

2009年导游资资格考试导游服务技能整理笔记5导游资资格考试
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_2009_E5_B9_B4_E5_AF_BC_c34_633713.htm

相关链接：2009年导游资资格考试导游服务技能整理笔记12009年导游资资格考试导游服务技能整理笔记22009年导游资资格考试导游服务技能整理笔记32009年导游资资格考试导游服务技能整理笔记4第五章 旅游故障及其处理

一、出现故障不管责任在谁，导游员必须全力以赴，认真对待，及时、果断、合情合理地进行处理。

二、旅游故障：是旅游过程中各种阻碍旅游活动正常进行并有可能造成损害的倾向、问题和事故。

三、旅游故障的特点：突发性、危害性、复杂性。

四、旅游故障的类型按责任分：责任性旅游故障和非旅游故障。按状态分：即成旅游故障和将成旅游故障。按发生原因分：技术性故障和自然性故障。（自然故障由非人力所能控制的原因引起）按危害程度分：重大故障和一般故障。（重大故障会造成极大经济损失和重大负面影响）按处理时涉及面大小分：单一性故障和复合性故障。

五、旅游故障处理的基本原则。（本着及时、积极、主动的态度处理）

1. 损失最小化原则
2. 确保旅游日程原则
3. 按规章办事原则

六、处理旅游故障的基本要求

1. 遇事沉着，稳定旅游者情绪
2. 拟定、实施处理方案（先外后内：先考虑旅游者，后考虑接待方；先重后轻。）
3. 善后处理
4. 记录、总结（处理完后，导游员要向旅行社和有关旅游部门呈交事故处理书面报告）
 - a、故障发生的情况与原因
 - b、事故处理过程
 - c、善后处理情况及赔偿情况
 - d、事故造成的影响、应吸取的经验教训、今后的防范、改进措

施。 e、其他需报告的事项。 七、旅游活动计划和日程变更的处理、 1. 旅游团（者）提出变更路线或日程要求时，导游原则上按合同执行，特殊情况，要上报组团社，在组团社的指示下做好工作。 2. 客观原因需要变更计划和日程（因客观原因，不可预料因素改变旅游计划，线路，日程）三种情况： a、缩短或取消在一地的游览时间 b、延长在一地的游览时间 c、在一地的游览时间不变，但被迫取消某一活动，由另一活动代替。 应变措施： a、指定应变计划并报告旅行社 b、做好旅游者的工作（找准时机，向领队及团中有影响的旅游者） c、适当地给予物质补偿（经领导同意加菜、酒，小纪念品。领导出面道歉） 具体措施： 延长在一地的游览时间（提前抵达或延迟离开的情况） 与旅行社有关部门联系，重新落实该团用餐、用房、用车的安排。 调整活动日程，酌情增加景点，延长主要景点游览时间，晚上安排文体活动。 缩短在一地的游览时间（提前离开或推迟抵达的情况） 尽量抓紧时间，将计划内的参观游览安排完成，确有困难应改变计划；突出本地最有代表性、最具特色的旅游景点，以求旅游者对本地旅游景观有基本了解。 如系提前离开，要及时通知下一站（或提醒旅行社有关部门与下一站联系） 向旅行社领导及有关部门报告，与饭店车队联系，及时办理退餐、车房等事宜。 被迫改变部分旅游计划 减少（超过半天）或取消一地的游览时间，全陪应报告组团社，由组团社做出决定并通知有关地方接待旅行社。 被迫取消某一活动，由另一活动代替，导游员要以精彩的介绍、新奇的内容和最佳的安排激起旅游者的游兴，使新的安排得以实现。 八、漏接：是指旅游团（者）抵达一站后，无导游员迎接的

现象。1. 原因：a、由于导游员主观原因造成的漏接（未按预定时间抵达接站地点；将接站地点搞错；没有认真阅读已经改过的接待计划；按就时刻表时间接团等）b、客观原因造成的漏接（交通部门导致团提前到达，接待社没接到通知，或接到通知没有及时通知导游员；请领导道歉或做物质补偿）2. 漏接的预防 a、认真阅读计划 b、核实交通工具到达的准确时间 c、提前抵达接站地点（提前半小时）

九、空接：指由于某种原因旅游团推迟抵达某站，导游员仍按原计划预定的班次或车次接站而没有接到。1. 原因：a、由于天气原因或某种故障，旅游团仍滞留在上一站或途中，上一站旅行社并不知道这种临时变化，全陪或领队又无法及时通知地方接待社。b、班次变更，旅团推迟到达，接待社没有接到上一站通知，或接到没有及时通知导游员。2. 处理方法：如推迟时间不长，可留在接站地点继续等候。如若推迟时间长，按本社有关部门安排，重新落实接团事宜。

十、错接：指导游员为认真核实，接了不应由自己接的旅游团（者）。错接属于责任事故。1. 预防 a、导游员应提前到达接站地点迎接旅游团 b、接团时认真核实。（逐一核实旅游客源地派出方旅行社的名称、旅游目的地组团旅行社的名称，旅游团的代号、人数、领队姓名[无领队要核实旅游者的姓名]，下榻饭店。）c、提高警惕，严防社会其他人员非法接走旅游团（者）。2. 处理：a、若发生在同一家旅行社，应立即向领导汇报，地陪可不交换，全陪应交换并道歉。b、若错接另一家的，立即汇报领导，设法交换团，并向旅游者实事求是说明并道歉。

十一、误机（车、船）：指由于某些原因或旅行社有关人员的工作失误，旅游团（者）没有按原定航班（车次、船

次)离开本站而导致暂时滞留。误机(车、船)是重大事故。不仅给旅行社带来巨大经济损失,还会使旅游者蒙受经济或其他方面的损失,严重影响旅行社的声誉。

1. 原因: a、由于旅游者方面原因或由于途中遇到交通事故、严重堵车、汽车发生故障等突发情况造成延误等,属于非责任事故。 b、由于导游员或旅行社其他人员工作上的差错造成的延误,是责任事故。

2. 处理: 导游员应立即向旅行社领导及有关部门报告并请求协助。地陪和旅行社尽快与机场(车站、码头)联系,争取让旅游团(者)乘最近班次的交通工具离开本站,或采取包机(车厢、船)或改乘其他交通工具前往下一站。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。及时通知下一站,对日程作相应的调整。向旅游团(者)赔礼道歉。写出事故报告,查清事故的原因和责任,责任者应承担经济损失并受政纪处分。

3. 预防: a、提前做好交通票据落实。 b、交通票据没落实,带团期间随时与旅行社有关部门联系,了解班次有无变化。 c、临行前,不安排旅游团(者)到范围广、地域复杂的景点参观游览。不安排旅游团(者)到热闹的地方购物或自由活动。安排充裕的时间去机场(车站、码头),保证旅游团(者)在规定时间内到达离站地点。

十二、丢失证件、钱物、行李的预防

1. 多做提醒工作(游览时,拥挤的场所和购物时,离开饭店时,提醒带好随身物品和证件)

2. 导游员工作需要旅游者证件,要经由领队收取,用完即如数归还,不代为保管提醒保管

3. 切实做好每次行李的清点、交接工作。

4. 每次旅游者下车后,导游员都要提醒司机清车、关窗并锁好车门。

十三、丢失证件的处理

导游员先请旅游者冷静

地回忆，详细了解丢失情况，协助寻找。如确人丢失，应马上报告组团社或接待社，根据社安排，协助旅游者向有关部门报失，补办必要手续。所需费用由旅游者自理。

1. 丢失外国护照和签证 由旅行社出具证明 请失主准备照片 失主本人持证明去当地公安局（外国人出入境管理处）报失，由公安局出具证明。 持公安局证明去所在国驻华使、领馆申请补办新护照。 领到新护照，再去公安局办理签证手续。
2. 补办团队签证 须有签证副本和团队成员护照，并重新打印全体成员名单，填写有关申请表（可由一名旅游者填写其他成员附名单。）然后到公安局（外国人出入境管理处）进行补办。
3. 丢失中国护照和签证 华侨丢失护照和签证 失主准备照片 当地接待旅行社开具证明 失主持遗失证明到省、市、自治区公安局（厅）或授权的公安机关报失申请办理新的 持新护照去其侨居国驻华使、领馆办理入境签证手续。 中国公民出境旅游时丢失护照、签证。 请当地陪同协助在接待社开具遗失证明 持遗失证明到当地警察机构报案，去得警察机构开具的报案证明。 持当地警察机构的报案证明、遗失者照片及有关护照资料到我驻该国使领馆办理新的 新护照领到后，携带必备的材料和证明到所在国移民局办理新签证。
4. 丢失港澳同胞回乡证（港澳居民来往内地通行证） 失主持当地接待旅行社的证明向遗失地的市、县公安部门报失 查实后由公安机关出入境管理部门签发一次性有效的《中华人民共和国出境通行证》
5. 丢失台湾同胞旅行证明 失主向遗失地的中国旅行社、户口管理部门或侨办报失 核实实后开具身份证明，机场安检人员核准放行。
6. 丢失中华人民共和国居民身份证 当地旅行社核

实后开具证明 失主持证明到当地公安局报失 核实后当地公安局开具身份证明 机场人员核准放行。十四、丢失钱物的处理 若丢失的是进关时登记并须复带处境的或保险的贵重物品，接待旅行社要出具证明，失主持证明到当地公安局开具遗失证明，以备出海关时查验或向保险公司索赔。证件、财物特别是贵重物品被盗是治安事故。导游员应立即向公安部门 and 保险公司报案。若找不回。协助失主持旅行社证明到当地公安局开具失窃证明，以便出关时查验或向保险公司索赔。同时都要提供热情周到的服务，安慰失主，缓解失主的不快情绪。 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