题和

事故的应对作为一名合格的导游人员，不仅要具备独立工作的能力、组织协调的能力，还应具备处理和解决常见问题和特殊事故的应变能力。旅游者旅游期间，往往会出现一些不尽如人意之事。对于身处异国他乡的旅游者来说，发生任何问题、事故都是不愉快的，甚至是不幸的。因此，问题、事故一旦发生，导游人员必须：当机立断、沉着冷静，在领导的指示下合情合理地处理一系列问题，力争将事故的损失和影响减少到最低限度。（务必记住）当然，有时问题、事故的发生并不是导游人员的责任，而是由于种种客观的原因所造成，如：天气原因致使飞机推迟或延误；旅行社计调部门某环节出了差错，导致漏接、空接和错接；交通堵塞，导致误机、误车；或由于旅游者本身的原因，出现走失、丢失物品；或突然摔伤、生急病、死亡等。这些虽然不是由于导游人员工作失误造成的，但却是对导游人员工作能力和独立处理问题能力的重大考验。帮助旅游者解决问题，处理事故，是导游人员的责任，不管什么原因，责任在谁，只要出了问题，发生了事故，导游人员都必须全力以赴，认真对待，及时、果断、合情合理地进行处理。（务必记住）第一节漏接、空接、错接的预防和处理造成漏接、空接、错接的原因是多方面的。导游员必须以预防为主，不论是什么原因，一旦预防不力，问题出现要有果断、正确的处理方法。一、漏接的预防和处理漏接：是指旅游团（者）抵达后，但无导游人

员迎接的现象。（务必记住）造成这种事故的原因主要有：主观原因和客观原因两种（一）主观原因所造成的漏接1、由于导游员的责任心不强而造成事故。（1）工作不细。没有认真阅读接待计划，对旅游团（者）抵京的日期、时间、或地点搞错。（2）迟到。没有按规定时间提前抵达接站地点。（3）没看变更记录。只阅读接等计划，没阅读变更记录，仍按原计划接站。（4）没查对新的航班时刻表。特别是新、旧时刻表交替时“想当然”仍按旧时刻表接站，因而造成漏接事故。（5）导游人员举牌接站的地方选择不当。一旦发生漏接，导游人员应立即行动，弥补过失；2、处理方法：（1）实事求是地向旅游者说明情况，诚恳地赔礼道歉，求得谅解。（2）如果有费用问题（如旅游者乘出租车到饭店的车费），应主动将费用赔付旅游者。（3）提供更加热情周到的服务，高质量地完成计划内的全部活动内容，以求尽快消除因漏接而给旅游者造成的不愉快情绪。（二）由于客观原因而造成的漏接1、由于客观原因造成漏接：（1）由于种种原因，上一站接待社将旅游团原定的班次或车次变更而提前抵京，但漏发变更通知，造成漏接。（2）接待社已接到变更通知，但有关人员没能及时通知该团地陪，造成漏接。（3）司机迟到，未能按时到达接站地点，造成漏接。（4）由于交通堵塞或其他预料不到的情况发生，未能及时抵达机场（车站），造成漏接。（5）由于国际航班提前抵达或旅游者在境外中转站换乘其它航班而造成漏接。对此，地陪不要以为漏接不是由于自己的原因所造成，与己无关，应首先想到那些由于没人接，而在焦急地等待着的旅游者。长时间的等待，使他们无安全感，心情坏到了极点，见到导游人员，无论是什么原因

，他们都会抱怨、发火、甚至投诉。这都是可以理解的，地陪应该设身处地的为旅游着想，尽力安抚他们，消除他们的不满情绪。

2、处理方法（1）立即与接待社联系，告知现状，查明原因。（2）耐心向旅游者作解释工作，消除误解。（3）尽量采取弥补措施，使旅游者的损失减少到最低限度。（4）必要时请接待社领导出面赔礼道歉，或酌情给旅游者一定的物质补偿。

（三）漏接的预防每一名导游人员都应该深知“第一印象”的重要性。无论何种原因造成漏接，都会给以后的工作带来不利。因此，有效的预防尤为重要。

1、认真阅读接待计划，仔细查阅变更通知。地陪接到任务后，不仅要认真阅读接待计划，而且还要仔细阅读原始计划和变更通知，后者更为重要。

2、仔细核对一切相关事宜。对旅游者的名单、抵京日期、地点、饭店等，导游人员务必须亲自核对并同时核对交通工具到达的准确时间。

3、与司机联系。与司机核对团名、出发时间、集合地点。

4、再次核实确切时间。旅游者抵京当天，地陪应与接待社有关部门再次联系，核实该团是否有新的变更通知，并及时与机场、车站联系，核对确切时间。

5、按规定应提前半小时到达接站地点。

二、空接的预防和处理（一）造成空接的原因空接：是指由于某种原因，旅游团（者）推迟抵达车站，地陪仍按原计划预定的班次或车次接站，因而没有接到旅游团（者）。（务必记住）出现这种情况一般有以下几种原因：（以下内容记住）

1、接待社没有接到上一站的通知。由于天气原因或某种故障，旅游团（者）仍滞留在上一站或途中。而上一站旅行社并不知道这种临时性的变化，没有通知下一站接待社。此时，全陪或领队也无法通知接待社，因此，造成空接。

2、上一站忘记通

知。由于某种原因，上一站旅行社将该团原定的航班或车次变更，变更后推迟抵达。但上一站有关人员由于工作疏忽，没有通知下一站接待社，造成空接。3、没有通知地陪。接到了上一站的变更通知，但接待社有关人员没有及时通知该团的地陪，造成空接。4、旅游者本身原因。由于旅游者本人生病、急事、或其他原因，临时决定取消旅游，没乘飞机或火车前往下一站，但又没及时通知下一站接待社，造成空接。

（二）空接的处理一旦空接问题出现，导游人员应该作到：1、先排除漏接：与饭店联系，核实旅游者是否已自行抵达饭店（因改乘了其它航班提前抵达）。2、立即与接待社有关部门联系，查明原因。3、旅游团（者）如果是入境，应马上到有关航空公司驻机场办事处查阅乘客名单，查清该旅游者是否登机，然后与接待社有关人员联系。4、经过核实，若该旅游团（者）属推迟抵京，是否需要等下一航班（火车），或是需要再等多长时间，地陪要听从接待社有关部门的安排，重新安排接团事宜，不可擅自行事。5、经核实该旅游团（者）确实因故不来北京后，立即通知接待社有在人员取消一切预定，如：退房、餐、车、交通票。并通知接待社有关人员将情况及时通知团社及下一站接待社。三、错接的预防和处理错接：是指导游人员接了不应该由他接的旅游团（者）。

（务必记住）（一）错接为责任事故“接站服务”这一程序中，有时会发生地陪在机场、车站接团时竟然将团接错，或因地陪迟到，到机场、车站后找不到自己应接的团，而与此同时又有一个团的旅游者因没有地陪迎接而焦急万分。甚至发生过只接一名外国旅游者还发生错接，原来两名旅游者同名同姓。错接纯属责任事故，均因导游人员的责任心不强，

工作马虎造成。（二）错接的预防

- 1、认真、仔细地阅读接待计划。地陪应将旅游团（者）的海外组团社名称、国内组团社名称、旅游团代号、人数、领队姓名、或旅游者姓名（全名）、下榻饭店等相关信息一一牢记并记录下来，以备接团时核对。
- 2、杜绝迟到现象。地陪一定要按规定提前到达接站地点迎接旅游团。
- 3、地陪接到旅游团（者）后，应认真核对该团（者）所有相关信息，准确无误后，方可将旅游团（者）接走。
- 4、全陪带团抵达后也要主动与地陪一一核实旅游团的各种信息。
- 5、提高警惕，防止其他人员非法接走旅游团。

（三）错接的处理

一旦发现错接，地陪应立即采取的措施是：

- 1、报告领导。发现错接后马上向接待社领导或有关人员报告，查明两个错换团的情况，再做具体处理。
- 2、依错就错。如果经调查核实，错接发生本社的两个旅游团之间，两个导游人员又同是地陪，那么就依错就错，两名地陪将接待计划交换之后就可继续接团。
- 3、必须交换。
 - （1）经核查，错接的团是两家接待社的团，必须交换旅游团。
 - （2）两个团在京都属于一个旅行社接待，但两个导游人员中有一名是地陪兼全陪，那么，就应该交换旅游团。
- 4、地陪要实事求是地向旅游者说明情况，并诚恳地道歉，以求得旅游者的谅解。
- 5、如发生其他人员（非法导游）将旅游者带走，应马上与饭店联系，看旅游者是否已住进应下榻的饭店。

四、入境旅游团人数变更的处理

（一）入境旅游团的旅游者人数增加在入境旅游团时，有时会出现实际到人数与计划不符合，例如：导游人员按计划应接20人的旅游团，临时得知该团抵京入境人数为22人，经海关核查有2名旅游者为临时加入该团，而无入境签证，当地陪得知此情况后应该作到：

- 1、在机场办理临时落

地签证。（1）如果在接团前得到外国旅行社通知，该团人数有所增加而新增加的旅游者没有签证，地陪应提前开出局一级介绍信，带本人身份证到机场后马上到有关部门办理进入隔离区通行证，见到该团旅游者后，协助其办理入境落地签证。（2）如果事先没接到通知，在接机时临时得知该团人数增加，又没有签证，在征得中国组团社、外国组团社同意后与机场公安局签证处协商办理落地签证，局级介绍信后补。

2、立即通知接待社增加该旅游者的住房、用餐、机、车票等事宜。

3、提醒接待社有关人员通知各地接待社有关人员关于人数变更的情况。

（二）入境旅游团人数减少入境旅游团的旅游者人数与计划不符合有所减少。例如：接待计划中注明该团为20人的旅游团，结果入境时该团人数为18人，经核查有2名旅游者没赶上飞机，或因故取消旅行，这时导游人员应该：

1、检查团队签证并立即在海关办理注销没到京的旅游的名单的手续。

2、立即通知接待社有关人员对由此引起的住房，用餐、机、车票等事宜进行变更。

3、提醒接待社有关人员通知各地接待社该团人数变更的情况。

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