

2011年导游职业规范知识讲义5.3:购物方面个别要求的处理

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_635786.htm

第三节购物方面个别要求的处理

一、要求增加购物时间或单独外出购物

(一)要求增加购物时间 旅游团在一地的购物次数和时间，一般在旅游协议上有明确规定，导游员必须严格执行旅游计划，不得任意增加购物次数和时间。但是，如果旅游者希望购买更多的纪念品，要求增加购物次数和时间，导游员要与领队商量后尽可能满足他们的要求。例如，利用晚上自由活动时间安排去商店购物。

(二)要求单独外出购物 旅游者要求单独外出购物，导游员要予以协助，当好购物参谋，例如建议他去哪家商场购物，为他安排出租车并写中文便条(条上写明商店名称、地址和饭店名称、地址)让其带上等。但在旅游团快离开本地时，要劝阻旅游者单独外出购物。

二、要求购买古玩或仿古艺术品

对旅游者购买古玩或仿古艺术品，尤其是购买古玩的要求，导游员要予以高度重视。

(一)劝阻旅游者去地摊购物 在饭店或旅游车上，导游员要向旅游者讲清关于外国人购买古玩和仿古艺术品的有关规定，劝他们不要去地摊上购买，以免上当受骗。

(二)建议他们去文物商店购买 旅游者若要购买中国古玩或仿古艺术品，导游员应建议他们去文物商店或专为外国人服务的商店去购买，并要提醒他们：

1. 购妥物品后要保存好发票；

2. 物品上若有火漆印，不要去掉。这是因为外国旅游者若要携带古玩或仿古艺术品出境，必须向中国海关出示发票或火漆印，如无，就有可能遇到麻烦。

(三)提醒去文物部门鉴定 如有旅游者收到朋友赠送的古字画或古玩，

导游员一定要提醒他们去文物部门对其进行鉴定并取得鉴定证书。中国海关将根据文物部门的鉴定证书放行或禁止出境，若无鉴定证书，古字画和古玩一概不准出境。

(四)阻止文物走私 导游员若发现个别旅游者有走私文物的可疑行为，必须及时报告有关部门。

三、要求购买中药材 旅游者要求购买中药材、中成药，导游员要当好顾问，帮他们买到需要的药物，而且一定要告知中国海关的有关规定。

(一)限量出境 旅游者携带中药材、中成药出境，前往国外的，总值限人民币300元；前往港澳地区的，总值限人民币150元，均以法定商业发票所列价格为准。

(二)凭统一的发货票放行 进境旅游者出境时携带用外汇购买的、数量合理的自用中药材、中成药，海关验明凭盖有国家外汇管理局统一制发的“外汇购买专用章”的发货票放行。

(三)不准进出境的药材 麝香不准出境，严禁携带犀牛角和虎骨进出境。

四、要求退换商品 旅游者要求退换商品的原因种种，此要求一经提出，导游员应积极协助，以维护我国的商业信誉。导游员的正确做法如下：首先旅游者购物后发现是残次品、计价有误或对物品的颜色、式样等不满意，要求导游员帮其退换。导游员绝不能以“商品售出，概不退换”之类的话搪塞、推托，而要积极协助，满足其要求。其次旅游者以“假货”为理由要求退换时，为了维护有关商店和我国商业的信誉，导游员应提出鉴定其真伪。鉴定证明是假，商店要承担一切责任；鉴定是真，费用则由旅游者支付。但是，即使已确定是真品，旅游者仍坚持退换，导游员应协助其退换。

五、要求代为购买、代为托运 (一)要求协助托运 旅游者欲购大件商品，要求导游员帮其托运。导游员应告诉旅游者出售大件商品的商场一般都

可代办托运业务，购物后就可当场办理托运手续；若商场无托运业务，导游员就要协助旅游者办理托运手续。(二)要求代为购买并托运 旅游者欲购某一物品，但当时无货，要求导游员帮助购买并托运。导游员应正确处理，让旅游者满意。

- 1-婉言拒绝。旅游者要求导游员代为购买商品，尤其是贵重商品时，导游员应婉言拒绝，建议游客亲自来挑选、购买。
2. 请示领导。旅游者一再坚持，导游员也不能贸然答应，而要请示领导，经批准后方可接受委托。
3. 手续要完备。(1) 委托人要写下委托书并留下足够的购物款项或订金，导游员要向领导汇报并出示委托书和钱款。(2)购物、托运后，购物发票、托运单和托运费收据至少要复印一份。将原件和余款寄给委托人；导游员要向领导汇报并出示各种复印件及邮局收据，然后将其妥善保存。

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