

上海2009年导游考试《导游服务技能》第四章旅游故障处理
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_ti2020/544/2021_2022__E4_B8_8A_E6_B5_B72009_c34_544933.htm 旅游故障是指各种阻碍、中止旅游活动继续进行，会对旅游者人身安全与财产造成损失的各种差错、服务缺陷、事故和灾害。 率哟故障的特点：渐长性 突发性 复杂性 危害性 可逆转性（提供了排除旅游故障的可能） 旅游故障的分类：按故障产生原因分：自然性旅游故障 责任性旅游故障 来自旅游者方面的旅游故障 按旅游故障危害的程度分：一般故障 重大故障（对旅游活动危害严重，损害旅游者钱财、贵重物品以至伤及人身、最后导致死亡的大事故） 按旅游故障处理的难易度分：单一性故障 复合性故障 旅游故障处理程序：处变不惊，摸清情况 初步应急处理，减少损失和影响 及时报告，力求根本解决 做好旅游团其他旅游者的活动安排 做好善后工作，写出事故报告 漏接是指旅游团(者) 抵达交通港后，没有导游员前来接站以至等候多时的事故。 空接是指导游员按原计划预定的航班或车次到机场、但未接到旅游团（者）。 错接是指导游员在接站时因粗心大意，未认真核实，错接了不应由他接的旅游团（者） 误机（车、船）是严重的旅游事故，它不仅破坏旅游行程顺利进行，引起旅游者不满，而且会使旅游者和旅行社蒙受经济损失，严重影响旅行社声誉。 处理误机的准则：力争尽早离开本港 为预防旅游者遗失证件，导游应反复提醒的场合：进入下榻宾馆填写入住登记表时 到热闹街区逛街购物或自由活动前后 在宾馆或银行使用护照等证件兑换外币前后 通知隔夜交行李时强调不要将证件夹放在交出托运的行李箱内 离开宾馆去

交通港前和抵达交通港办理登机手续时 外国旅游者在华旅游期间丢失了护照，为其补办签证的机构：公安局外国人出入境管理机构 华侨旅游者在华旅游期间丢失了护照，为其补办签证的机构：其侨居国驻华使领馆 公安局出入境管理机构签发一次性有效的《中华人民共和国出入境通行证》。凡是丢失或被盗窃的贵重物品，如高级摄像机、照相机等，在进关时曾申报过并须复带出境的，导游员应协助失主到地接社开具证明，而后再到当地公安局开具失窃证明，以便出海关时查验或向保险公司索赔。事后原票按规定退费的是机票。地震事故现场处理基本要领：保持镇静，组织旅游者有序疏散 陷于废墟，坚定信心，尽力自救求生 远离道路，暂留车内 清点人数，做好善后工作 旅游者投诉时的一般心理表现为受损心理和补偿心理。导游员受理旅游者的口头投诉（有时也有书面投诉），是旅游投诉整个处理过程的第一关，它对最终妥善、圆满处理投诉起到重要的作用。旅游投诉处理要领：冷静对待，认真倾听 调查核实，分析原因 汇报请示，正确处理 继续做好后续服务工作 总结教训，协助拟出处理报告

"#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