

《导游业务》第八章常见问题和突发事件的预防和处理导游资格考试 PDF 转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/516/2021\\_2022\\_\\_E3\\_80\\_8A\\_E5\\_AF\\_BC\\_E6\\_B8\\_B8\\_E4\\_c34\\_516548.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/516/2021_2022__E3_80_8A_E5_AF_BC_E6_B8_B8_E4_c34_516548.htm)

第八章常见问题和突发事件的预防和处理 在旅游过程中，出现任何问题、发生任何事故都是不愉快的，甚至是不幸的。出现问题、发生事故都会给旅游者带来烦恼和痛苦，甚至灾难，也会给导游人员的工作增添许多麻烦和困难，还会影响地区和国家旅游业的声誉。导游人员在带团过程中，要努力做好服务工作，与各方密切合作，时刻警惕，采取各种必要措施，预防问题和事故的发生。杜绝责任事故，处理好非责任事故是保证并提高导游服务质量的基本条件。处理旅游过程中出现的问题和事故是对导游人员工作能力和独立处理问题能力的重大考验，处理得好，旅游者满意，导游人员的威信会因此而提高；反之，不仅旅游者不满，还可能留下隐患，使旅游活动无法顺利进行。因此，出现问题、发生事故时，导游人员要沉着镇定、处变不惊，要全力以赴、果断措施，要迅速及时、合情合理地进行处理。

### 第一节 漏接、空接、错接与入境旅游团人数变更的处理

#### 一、漏接的预防和处理

漏接是指旅游团抵达机场、车站，没有导游人员迎接的现象。这会造成旅游团原地滞留、活动受阻、影响行程等一系列麻烦。

(一)漏接的预防

1. 认真审阅接待计划 导游人员接站前，一定要详细审阅接待计划，问清是否有计划外通知。
2. 做到三核实 接站前要与机场、车站联系，最好与上一站接待旅行社联系，做好计划时间、时刻表时间、问询时间三核实，还要核实确切的接站地点。
3. 提前半小时到达接站地点。
4. 站在醒目位置

，举接站牌迎接旅游团。(二)漏接的处理 1. 认真对待 得知旅游团已抵京，导游人员必须立即赶去与旅游团会合，实事求是地说明情况，诚恳地赔礼道歉，以求旅游者谅解。如果是外来因素造成的漏接，地陪要认真解释，消除误解。 2. 提供高质量的服务 更加热情周到地为旅游者服务，更精彩的导游讲解，高质量地完成旅游接待任务，尽快消除旅游者因漏接造成的不愉快。 3. 支付必要费用 旅游者因等不到导游人员而乘坐出租车前往下榻的饭店，导游人员应主动支付相应的费用。

二、空接的原因和处理 所谓空接，是指导游人员按预定计划前往机场、车站接站，但没有接到旅游团的现象。空接虽然不经常出现，但一旦发生，往往是一个棘手的问题，一步没处理好，就会环环出问题。(一)发生空接的原因 1. 地陪按原计划前往接站，但飞机没有抵达。造成此类现象的原因是：(1)气候的突然变化或机械故障，飞机没有起飞或滞留在途中某地，上一站旅行社不知道，也就无法通知本站接待社。(2)上一站旅行社知道，但因应对突发事件，无暇顾及通知本站；已经通知本站，但接待社没能及时通知导游人员。 2. 导游人员按原计划前往接站，飞机、火车准时抵达，但没有接到旅游者，这类情况的成因可能是：(1)旅游团在上一站误了飞机、火车，或上一站旅行社改变了旅游团的行程或改换了交通工具，但没有及时通知本站地接社；通知了本站地接社，但没有及时通知导游人员。(2)旅游者(主要是散客)因生病、急事，临时取消旅游计划，但没有及时通知旅行社，造成空接。(二)空接的处理 一旦发生空接，地陪应按下列步骤处理。 1. 排除漏接 飞机、火车准时抵达，导游人员接不到旅游团(者)时，首先应排除漏接的可能。与旅

游团下榻的饭店联系，核实旅游团是否自行到了饭店。2. 请旅行社查明原因立即与地接社联系，请其查明原因。3. 旅游团(者)推迟来京经核实，旅游团(者)推迟抵京，导游人员要听从接待社的安排，或在机场、车站等待，准备迎接不久后来到的旅游团(者)，或离开机场、车站，重新安排接团事宜。4. 旅游团(者)次日抵京经核实，旅游团(者)次日抵京，北京接待社要重新安排住房、餐饮、车辆，地陪要与计调部门协商，重新安排活动计划。5. 旅游团(者)取消北京行程经核实，旅游团(者)取消北京的行程时，北京接待社应立即取消一切预订事项，例如退掉住房、餐饮、车辆和交通票证；及时通知组团社和下一站接待社(如果有下一站活动的话)。

【案例】一个18人的旅游团，原计划当日晚20：00由桂林飞抵北京，但那天桂林两江机场因故临时空中管制，计划中的航班都无法按时起飞，全陪忙于关注事态发展，未能及时通知旅行社，造成了北京的空接事故。全陪和地陪都不知道对方的手机号码，所以北京地陪虽然在机场与多方联络，但毫无结果；加上北京地接社计调部门的疏忽，将计划书上的旅游团出发城市桂林错写成贵阳，致使地陪没能发现桂林的航班没有准点起飞的情况。该团最终于次日到达北京，但因全陪没有掌握联络电话，造成全团近6000元的损失。(评析)案例中的旅游团推迟到次日抵达北京，北京地陪应按上文4的方式处理。从该事故中，可以得出四点教训：1.全陪必须随时将旅游团行程中任何变化通知相关人士，旅行社则应及时通知下一站地方接待社。2.北京地接社最好在团队抵达的当天与上一站地接社联系，再次确认旅游团抵达的准确时间。3.手机是最方便的联络工具，导游人员在接团时一定要将其

处于最佳状态，当然，导游人员必须记住必要的电话号码。

4.计调人员要加强责任心，下达的接待计划必须正确无误。

三、错接的预防和处理 所谓错接，是指导游人员接了不应该由他接的旅游团(者)的现象。错接是责匪事故，是由于导游人员责任心不强、粗心大意造成的。(一)错接的预防 1.认真阅读接待计划，掌握旅游团的相关信息。 2.接到旅游团后，导游人员要认真核实其团名、代号，核对人数，问清领队姓名等；如果是散客，要问清旅游者的全名和国籍。 3.杜绝迟到现象，警惕非法导游接走旅游团(者)。(二)错接的处理 通常，发生错接，必然伴生漏接，即错接的导游人员应接的旅游团发生无人迎接的现象。发现接错旅游团(者)，导游人员应： 1.立即报告旅行社 发现错接，应立即报告接待社，请其寻找接待该旅游团的旅行社和导游人员。找到了应立即办理移交手续，并说明情况，还要因自己的不认真给人家添麻烦赔礼道歉。 2.寻找自己的旅游团 同时，地陪应设法寻找自己的旅游团，找到后，要向旅游者实事求是地说明情况，真诚地赔礼道歉。 3.非法导游接走旅游团(者)的处理 若发现非法导游接走了旅游团(者)，地陪应立即报告接待社，请其协助寻找。若找到非法导游，由有关部门予以严肃处理。 四、入境旅游团人数变更的处理 入境旅游团抵达时，常有实到人数与计划不符的情况，有时会多出几个人，有时少几个人，有时男女性别与计划有出入，有时计划中是儿童，实到者却已超过12周岁。这些问题若处理不好，会给导游人员带来不少麻烦。(一)入境旅游团人数减少的处理 入境旅游团人数减少，一般应由领队在边检站当场办理注销未到中国的旅游者姓名的手续。地陪应立即通报旅行社，告知旅游团实到人

数，由旅行社及时与旅游团计划下榻饭店的销售部联系，告知减少房间数；与餐饮预订点联系，重新通报就餐人数；处理好去下一站的交通票证。

(二)旅游团人数增加的处理

1. 增加的旅游者有入境签证 增加的旅游者有中国的入境签证，得知人数增加时，地陪必须马上报告旅行社。
2. 增加的旅游者无入境签证 旅游者抵达前，外国旅行社通知旅游团增加人数，但无中国的入境签证。地陪应事先准备国际旅行社的证明，旅游团抵京当天，导游人员带旅行社证明、本人身份证和导游证，设法进入隔离区，找到无签证旅游者后，协助其在机场公安局签证处办理入境口岸签证。
3. 旅行社的工作 旅游团人数增加，由地方接待旅行社解决食、宿和交通票证问题。

(三)两点注意

1. 旅游团人数变化，地陪应立即报告地接社，地接社应及时通报国内组团社，由其通知各站接待旅行社。
2. 旅游团人数变化，入境站地陪要写好书面材料，请领队签字确认。

## 第二节 旅游活动计划和日程变更的处理

### 一、旅游者要求改变活动计划和日程

旅游者到北京后要求延长或缩短在京的活动日程，或要求留在北京而取消下一站的旅游行程，导游人员一般应婉言拒绝，说明地接社不能单方面不执行旅游合同。如果是领队提出此类要求，地陪不能当场拒绝，而应通过地接社报告组团社，根据组团社的决定，或接受变更要求，或婉言拒绝。

### 二、客观原因造成计划和日程的变更

(一)延长活动日程的处理 旅游团误了飞机，如果只能在第二天乘坐同一航班离站，在京活动日程就延长了一天，地方接待社和地陪应立即行动，正确处理。

1. 旅行社的工作

- (1)立即通知下一站地接社有关旅游团耽误飞机的信息。
- (2)解决旅游团滞留北京的具体问题，例如住房、餐饮、市内

交通车辆和离京机票等。2.地陪提出应变计划 旅游团滞留北京，地陪应与计调人员联系，商量旅游团继续游览的计划，计划一确定就带领旅游者游览，提供热情周到的导游服务。

(二)缩短活动日程的处理 1.旅游团推迟抵京，相应缩短了在北京的活动日程，得知旅游团推迟一日抵京的确切消息后：

(1)地接社的应变措施 北京接待社要尽快退掉当日的住房、用餐、车辆并做重新安排，将损失降到最小限度。(2)确定新的接待计划 导游人员要与计调部门一起确定新的接待计划。

缩短行程计划的编制原则：只要时间许可，一定要将原计划中的参观游览的景点及其他活动都安排进去，保护旅游者的合法权益。时间不许可，就选择最具代表性、最有特色的旅游景点，让旅游者对北京旅游资源有个基本的了解。

2.由于北京方面的原因，旅游团被迫提前离京，地陪一般应这样处理：

(1)旅游团一到，立即与全陪、领队商量，实事求是地说明情况，提出应变计划。(2)向旅游团中有影响的人物说明情况，诚恳地赔礼道歉，详细介绍应变计划，争取他们的谅解和支持，然后分头做旅游者的工作，立即带领旅游团外出游览。(3)由地接社办理退房、退餐、退车等相关事宜，通知组团社和下一站接待旅行社。(4)适当补偿 必要时经旅行社领导同意可加酒、加菜，赠送小纪念品；若旅游者反应强烈，可由旅行社领导出面表示歉意并提出补偿办法。

旅游团延长或缩短在一地的活动日程，导游人员还应注意下述两点：

1.缩短行程，导游人员应尽力不让旅游者感到损失太大；延长行程，不要让旅游者感到在本地浪费时间。2.在一地延长或缩短行程超过半天，地接社要报告国内组团社；必须将行程变化的信息及时通知下一站。

(三)取消一地行程的处理

取消旅游团在某站的活动日程，一般都由天灾造成。自然灾害迫使旅游团滞留某地，导游人员应及早报告组团社，由其决定变更旅游团行程，导游人员遵照执行，带领旅游者前往某地继续旅游，但事先必须实事求是地将组团社的决定向旅游者三、活动内容变更的处理 有时，计划中列出的景点实际上已经不存在；或由于自然因素(大雪、洪水、地震等)，计划中的某一景点无法前往；或某一景点正在大修，无法参观。遇到此类情况，地陪应：1. 实事求是地说明情况，提出替代项目。2. 详细介绍替代项目，激起旅游者游览替代项目的兴趣。3. 带领旅游者进行游览活动，并提供精彩的导游讲解以及高质量韵服务。

### 第三节 误机、误车事故的预防和处理

误机、误车事故属重大事故，往往会造成重大的经济损失和不良影响。

#### 一、误机、误车事故的原因

(一)非责任事故

1. 有关人员因工作失误造成误机、误车 航班班次、车次变更或时间提前，有关人员没有及时通知导游人员；票证没有及时送到机场、车站，造成误机、误车。
2. 旅游者自身的原因(重病、受伤、走失等)，导致误机、误车。
3. 交通事故、严重堵车等造成误机、误车。

(二)责任事故 导游人员记错旅游团离站日期、时间，当日日程安排过紧，活动安排不当，或没有安排足够的时间赴机场、车站等，造成旅游团误机、误车，这是导游人员的责任事故。

【案例】一个40人的国内旅游团，计划于4月15日15：30分乘火车离京前往西安，旅游团在一家大型商场旁的餐厅用餐，午餐于13：00结束，旅游者要求去商场购物，地陪起先不同意，但经不住旅游者的坚持要求，还是同意了，不过一再提醒大家一个小时后一定要返回原地集合。一个小时后只有38人回来，等了一会儿，地陪

让已经回来的旅游者在旅游车上休息，自己与全陪及两名年轻旅游者进商场寻找，找到两人时，离火车离站时间只有20来分钟了，旅游车赶到北京火车站，火车已经离站。（评析）

这起误车事故的责任在地陪，他犯了两个错误：1. 地陪同意旅游者去商场购物，违反了“旅游团离站当天不得让旅游者自由活动，不带旅游者去大型商场购物”的纪律；38人已经返回，地陪应该让全陪携票证带旅游团先去车站等候，自己留下寻找走失者，而他却让所有的人在旅游车上休息。2. 旅游者进了商场，一旦分散活动，就是再三强调集合时间，不少人还是会因选购中意商品而忘了时间。导游人员应该充分认识到这一点。为了避免旅游者饭后购物，地陪可以安排午餐时间略晚，或用餐时间拖得长一点，以免留有足够的时间让旅游者产生购物欲望；或与计调部门商量更换餐厅，不安排旅游团在靠近大商场的餐厅用午餐。

## 二、误机、误车事故的处理

发生误机、误车事故，地陪应正确处理。（一）立即报告接待旅行社

1. 接待旅行社与各方联系，争取旅游团乘下一航班、火车或包机、加挂车厢或改乘其他交通工具前往下一站；及时通知下一站接待旅行社。
2. 旅游团当天走不了，就由接待旅行社解决其滞留在北京期间的食宿和交通车辆以及离京的交通票证等事宜。

（二）承担责任 事故责任者应该诚恳地向旅游者赔礼道歉，提供热情周到的服务。旅行社领导应该出面向旅游者道歉并予以安慰。

（三）严肃处理

1. 承担经济损失 旅游团因导游方面的原因，延误离站，费用由地接旅行社承担；对旅游者的经济补偿经协商处理；事故责任人的赔偿金额由旅行社决定。
2. 吊销导游证 问题严重者，由北京市旅游行政管理部门吊销其导游证并予以公告。

三

、误机、误车事故的预防 发生误机、误车事故，无论怎样处理，总会有旅游者不满意，而且这类事故会对旅行社造成经济损失和不良影响。所以，此类事故重在预防，设法杜绝。（

一)旅游管理部门的工作 1．强化管理 对导游人员和其他旅游从业人员加强教育，制定必要的规章制度，强化管理。 2．建立岗位责任制并严格执行 制定严密、有效的接待工作程序，建立岗位责任制并严格执行，加强接待工作各个环节的联络检查和审核制度。

3．制定处罚条例 事故责任者不能只检讨了事，还必须承担相应的经济损失并接受处罚。（二)导游人员的工作 1．加强责任心 导游人员要加强责任心，认真做好旅游接待工作；送站前，切实做到四核实并问清具体的送站地点。

2．与各方紧密联系 导游人员要与计调部门和行李员、司机紧密联系，相互配合，共同做好送站工作。 3．严格按照规章制度办事 有关规章制度，导游人员必须遵照执行，不得我行我素，不能只凭经验办事。 4．时间安排留有余地 要充分考虑各方面的因素，安排充裕的时间，提前到达机场、车站。

"#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)