

吉林省2008年导游资格考试口试真题（问答）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_90_89_E6_9E_97_E7_9C_812_c34_633450.htm id="tb42" class="mar10"

style="word-break:break-all.">第一题：漏接的预防与处理 答：

（1）认真阅读计划；核实交通工具到达的准确时间；提前抵达接站地点（2）与有关部门联系以查明原因，向旅游者进行耐心细致的解释，以免引起误解。（3）诚恳地赔礼道歉，用自己的实际行动，完成计划内的全部活动内容。第二题：

误机（车、船）事故的预防和处理 答：地陪、全陪要提前做好旅游团离站交通票据的落实工作，并核实日期、班次、时间、目的地等。临行前，要安排充裕的时间去机场（车站、码头），保证旅游团按以下规定时间到达离站地点（乘国际航班、出境航班：提前120分钟到达机场；乘国内航班：提前90分钟到达机场；乘火车：提前60分钟到达车站）。（1）向旅行社领导及有关部门报告并请求协助。（2）地陪和旅行社尽快与机场（车站、码头）联系，争取让游客乘最近班次的交通工具离开本站。（3）稳定旅游团（者）的情绪，安排好在当地滞留期间的食宿、游览等事宜。（4）及时通知下一站，对日程作相应的调整。（5）向旅游团（者）赔礼道歉。（6）写出事故报告查清事故的原因和责任，责任者承担经济损失并受纪律处分。第三题：外国旅游者在我国丢失护照和签证的处理 答：（1）出具证明：外国旅游者在我国旅游期间丢失护照或签证，负责接待的旅行社要出具证明。（2）准备照片：请失主准备照片。（3）公安报失：失主本人持旅行社开具的证明去当地公安局（外国人出入境管

理处) 报失, 由公安局再出证明; (4) 补办护照: 持公安局的证明去所在过驻华使, 领馆申请补办新护照。(5) 办理签证: 领到新护照后, 再去公安局办理签证手续。第四题: 旅游者钱物丢失的处理 答: 1、外国旅游者丢失钱物 (1) 稳定失主情绪, 努力回忆经过 (2) 报告公安局和保险公司 (3) 向接待社领导汇报, 接受指示 (4) 接待社开遗失证明 (5) 丢失贵重物品, 持本人有效证件到北京市公安局出入境管理处填写《失物经过说明》 (6) 若《中国海关行李申报单》丢失, 要道出入境管理处办理《~~~报失证明》 (7) 在国外办理了财产保险, 领取保险需要证明, 可在管理处申办《财产报失证明》 2、国内旅游者丢失 (1) 报告公安局, 保险公司 (2) 向接待社领导汇报 (3) 若旅游结束的时候没破案, 可根据失主丢失事宜等做出善后处理 第五题: 在中国境内丢失行李 答: (1) 找出差错: a、上一站行李交接或者机场行李托运出现差错 b、全陪带领失主凭客票到行李查询处办理丢失和认领手续 c、报告接待社 d、到饭店仍然没有找到, 地陪和全陪应该现在本团内寻找 与饭店行李部联系 地陪报告接待社 (2) 做好善后工作, 表示歉意, 帮助解决生活困难问题 (3) 随时与有关方面联系 (4) 找回, 归还失主, 表示歉意 (5) 向有关部门索赔 (6) 写书面报告 第六题: 旅游者走失的预防和处理 答: (1) 预防: 提醒记住接待社名称, 饭店导游电话 出发前报告行程景点餐点名称地址 讲清游览线路停车地点集合时间 游览时经常清点人数 用高讲解水平吸引旅游者 (2) 处理: 立即寻找: 发现走失, 先判断时间和方向, 然后立即寻找 及时求助: 如认真寻找仍未找到, 应向景点景区派出所和管理部门求助 安顿游客

：走失会引起其他成员不安，所以，要安顿好其他旅游者游览，寻找工作可与当地接待人员分工进行 公安报案：仍未找到应向旅行社报告求助，必要时报案 赔礼道歉：找到后，查清原因，属导游员责任应赔礼道歉；旅游者责任不要过分指责，可善意批评，提请注意 报告备案：严重走失事故，事后写出书面报告，记录在案。 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