

导游业务：第八章常见问题和突发事件预防和处理第八节导游资格考试 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文 https://www.100test.com/kao_ti2020/546/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E4_B8_9A_E5_c34_546845.htm 第八节 旅游者越轨言行的处理 一般而言，旅游者的越轨言行系个人问题，但处理不当会产生不良后果。所以，处理此类问题时要慎重，要实事求是，也要合情、合理、合法。为了正确处理此类问题，导游人员应做好下述工作：1. 积极宣传国家的有关法律、法规。应在一开始就向旅游者积极宣传我国的有关法律、法规和相关注意事项，以避免个别人无意中做出越轨、违法的行为。2. 必要的提醒和警告。一旦发现可疑现象，就要有针对性地给予必要的提醒乃至警告，迫使预谋越轨者知难而退。3. 认真调查核实。发现个别旅游者违规、违法，要认真调查核实，分清有意和无意的界限，分清有因和无故的界限，分清言论和行为的界限。只有这样，才能正确处理，才能团结朋友、增进友谊。4. 严肃处理。对冥顽不化者，应立即将其越轨言行实事求是地报告有关部门并协助调查，分清性质，严肃处理，维护我国的国家主权和尊严。

一、攻击和污蔑言论的处理 有些境外旅游者对我国的方针政策不理解，有误解，在一些问题上存在分歧，有些言论越轨，这种现象一般是因不同的社会政治制度和不同的国情造成的。导游人员要积极地宣传中国，介绍我国的国情，认真回答旅游者的问题；面对少数人的越轨言论，导游人员要认真阐明我国对有关问题的立场、观点，求同存异。若有人肆意进行攻击、污蔑，导游人员要严正驳斥，驳斥要理直气壮、观点鲜明，要有理、有据，必要时报告有关部门。

二、违法行为

的处理 若有人违法，一旦发现，导游人员应立即阻止，但要对其讲清道理并指出这种行为触犯了中国的法律。如果违法者由于对中国的法律缺乏了解而违法，听了导游人员的解释，就会停止活动；如果继续违法，就是明知故犯。不管出现哪种情况，导游人员都必须将违法行为报告有关部门并配合调查核实，按情节轻重，进行处理。导游人员若发现旅游者团中有人窃取机密和经济情报以及走私、贩毒、偷盗文物、卖淫、嫖娼等犯罪活动，应立即报告相关部门。

三、宗教活动的处理

若有旅游者在大街小巷散发宗教宣传品或进行宗教宣传活动，导游人员一定要予以制止，并向其宣传我国的宗教政策，指出不经我国宗教团体的邀请和允许，任何人都不得在我国布道、进行宗教活动，不得在非宗教场所散发宗教宣传品。还应指出，持旅游L签证来中国旅游的外国人不得在我国从事与其身份不符的活动，例如宗教宣传等。处理这类事件要注意政策界限和方式方法，对不听劝告者和有明显破坏行为者，应立即上报，并由司法部门处理。若有人以旅游者的身份宣传邪教，进行邪教活动，导游人员要坚决制止并迅速报告有关部门，予以严肃处理。

四、违规行为的处理

(一)违反景区、景点有关规定的处理 旅游者中总有一些人行为不检点，对景区、景点树立的醒目告示牌熟视无睹，明知故犯。导游人员在进行精彩讲解的同时，相机进行文物保护、环境保护的宣传。导游人员要讲清景区、景点的有关规定并一再提醒旅游者注意遵守。例如：有的地方禁止进入、禁止照相、禁止使用闪光灯；禁止乱涂、乱划；禁止践踏草地，禁止攀登，禁止采摘花草、果实，禁止采挖野菜；禁止随地吐痰、乱扔废弃物等等。导游人员还要注意旅游者的动向，

防止少数人破坏景区、景点的环境，扰乱景区、景点的秩序。若发现违规行为，导游人员应予以阻止；若有人不听劝告、一意孤行，导游人员要报告有关部门，对其进行严肃处理。

(二)对女性越轨行为的处理 旅游者中若有人品行不端、行为猥亵并侵犯他人，导游人员应郑重地向其指出行为后果的严重性，让其立即改正。对境外旅游者，导游人员要明确告知中国人的道德观念和异性间的行为准则，请其尊重并遵守。

对异性旅游者的不端行为，女性导游人员的正确做法应是：

- 1.行为端庄。女导游人员与异性旅游者交往时，不能太随便，切不可轻浮，而是要行为端庄、落落大方，显出不可侵犯的姿态。这样的女性，可使图谋不轨者望而却步。
- 2.明确拒绝。若有异性旅游者向女导游人员挑逗或提出非分要求，必须明确拒绝，言语不应激烈，但必须明确拒绝。如果有人怕搞僵关系而不明确表态，或因不好意思而脸红跑掉，就会给自己找来更多的麻烦。
- 3.采取措施。若有个别人蛮横无理，或纠缠不休，或行为粗野，女导游人员可以采取断然措施以求自卫并立即报告旅行社领导，情节严重者由有关部门依法处理。

"#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