

2011年导游职业规范知识讲义5.5:中途退团或延长旅游期要求的处理 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_2011_E5_B9_B4_E5_AF_BC_c34_635782.htm 第七节 中途退团或延长旅游期

要求的处理 旅游者要求中途退团虽不多见，但也不是不可能。旅游团或部分旅游者被迫或主动要求延长旅游期的现象相对多一些，旅游者这样的特殊要求不是导游员所能解决的。

所以当旅游团或部分旅游者提出离开中国或延长旅游期的要求时，导游员必须立即报告国内组团旅行社，由其视具体情况作出决定，导游员则在领导指示下做些具体工作，协助旅游者。

一、旅游者要求中途退团 (一)有正当理由要求中途退团 旅游者因患病、负伤，或因家中出事，或因工作上急需，或因其他特殊原因，要求提前离开旅游团，中止旅游活动。

经接待方旅行社与组团社协商后可予以满足，至于未享受的综合服务费。按旅游协议书规定，或部分退还，或不予退还。

(二)无正当理由要求中途退团 旅游者无特殊原因，只因某个要求得不到满足而提出中止旅游活动。在这种情况下，导游员应做好如下工作：1. 做好说服工作。配合领队做说服工作，劝其继续随团旅游。

2. 设法弥补或耐心解释。了解旅游者中止旅游活动的真实原因，如果接待方旅行社确有责任，应设法尽快弥补；若旅游者提出的是无理要求，要耐心解释。

3. 满足其中途退团要求。若说理、劝说无效，旅游者仍执意要求中止旅游活动，可满足其要求，但应告知他未享受的综合服务费用不予退还。

(三)可为旅游者提供的服务 海外旅游者不管因何种原因中止旅游，提前回国，导游员都要在领导指示下协助旅游者重订航班、机座，办理分离签证

及其他离团、回国手续，所需费用由旅游者自理。这里要强调一点，即由于接待方旅行社提供的服务质量太低，严重服务缺陷过多，经领队一再交涉及无起色，可能会导致旅游团中止旅游，提前回国。若发生这样的事会很麻烦，派出方旅行社会投诉，甚至会将此诉诸法院。

二、旅游者要求延长旅游期

(一)因伤因病需要延长旅游期 外国旅游者因伤因病需要延长在中国的居留时间，导游员应为其办理有关手续；还应前往医院探视，并帮助解决伤病者及其家属在生活上的困难。

(二)其他原因要求延长旅游期 旅游团的活动结束后，有的旅游者要求继续在中国旅行游览，导游员要正确处理这类要求。

1. 不需要延长签证，一般可满足其要求。
2. 需要延长签证，原则上应予婉拒。确有特殊理由需要留下，导游员应请示旅行社，然后向其提供必要的服务，例如帮助订客房等。
3. 旅游团离境后，留下的旅游者若继续需要旅行社为其提供导游等服务，则应另签合同。按散客标准收取费用。

(三)可为旅游者提供的服务 海外旅游者不管何种原因滞留中国，导游员都应为其提供必要的协助：办理分离签证、必要时办理延长签证手续，重订航班、机座，办理其他离境手续，所需费用由旅游者自理。

考试资料：2011年导游职业规范知识章节讲义汇总2011年导游考试导游基础知识考点辅导章节汇总 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