

吉林省导游现场考试应变能力部分问答题一 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/635/2021\\_2022\\_\\_E5\\_90\\_89\\_E6\\_9E\\_97\\_E7\\_9C\\_81\\_E5\\_c34\\_635734.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/635/2021_2022__E5_90_89_E6_9E_97_E7_9C_81_E5_c34_635734.htm)

吉林省导游现场考试

应变能力部分问答题一第一题：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 写书面报告

第六题：旅游者走失的预防和处理的答：（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。第七题：旅游者伤病、危病和死亡的处理答：（1）旅游者意外受伤或患病时，导游人员应及时探视，如有需要，导游人员应陪同患者前往医院就诊。严禁导游人员擅自给患者用药。（2）旅游者病危时，导游应立即协同领队或亲友送病人去急救中心或医院抢救，或请医生前来抢救。患者如系某国际急救组织的投保者，导游应提请领队及时与该组织联系。（3）在抢救过程中，导游应要求领队或患者亲友在场，详细记录患者患病前后的症状及治疗情况。（4）在抢救过程中，导游应随时向当地接待社反映情况；提醒领队及时通知患者亲属，如患者系外籍人士，导游应提醒领队通知患者所在国驻华使领馆。（5）在个别旅游者医治抢救的同时，导游要妥善安排好其他旅游者的活动，全陪应继续随团旅行。（6）出现旅游者死亡的情况时，导游应立即向当地接待社报告，由当地接待社按国家有关规定做好善后工作，同时导游应稳定其他旅游者的情绪，并积极做好旅游团的接待工作。如系非正常死亡，导游应注意保护现场，并及时报告当地有关部门。 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](http://www.100test.com)