

导游带团技巧：问题和事故的处理导游资格考试 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/633/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E5_B8_A6_E5_c34_633468.htm id="tb42"

class="mar10" style="word-break:break-all;">>相关链接：导游带团技巧：改变计划，旅行社是否应承担赔偿责任 游客特殊要求的处理和事故的处理旅游中旅游团（者）要求变更计划行程 应报组团社，根据组团社的指示做好工作。旅游中客观原因需要变更计划（1）制定应变计划并报告旅行社。（2）做好旅游者的工作。（3）适当得给予物质补偿。（4）延长在一地的浏览时间。（5）缩短在一地的浏览时间（不超过半天）（6）改变部分渡海计划。旅游中漏接的预防及处理（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。旅游中错接预防及处理（1）导游人员应提前到达接站地点迎接旅游团；接团时认真核实；提高警惕，严防社会其他人员非法接走旅游团。（2）若错接发生在同一家旅行社接待的两个旅游团时，导游人员应立即向领导汇报。经领导同意，地陪可不再交换旅游团，全陪应交换旅游团并向旅游者到歉。（3）若错接的是另外一家旅行社的旅游团时，导游人员应立即向旅行社领导汇报，设法尽快交换旅游团，并向旅游者实事求是地说明情况并诚恳地道歉。旅游中空接的处理对此，导游人员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，迎接旅游团的到来；如推迟时间

较长，导游人员要按本社有关部门的安排，重新落实接团事宜。旅游中误机（车、船）事故的预防和处理地陪、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。

旅游中丢失问题的预防和处理

（1）多做提醒工作；证件不要代为保管；还要提醒游客保管好自己的证件；切实做好每次行李的清点、交接工作；每次游客下车后，导游人员都要提醒司机清车、关窗并锁好车门。（2）先请游客冷静地回忆，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协助游客向有关部门报失，补办必要的手续。所需费用由游客自理。

来源：考试大旅游中游客走失的预防和处理（1）做好提醒工作；做好各项安排的预报；时刻和游客在一起，经常清点人数；地陪、全陪和领队应密切配合，全陪和领队要主动负责做好旅游团的断后工作；导游人员要以高超的导游技巧和丰富的讲解内容吸引游客。（2）游览活动中走失（了解情况，迅速寻找；向有关部门求助；与饭店联系；向旅行社报告；做

好善后工作；写出事故报告）；自由活动时走失（立即报告旅行社；做好善后工作；游客走失后出现其他情况，应视具体情况作为治安事故或其他事故处理）。旅游中游客患病的预防和处理了解旅游团成员的健康状况；活动安排留有余地；提醒游客注意饮食卫生，如不要买小贩的食品、不喝生水与不洁的水等；做好天气预报工作。一般疾病（劝其及早就医并多休息；关心游客的病情；向游客讲清看病费用自理；严禁导游人员擅自给患者用药）；突患重病（采取措施就地抢救；立即将其送往就近的医院；协同领队和亲友送病人去急救中心或医院抢救，按实际需要进行人员调配；导游人员这时应安排好旅游团其他游客的活动，全陪应继续随团旅游，对于需要讲解、引导的景点地陪也应争取在团，或由旅行社另派导游；要不时去医院探望，帮助患者办理分离签证、延期签证以及出院、回国手续、交通票证等善后事宜；患者住院及医疗费用自理，患者离团住院时未享受的综合服务费由旅行社之间结算，按规定退还本人；患者亲属在华期间的一切费用自理）。旅游中游客因病死亡的处理（1）立即向当地接待社报告。（2）立即通知其亲属；<http://ks.100test.com>（3）抢救经过报告、死亡诊断证明书，由主治医师签字后盖章并复印，分别交给死者的亲属、领队和旅行社。（4）对死者一般不做尸体解剖。（5）死者的遗物由其亲属或领队、死者生前好友代表与全陪、接待社代表共同清点，列出清单，一式两份，上述人员签字后分别保存。遗物由死者的亲属或依领队带回（或交使、领馆）。（6）遗体的处理，一般应以在当地火化为宜。遗体火化前，应由死者的亲属或领队（或代表）写出火化申请书，交我方保留。旅游中对攻击和污蔑

言论的处理积极地宣传中国，认真回答旅游者的问题，友好地介绍我国的国情，阐明我对某些问题的立场、观点，求同存异。面对攻击者要严正驳斥。旅游中对违法行为的处理讲情道理，指出错误责任，并报告有关部门，根据其情节适当处理；对明知故犯者，导游人员要提出警告，并配合有关部门严肃处理，情节严重者绳之以法。旅游中对散发宗教宣传品行为的处理宣传中国的宗教政策，注意政策界限和方式方法，但对不听劝告并有明显破坏活动者，应迅速报告，由司法、公安有关部门处理。旅游中对违法行为的处理（1）应予阻止，并告知中国人的道德观念和异性间的行为准则；（2）指明可能造成的严重后果，尽力阻止。不听劝告、追究法律责任。旅游中交通事故接待游客前，提醒司机检查车辆；导游人员在安排活动日程的时间上要留有余地，不催促司机，劝阻其为抢时间赶日程而违章、超速行驶；导游人员应阻止非本车司机开车，还要提醒司机不要饮酒。（1）立即组织抢救来源：考试大（2）保护现场，立即报案（3）迅速向旅行社汇报（4）做好全团旅游者的安抚工作（5）写出书面报告旅游中治安事故提醒游客不要将房间号告诉陌生人房间；出入房间锁好门；贵重财物保存好；经常清点人数；汽车行驶途中，不得停车让无关人员上车。（1）保护游客的人身、财产安全（2）立即报警（3）及时向领导报告（4）安定游客的情绪（5）定出书面报告（6）协助领导做好善后工作旅游中火灾事故禁止携带易燃、易爆物品，不乱扔烟头和火种；熟悉饭店楼层安全出口及安全转移的路线，并向游客介绍。（1）立即报警；（2）迅速通知领队及全团游客；（3）配合工作人员，听从统一指挥，迅速通过安全出口疏散游客；（4

) 引导大家自救。(5) 协助处理善后事宜。旅游中食物中毒严格执行在旅游定点餐厅就餐的规定；提醒游客不要在小摊上购买事物；用食时，若发现食物、饮料不卫生，或有异味变质的情况，导游人员应立即要求更换，病要求餐厅负责人出面道歉，必要时向旅行社领导汇报。设法催吐，让食物中毒者多喝水以加速排泄，缓解毒性；立即将患者送医院抢救，请医生开具诊断证明；迅速报告旅行社追究供餐单位的责任。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