

2011年导游职业规范知识讲义5.5:探视亲友、亲友随团活动要求的处理 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_635784.htm

第五节探视亲友、亲友随团活动要求的处理 海外旅游者要求探望在中国的亲戚朋友，这可能是他们来华的重要目的之一。导游员应设法予以满足，帮助旅游者找到在中国的亲友，协助安排会见或随团活动，了其夙愿，这会大大缩短旅游者与导游员之间的心理距离，有利于旅游活动的顺利进行。

一、旅游者要求探视在华亲友

(一)在华亲友是中国人

1. 经常有联系的亲友。如果旅游者与中国亲友常有联系，知其姓名、地址、电话，导游员可以让旅游者自己联系，也可协助联系并帮助安排会见。
2. 失散多年的亲友。旅游者寻找已失散多年的亲友，只知其名，不知其他，导游员应积极帮助寻找。
 - (1)请旅游者将亲友的情况尽可能详细地写明，经由旅行社请公安户籍部门帮助寻找，找到了及时告诉旅游者，帮其联系并安排会见。
 - (2)如果旅游者在华期间找不到亲友，导游员可让其留下详细通讯地址，待找到后书面通知他。
3. 要求会见同行。海外旅游者要求会见中国同行、洽谈业务、联系工作或其他活动，导游员要向旅行社汇报，在领导指示下给予积极协助。
4. 要求会见名人。旅游者慕名求访某位名人，导游员应了解旅游者要求会见的目的并向领导汇报，按规定办理。
5. 要求会见犯人。海外旅游者要求探视在中国坐牢的亲友，导游员应了解他与犯人的关系及会见的目的，报告领导，按有关规定办理。

(二)在华亲友是外国人 海外旅游者要求会见在华工作的外国人或驻华使、领馆的外交官，导游员不应干预。如果知道

亲友的姓名、工作单位和电话，让旅游者自己联系或协助其联系：若知亲友的姓名和工作单位，协助其寻找电话号码和地址。让旅游者自己联系，也可协助联系；若只知亲友姓名，导游员应协助寻找，找到后立即告诉旅游者并协助其联系。

(三)注意事项

1. 协助海外旅游者联系在华亲友、安排会见是导游人员的工作，但一般不参加会见，没有担当翻译的义务。
2. 外国驻华使、领馆的外交官请海外旅游者去使、领馆参加一些活动，也盛情邀请导游人员前往。对此，导游员一般应婉拒；若对方坚持，导游员应请示领导，经批准后方可前往，活动结束后应向领导汇报。

二、旅游者要求让在华亲友随团活动

旅游团抵达某地后，有的旅游者找到自己的亲友后希望他们随团活动甚至到外地去旅行游览。当旅游者提出此类要求时，导游员应视具体情况尽量予以满足，但必须做好如下工作。

(一)征求领队意见 先应征得领队和旅游团其他成员的同意。

(二)办理手续 迅速与旅行社有关部门联系，去旅行社或旅行社派人来饭店办理人团手续。

1. 请游客的亲友出示有效证件，证明其身份。若是外国外交官，应请示领导，严格按我国政府的有关规定办理。
2. 填写表格。
3. 交纳费用。

(三)提供同等服务 办理手续、交纳费用后，旅游者的亲友就正式成为旅游团的成员，导游员对中外宾客要一视同仁，热情接待，周到服务。

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