

2011年导游职业规范知识讲义5.6:转递物品和信件要求的处理
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_635783.htm

第六节 转递物品和信件要求的处理

一、处理转递物品和信件要求的一般原则 旅游者要求旅行社和导游员帮助其向有关部门或亲友转递物品和信件，应视具体情况按相关规定和手续办理。处理此类要求的一般原则是：

(一)亲自交收件人 旅游者要求导游员转递物品和信件、资料时，导游员应建议他亲手交给收件人或亲自邮寄给收件部门或收件人，但可给予必要的协助。(二)手续要完备 如确有困难，导游员可予以协助，但转递重要物品和信件或向外国驻华使、领馆转递物品和信件、资料，手续要完备。

二、要求转递物品 (一)一般物品 旅游者要求转递物品，导游员必须问清是何物，若是应税物品，应促其纳税，然后帮其转递。

(二)贵重物品 1. 一般应婉拒。旅游者要求转递贵重物品，导游员一般应婉拒。 2. 请示领导。无法推托时，导游员应请示旅行社领导，经批准后可接受委托。 3. 问清是何物。

接受委托后，导游员应问清是何物；请委托人打开包装，看清是什么贵重物品及数量；若有应税物品，促其纳税。 4. 手续要完备。

(1)委托人要书写委托书，注明物品名称和数量，写清收件人姓名及详细地址，签名并留下自己的详细通讯地址；(2)收到物品后，收件人要出具收据。注明物品名称和数量、收件日期并签名；(3)导游员要将委托书和收据交旅行社或自己妥善保管。

(三)食品 转递的物品中若有食品，导游员应婉言拒绝，请旅游者自行处理。

三、要求转递信件、资料 (一)一般信件、资料 要求转递信件、资料，导游员应建

议旅游者亲自去邮局办理，并提供必要的协助。(二)重要信件、资料

1. 自行处理。旅游者要求转递的是重要信件或资料，导游员应让其自行处理。
2. 了解内容。无法推托时，导游员要了解信件或资料内容。若委托人拒绝介绍，导游员就不能协助转递。
3. 手续要完备。导游员若答应转递，则应做必要的记录并留下委托人的详细通讯地址，收件人收到信件或资料后要出具收据，交旅行社或自己妥善保存。

四、要求将物品、信件转交外国驻华使、领馆及其人员

- (一)自行处理 海外旅游者要求导游员帮助将物品、信件或资料转递给外国驻华使、领馆及其人员，导游员应建议他自行处理，但可给予必要的协助。
- (二)经由旅行社转递 若旅游者确有困难不能亲自办理，导游员应详细了解情况并请示旅行社领导，经批准后将物品、信件或资料交旅行社，由其转递。

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