

导游人员调解矛盾，处理突发事件的注意事项导游资格考试
PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/633/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E4_BA_BA_E5_c34_633173.htm id="zzxx" class="sjsjs" style="word-break:break-all;">> 导游人员是旅行社派出的代表，导游服务覆盖了旅游接待服务的全过程，起着连接和纽带作用，游客旅游活动的成败在很大程度上取决于导游服务质量。导游人员同游客接触的时间最长、最直接，是最先发现与处理矛盾纠纷的人，在为游客提供服务的过程，也是一个不断排除误解，化解纷争，求得游客认同与肯定的过程，要主动承担起排查化解矛盾纠纷的职责，既是向导、讲解员、宣传员、服务员、促销员、“民间大使”同时也是安全保卫员、调解员和信息员。要按照“平安和谐稳定”目标和“发现得早、化解得了、控制得住、处理得好”的要求，及时把问题解决在萌芽状态，注意处理好以下几个方面的问题：一、游客与旅行社之间发生纠纷 在带团过程中游客与旅行社发生纠纷时，导游人员应会同全陪、领队及时与旅行社进行沟通，向旅行社反映客人的情况，配合旅行社工作人员处理，安抚客人。必要时报旅游行政部门并配合处理。切忌不管不问，激化矛盾。二、游客与游客之间发生纠纷 在带团过程中发生游客之间的纠纷时，应与领队、全陪等进行及时劝阻，了解事件原因并进行调解和安抚，同时向旅行社进行汇报。若发生斗殴事件，应会同其家人、亲友及时制止，立即报警并同时向旅行社汇报。听从旅行社安排，在民警到场后配合调查处理。三、游客与酒店、景点、餐饮等工作人员发生纠纷。应了解掌握是否是酒店、景点、餐饮等工作上出了问题，

出的是什么问题，积极进行协调处理，平息纠纷，安抚客人并向旅行社汇报。必要时可向旅游质监部门反映，并配合处理。若发生斗殴情况应及时制止，立即报警并同时向旅行社汇报。配合旅行社做好游客安抚工作，在民警到场后配合调查处理。

四、游客与导游人员发生纠纷。游客向导游员提出投诉时，应认真倾听投诉者的意见，无论有无道理，均应让客人把话说完，切不可立即辩解，更不可马上否定。立即向旅行社及相关部门汇报，认真调查，客观分析，力求作出正确判断。核实情况后，应向投诉者做实事求是的说明或诚恳的赔礼道歉，并迅速采取措施进行补救。妥善处理后，应向游客表示感谢，并继续为其提供热情周到的服务。

五、特殊情况

（一）导游带团过程中如发现游客在传播“邪教”等类似活动，导游应告知游客这种行为在我国是被禁止的，劝阻游客不要在作与旅游无关的非法行为。如发现游客携带传播资料(书面\光盘等形式)，导游应当立即向旅行社及旅游行政主管部门汇报，参与此种行为的游客人较多或携带资料数量较大的，还应同时向公安部门报案。

（二）若外国游客散发宗教宣传品，应予以劝阻，并宣传中国宗教政策，外国人不得在我国讲教布道，主持宗教活动,劝阻游客不要再作与旅游无关的非法行为并立即向旅行社及旅游行政主管部门报告，必要时还应向公安部门报案。

（三）若发现游客提出变更行程，要求导游带其前往涉及军事秘密、商业秘密等敏感区域和问题，从事可能危害到国家安全活动的，应说明原因予以拒绝。如事先不知情，发现后要将情况及时向旅游行政主管部门和国家安全部门报告，并配合做好调查处理工作。

（四）若游客游览时遇到群体性事件。应马上将旅游团队安全带

离，向领队或全陪说明情况并报告旅行社，配合安抚客人情绪，积极沟通处理。协同团队操作人进行解决，最大限度降低和消除不利影响。（五）若在行程中出现游客投诉（住宿、餐饮、交通、行程、导游等），可能引发游客集体上访等群体性事件，应尽力控制事态发展，及时向旅行社和当地旅游行政主管部门报告，必要时向当地公安机关报案，积极配合相关部门做好游客疏导、安抚和调查处理工作，事后写出书面报告交旅游行政主管部门备案。（六）遇到自然灾害，其余涉及交通事故、治安案件等安全事件的处理，参看《导游带团安全服务规范》有关要求。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