

江苏省2009年导游考试《导游服务技能》第五章导游资格考试 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/543/2021_2022__E6_B1_9F_E8_8B_8F_E7_9C_812_c34_543140.htm 第五章 旅游故障及其处理

一、出现故障不管责任在谁，导游员必须全力以赴，认真对待，及时、果断、合情合理地进行处理。

二、旅游故障：是旅游过程中各种阻碍旅游活动正常进行并有可能造成损害的倾向、问题和事故。

三、旅游故障的特点：突发性、危害性、复杂性。

四、旅游故障的类型 按责任分：责任性旅游故障和非旅游故障。按状态分：即成旅游故障和将成旅游故障。按发生原因分：技术性故障和自然性故障。（自然故障由非人力所能控制的原因引起）按危害程度分：重大故障和一般故障。（重大故障会造成极大经济损失和重大负面影响）按处理时涉及面大小分：单一性故障和复合性故障。

五、旅游故障的处理，导游员本着及时、积极、主动的态度，遵循损失最小化、确保旅游日程原则、按规章办事原则

六、处理旅游故障的基本要求

1. 遇事沉着，稳定旅游者情绪
2. 拟定、实施处理方案（先外后内：先考虑旅游者，后考虑接待方；先重后轻。）
3. 善后处理
4. 记录、总结（处理完后，导游员要向旅行社和有关旅游部门呈交事故处理书面报告）
 - a、故障发生的情况与原因
 - b、事故处理过程
 - c、善后处理情况及赔偿情况
 - d、事故造成的影响、应吸取的经验教训、今后的防范、改进措施。
 - e、其他需报告的事项。

旅游活动计划和日程变更的处理 旅游过程中，旅游团（者）提出变更路线或日程要求时，导游原则上按合同执行，若有特殊情况应上报组团社，根据组团社的指示做好工作。旅游过程中

，因客观原因、不可预料的因素需要变更计划和日程（如天气、自然灾害、交通问题等）需要变更旅游计划、线路和活动日程时，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。导游员应采取的应变措施：1、指定应变计划并报告旅行社；2、做好旅游者的工作（找准时机，向领队及团中有影响的旅游者）；3、适当地给予物质补偿（经领导同意加菜、酒，小纪念品。领导出面道歉）

具体措施：1延长在一地的游览时间（提前抵达或延迟离开）：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。调整活动日程，酌情增加游览景点；适当延长主要景点游览时间；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（提前离开或推迟抵达）：尽量抓紧时间，将计划内的参观游览安排完成，确有困难应改变计划；突出本地最有代表性、最具特色的旅游景点，以求旅游者对本地旅游景观有基本了解。如系提前离开，要及时通知下一站（或提醒旅行社有关部门与下一站联系）向旅行社领导及有关部门报告，与饭店、车队联系，及时办理退餐、车房等事宜。

3被迫改变部分旅游计划：减少（超过半天）或取消一地的游览时间，全陪应报告组团社，由组团社做出决定并通知有关地方接待旅行社。被迫取消某一活动，由另一活动代替，导游员要以精彩的介绍、新奇的内容和最佳的安排激起旅游者的游兴，使新的安排得以实现。

漏接的原因、处理及预防P106 漏接是指旅游团（者）抵达一站后，无导游员迎接的现象。

1、由于导游员主观原因造成的漏接有：导游员未按预定时间抵达接

站地点；导游员疏忽，将接站地点搞错；班次变更旅游团提前到达，接待社有关部门更改过接待计划后导游员没有认真阅读，仍按原计划接团；新旧时刻表交替，仍按旧时刻表时间接团等）导游员应实事求是向旅游者说明情况，诚恳地赔礼道歉，用自己的实际行动，如提供更加热情周到的服务来取得旅游者的谅解。还可采取弥补措施，高质量地完成计划内的全部活动内容。

2、客观原因造成的漏接：由于交通管理部门的原因，原定班次或车次变更，旅游团提前到达，接待社有关部门没接到通知，或接到通知没有及时通知导游员。应立即与旅行社有关部门联系以查明原因。想旅游者进行耐心细致的解释，以防引起误解。此外，尽量采取弥补措施，努力完成接待计划，使旅游者的损失减少到最低程度。必要时，请旅行社领导道歉或给与一定的物质补偿

漏接的预防

- 1、认真阅读计划（日期、时间、接站地点：具体哪个机场、车站、码头）
- 2、核实交通工具到达的准确时间
- 3、提前半小时到达接站地点

空接的原因及处理 P108 空接指由于某种原因旅游团推迟抵达某站，导游员仍按原计划预定的班次或车次接站而没有接到旅游团。原因：由于天气原因或某种故障，旅游团仍滞留在上一站或途中，上一站旅行社并不知道这种临时变化，全陪或领队又无法及时通知地方接待社；班次变更，旅游团推迟到达，接待旅行社有关部门没有接到上一站旅行社通知，或接到通知没有及时通知导游员。处理方法：应立即与本社有关部门联系，查明原因。如推迟时间不长，可留在接站地点继续等候。如若推迟时间长，导游员按本社有关部门的安排，重新落实接团事宜。

错接的原因及处理 P108 错接指导游员未认真核实，接了不应由自己接的旅游团（者

)。错接属于责任事故。预防 1、导游员应提前到达接站地点迎接旅游团；2、接团时认真核实。（逐一核实旅游客源地派出方旅行社的名称、旅游目的地组团旅行社的名称，旅游团的代号、人数、领队姓名[无领队要核实旅游者的姓名]，下榻饭店。）3、提高警惕，严防社会其他人员非法接走旅游团（者）。处理：若发生在同一家旅行社，应立即向领导汇报，地陪可不交换旅行团，全陪应交换旅行团并向旅游者道歉。b、若错接另一家旅行社的旅游团的，立即汇报领导，设法交换团，并向旅游者实事求是说明并道歉。

误机（车、船）事故的处理与预防P109 误机（车、船）事故指由于某些原因或旅行社有关人员的工作失误，旅游团（者）没有按原定航班（车次、船次）离开本站而导致暂时滞留。误机（车、船）是重大事故。不仅给旅行社带来巨大经济损失，还会使旅游者蒙受经济或其他方面的损失，严重影响旅行社的声誉。

原因：由于旅游者方面原因或由于途中遇到交通事故、严重堵车、汽车发生故障等突发情况造成延误等，属于非责任事故。由于导游员或旅行社其他人员工作上的差错造成的延误，是责任事故。如导游员安排日程不当或过紧，没有按规定提前到达机场（车站、码头）；导游员没有认真核实交通票据；班次已变更但旅行社有关人员没有及时通知导游员等。

处理： 导游员应立即向旅行社领导及有关部门报告并请求协助。 地陪和旅行社尽快与机场（车站、码头）联系，争取让旅游团（者）乘最近班次的交通工具离开本站，或采取包机（车厢、船）或改乘其他交通工具前往下一站。 稳定旅游团（者）的情绪，安排好当地滞留期间的食宿、游览等事宜。 及时通知下一站，对日程作相应的调整。 向

旅游团（者）赔礼道歉。 写出事故报告，查清事故的原因和责任，责任者应承担经济损失并受政纪处分。考\试\大整理
预防：地陪、全陪要提前做好交通票据落实工作，并核对日期、班次、时间、目的地等。如交通票据没落实，带团期间随时与旅行社有关部门联系，了解班次有无变化。临行前，不安排旅游团（者）到范围广、地域复杂的景点参观游览。不安排旅游团（者）到热闹的地方购物或自由活动。安排充裕的时间去机场（车站、码头），保证旅游团（者）在规定时间内到达离站地点。丢失证件、钱物、行李的预防P110 1

1. 多做提醒工作。参观游览时，提醒旅游者带好随身物品和提包；在热闹、拥挤的场所和购物时，提醒保管好自己的钱包、提包和贵重物品；离开饭店时，提醒带好随身行李物品，检查是否带齐旅行证件。2. 导游员工作需要旅游者的证件时，要经由领队收取，用完立即如数归还，不代为保管；还要提醒旅游者保管好自己证件。3. 切实做好每次行李的清点、交接工作。4. 每次旅游者下车后，导游员都要提醒司机清车、关窗并锁好车门。

丢失证件的处理P110 导游先请旅游者冷静地回忆，详细了解丢失情况，尽量协助寻找。如确已丢失，应马上报告组团社或接待社，根据马上报告组团社或接待社安排，协助旅游者向有关部门报失，补办必要手续。所需费用由旅游者自理。1. 丢失外国护照和签证P111

由旅行社出具证明。 请失主准备照片 失主本人持证明去当地公安局（外国人出入境管理处）报失，由公安局出具证明。 持公安局证明去所在国驻华使、领馆申请补办新护照。 领到新护照，再去公安局办理签证手续。2. 补办团队签证P111 须有签证副本和团队成员护照，并重新打印全体

成员名单，填写有关申请表（可由一名旅游者填写，其他成员附名单），然后到公安局（外国人出入境管理处）进行补办。

3. 丢失中国护照和签证 华侨丢失护照和签证P111 失主准备照片；当地接待旅行社开具证明；失主持遗失证明到省、市、自治区公安局（厅）或授权的公安机关报失申请办理新护照；持新护照去其侨居国驻华使、领馆办理入境签证手续。

中国公民出境旅游时丢失护照、签证：P111 请当地陪同协助在接待社开具遗失证明，再持遗失证明到当地警察机构报案，取得警察机构开具的报案证明；持当地警察机构的报案证明和遗失者照片及有关护照资料到我驻该国使、领馆办理新护照；新护照领到后，携带必备的材料和证明到所在国移民局办理新签证。

4. 丢失港澳同胞回乡证（港澳居民来往内地通行证）P112 失主持当地接待旅行社的证明向遗失地的市、县公安部门报失，经核实后由公安机关出入境管理部门签发一次性有效的《中华人民共和国出境通行证》

5. 丢失台湾同胞旅行证明P112 失主向遗失地的中国旅行社、户口管理部门或侨办报失，核实后发给一次性有效的出入境通行证。

6. 丢失中华人民共和国居民身份证P112 由当地旅行社核实后开具证明，失主持证明到当地公安局报失，经核实后开具身份证明，机场安检人员核准放行。

丢失钱物的处理P112 旅游者丢失财物，导游员要详细了解失物的形状、特性、价值，分析物品丢失的可能时间和地点并积极帮助寻找。若丢失的是进关时登记并须复带出境的或保险的贵重物品，接待旅行社要出具证明，失主持证明到当地公安局开具遗失证明，以备出海关时查验或向保险公司索赔。证件、财物特别是贵重物品被盗是治安事故。导游员应立即向公安部门

和保险公司报案，协助查清线索，力争破案，找回失物。若找不回被盗物品，导游员应协助失主持旅行社证明到当地公安局开具失窃证明，以便出关时查验或向保险公司索赔。同时要提供热情周到的服务，安慰失主，缓解失主的不快情绪。

十五、行李遗失的处理 1. 来华途中丢失行李P112不是导游员的责任，但应该帮助旅游者追回行李。带失主到机场失物登记处办理行李丢失和认领手续。失主须出示机票及行李牌，详细说明始发站、转运站，说清楚行李件数及丢失行李的大小、颜色、标记、特征等，并一一填入失物登记表；将失主下榻饭店的名称、房间号、电话号码告诉登记处，并记下登记处的电话和联系人，记下有关航空公司办事处的地址、电话，以便联系。旅游者在当地游览期间，导游员要不时打电话询问寻找行李的情况，一时找不回，协助购置必要生活用品。离开本地前还没找到，帮助失主将接待社名称、全程旅游线路以及可能下榻饭店名称转告有关航空公司，以便找到后及时运往最相宜地点交还失主。如行李确系丢失，失主可向有关航空公司索赔。

"#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