

2008年吉林省导游人员资格考试现场导游考试问答题（应变能力部分）导游资格考试 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/513/2021\\_2022\\_2008\\_E5\\_B9\\_B4\\_E5\\_90\\_89\\_c34\\_513855.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/513/2021_2022_2008_E5_B9_B4_E5_90_89_c34_513855.htm) 第一题：漏接的预防与处理答：

（1）认真阅读计划；核实交通工具到达的准确时间；提前抵达接站地点（2）与有关部门联系以查明原因，向旅游者进行耐心细致的解释，以免引起误解。（3）诚恳地赔礼道歉，用自己的实际行动，完成计划内的全部活动内容。第二题：误机（车、船）事故的预防和处理答：地陪、全陪要提前做好

旅游团离站交通票据的落实工作，并核实日期、班次、时间、目的地等。临行前，要安排充裕的时间去机场（车站、码头），保证旅游团按以下规定时间到达离站地点（乘国际航班、出境航班：提前120分钟到达机场；乘国内航班：提前90分钟到达机场；乘火车：提前60分钟到达车站）。（1）向旅行社领导及有关部门报告并请求协助。（2）地陪和旅行社尽快与机场（车站、码头）联系，争取让游客乘最近班次的交通工具离开本站。（3）稳定旅游团（者）的情绪，安排好在当地滞留期间的食宿、游览等事宜。（4）及时通知下一站，对日程作相应的调整。（5）向旅游团（者）赔礼道歉。（6）

写出事故报告查清事故的原因和责任，责任者承担经济损失并受纪律处分。第三题：外国旅游者在我国丢失护照和签证的处理答：（1）出具证明：外国旅游者在我国旅游期间丢失护照或签证，负责接待的旅行社要出具证明。（2）准备照片：请失主准备照片。（3）公安报失：失主本人持旅行社开具的证明去当地公安局（外国人出入境管理处）报失，由公

安局再出证明；（4）补办护照：持公安局的证明去所在过驻华使，领馆申请补办新护照。（5）办理签证：领到新护照后，再去公安局办理签证手续。第四题：旅游者钱物丢失的处理答：1、外国旅游者丢失钱物（1）稳定失主情绪，努力回忆经过（2）报告公安局和保险公司（3）向接待社领导汇报，接受指示（4）接待社开遗失证明（5）丢失贵重物品，持本人有效证件到北京市公安局出入境管理处填写《失物经过说明》（6）若《中国海关行李申报单》丢失，要道出入境管理处办理《~~~报失证明》（7）在国外办理了财产保险，领取保险需要证明，可在管理处申办《财产报失证明》2、国内旅游者丢失（1）报告公安局，保险公司（2）向接待社领导汇报（3）若旅游结束的时候没破案，可根据失主丢失事宜等做出善后处理第五题：在中国境内丢失行李答：（1）找出差错：a、上一站行李交接或者机场行李托运出现差错b、全陪带领失主凭客票到行李查询处办理丢失和认领手续c、报告接待社d、到饭店仍然没有找到，地陪和全陪应该现在本团内寻找与饭店行李部联系地陪报告接待社（2）做好善后工作，表示歉意，帮助解决生活困难问题（3）随时与有关方面联系（4）找回，归还失主，表示歉意（5）向有关部门索赔（6）写书面报告第六题：旅游者走失的预防和处理答：（1）预防：①提醒记住接待社名称，饭店导游电话②出发前报告行程景点餐点名称地址③讲清游览线路停车地点集合时间④游览时经常清点人数⑤用高讲解水平吸引旅游者（2）处理：①立即寻找：发现走失，先判断时间和方向，然后立即寻找②及时求助：如认真寻找仍未找到，应向景点景区派出所和管理部门求助③安顿游客：走失会引起其他成员不安

，所以，要安顿好其他旅游者游览，寻找工作可与当地接待人员分工进行④公安报案：仍未找到应向旅行社报告求助，必要时报案⑤赔礼道歉：找到后，查清原因，属导游员责任应赔礼道歉；旅游者责任不要过分指责，可善意批评，提请注意⑥报告备案：严重走失事故，事后写出书面报告，记录在案。

第七题：旅游者伤病、危病和死亡的处理答：（1）旅游者意外受伤或患病时，导游人员应及时探视，如有需要，导游人员应陪同患者前往医院就诊。严禁导游人员擅自给患者用药。（2）旅游者病危时，导游应立即协同领队或亲友送病人去急救中心或医院抢救，或请医生前来抢救。患者如系某国际急救组织的投保者，导游应提请领队及时与该组织联系。（3）在抢救过程中，导游应要求领队或患者亲友在场，详细记录患者患病前后的症状及治疗情况。（4）在抢救过程中，导游应随时向当地接待社反映情况；提醒领队及时通知患者亲属，如患者系外籍人士，导游应提醒领队通知患者所在国驻华使领馆。（5）在个别旅游者医治抢救的同时，导游要妥善安排好其他旅游者的活动，全陪应继续随团旅行。（6）出现旅游者死亡的情况时，导游应立即向当地接待社报告，由当地接待社按国家有关规定做好善后工作，同时导游应稳定其他旅游者的情绪，并积极做好旅游团的接待工作。如系非正常死亡，导游应注意保护现场，并及时报告当地有关部门。

第八题：交通事故的预防和处理答：（1）预防：①导游应该具有安全意识，协助司机做好安全行车工作②导游在安排活动日程的时间上要留有充分余地，不催促司机为抢时间赶日程而违章超速③遇有天气不好、交通拥挤、路况不好等情况，要主动提醒司机注意安全，谨慎驾驶④导游要

阻止非本车司机开车，要提醒司机不要饮酒。（2）处理：①立即抢救：出现伤亡时应立即抢救伤者送最近的医院抢救；②保护现场：应指定专人保护现场不要破坏③及时报案：要尽快通知交通、公安部门，交通事故的报警电话是122。④安抚全团：做好其他旅游者的安抚工作，继续安排好参观；原因查清，说明情况。⑤书面报告：处理结束后，写出事故报告。内容包括事故的原因和经过；抢救经过、治疗情况；责任及对责任者的处理；旅游者的情绪及对处理的反映。

第九题：治安事故的预防和处理答：（1）预防：①时刻提高警惕，采取有效的措施，尽量防止治安事故的发生。②提醒旅游者不要将房号随便告诉陌生人，不要让陌生人或自称饭店的维修人员随便进入房间，出入房间锁好门，夜间不可贸然开门，不与私人兑换外币。③入住饭店后，应建议将贵重财物存入饭店保险柜，不要随身携带或随处存放。④离开饭店后，提醒旅游者随身携带证件或贵重物品。旅游者下车后，司机锁好车门。⑤在旅游活动中，要始终和旅游者在一起，注意观察周围的环境，经常清点人数。⑥汽车行驶途中，不得停车让无关人员上车。（2）处理：①挺身而出：勇敢地保护旅游者，要立即将旅游者转移到安全地点，力争追回钱物，如有受伤，应立即组织抢救。②立即报警：要立即向当地公安机关报案并积极协助破案。③及时报告：及时向旅行社报告，情况严重时请领导前来指挥、处理。④稳定情绪：采取必要措施安定旅游者的情绪，努力使旅游活动顺利进行下去。⑤书面报告：写出详细准确的书面报告。⑥做好善后：准备好必要的证明、资料，处理好善后事宜。

第十题：火灾事故的预防和处理答：（1）预防1、熟悉饭店楼层的安全出口

及安全转移的路线，并向旅游者介绍。2、应牢记火警电话119。3、掌握领队和旅游者所住房间的号码。（2）处理1、立即报警2、迅速通知领队及全体旅游者。3、听工作人员统一指挥，迅速通过安全出口疏散旅游者。4、引导旅游者自救；不乘电梯、湿物捂鼻口；呼唤救援5、协助处理善后事宜。百考试题编辑整理第十一题：食物中毒的预防和处理答：

（1）预防：①严格按照《食品卫生法》的有关规定选择餐厅就餐。②提醒旅游者不要在小摊上购买食物。③用餐时若发现食物不卫生，应立即要求更换，并要求餐厅道歉，必要时向旅行社汇报。④讲清“水土”问题，当地人能吃的食物，外地人不一定能吃，不一定习惯。（2）处理：①在立即采取排毒措施的同时，尽快将中毒者送往医院抢救。②要立即通知卫生防疫部门对旅游者食用过的食物进行抽样检验。③请医生开具诊断证明。④应迅速报告接待社，并通知中毒严重患者的家属。⑤导游要帮助了解、分析、掌握中毒的原因，向有关部门提供可靠材料，以追究供餐单位的法律责任。第十二题：餐饮方面个别要求的处理答：（1）特殊的饮食要求，分两种情况，一是先说明白，另一种临时提出的，旅游者在旅游合同中已声明有饮食禁忌者，旅行社必须不折不扣地兑现；未在声明中注明，抵达后才向导游人员提出者，导游人员也应尽量与餐厅联系解决，但因此增加的费用应该由旅游者承担。（2）旅游者要求换餐，一般情况下须提前3小时与餐厅联系，只要餐厅同意换餐，导游可以应允。在接近用餐时间旅游者坚持换餐或要求加菜、加饮料、导游可以满足，但要告诉旅游者费用自理。（3）要求单独用餐或送餐服务，旅游者要求单独用餐，导游应告知餐费自理；如果旅游者

是因团队内部矛盾而要求单独用餐，导游应先劝阻、调解、尽量化解矛盾。实在不行，可以同意旅游者单独用餐要求，费用也应自理。旅游者因病不能到餐厅就餐，导游应主动安排送餐服务；其他旅游者要求送餐，一律费用自理。（4）其它饮食要求，旅游团要求提前或推迟用餐时间，导游应与餐厅联系，能解决尽量解决；要求自费品尝风味餐，导游员应协助联系卫生条件较好的餐厅，尽量劝阻旅游者到不卫生条件差的路边小店用餐。

第十三题：娱乐活动方面个别要求的处理答：对于娱乐活动，旅游者各有爱好，不应强求统一。旅游者提出这方面的种种要求时，导游人员应本着“合理而可能”的原则，妥善处理。

计划内的活动 计划内的娱乐活动一般在协议书中有明确规定，若无明文规定，导游人员最好事先与旅游者商量，然后再安排。旅行社已安排娱乐活动后，旅游者要求参加另一活动，若时间许可又有可能调换时，可请旅行社调换；如无法安排，导游人员要耐心解释，并明确告知票已订好，不能退换，请旅游者谅解；旅游者若坚持己见，导游人员可予协助，但费用自理。若部分旅游者要求参加别的娱乐项目，也可按上述方法处理。若部分旅游者前往地点与旅游团前往地点在同一线路，导游人员要与司机商量，尽量为少数旅游者提供方便；若不同路，则应为他们安排车辆，但车费自理。

计划外的娱乐活动 旅游者提出自费参加某种娱乐活动，导游人员一般应予以协助，帮助购买门票、叫出租车等，通常不陪同前往。如果旅游者要求去大型娱乐场所或情况复杂的场所，导游人员须提醒旅游者注意安全，必要时可分头陪同前往。要求前往不健康的娱乐场所 旅游者要求去不健康的娱乐场所和过不正常的夜生活时，导游人

员应断然拒绝，并介绍中国的传统和道德观念，严肃指出不健康的娱乐活动和不正常的夜生活在中国是禁止的，是违法行为。第十四题：旅游者要求转递物品答：（1）向旅游者问清转递物品情况，要求旅游者开列物品清单，并当面点清。（2）在转递物品时，若有应税物品，应督促旅游者纳税。

（3）若转递物品是贵重物品，则要写出委托书，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。（4）将物品交给收件人后，请收件人写收条，注明收到的物品并签字盖章。（5）将委托书和收条交给旅行社保管。（6）旅游者要求转递的物品中若有食品，应婉言拒绝，并讲明原因，请其自行处理。第十五题：要求中途退团答：（1）旅游者因患病，或因家中出事，或因工作急需等特殊原因，要求提前离开旅行团，中止旅游活动，经接待社和组团社协商后，可予以满足。未享受的综合服务费按旅游协议书规定退还。（2）旅游者无特殊原因，只是因为某个要求没有得到满足而提出中途退团。导游人员要协助领队尽量劝说其继续随团活动；若我方确有责任，应设法弥补；若旅游者提出的是无理要求，要耐心解释；若劝说无效，可满足其要求，但应告知其未享受的综合服务费不予退还。（3）若由于旅行社和导游服务质量，领队一再交涉而无改进，可能会导致整个旅游团集体提出中途退团。可按投诉的有关规定办理。（4）若由于严重的天灾人祸，旅游团或部分旅游者被迫或要求尽早结束旅游活动，可允许，但由于非我方原因造成的经济损失，我方不予赔偿。（5）导游可协助中途退团的旅游者重订航班、机座、办理一证及其他离团手续，所需费用由旅游者自理。

"#F8F8F8" 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](http://www.100test.com)