

谈谈导游在带团过程中的安全意识 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/636/2021_2022__E8_B0_88_E8_B0_88_E5_AF_BC_E6_c34_636172.htm

谈谈导游在带团过程中的安全意识 谈导游带团中的安全意识，旅游客源市场竞争日益残酷，利润微薄从而导致旅行社无法维持时，突显的旅游安全问题又成为一把高悬在旅行社头上的利刃。且不说大的旅游安全事故足以使力量薄弱的旅行社元气大伤、一命呜呼，就是各种各样、形形色色的小型安全事故，也会耗费旅行社大量的人力和财力，让人不胜其烦。在旅游者的维权意识越来越强烈、旅游过程存在着众多的不可预见性、以及利润与风险不成比例的情况下，旅游操作各个环节的负责人都要把“安全第一，预防为主”的思想放在首位，事先作好各种防漏堵缺工作，降低风险，杜绝可怕的“归零”现象。本文中，我主要是谈谈安全事故的高发段在旅游过程中，团队的灵魂导游，在防范安全事故方面所应具有的安全意识。

一、住宿安全 要清楚客人所住房间的楼层、位置及领队或全陪的房间和酒店的安全紧急通道，一旦发生情况，能组织客人迅速、安全的撤离现场，避免伤亡。提醒客人出门请携带好自己的房间钥匙，贵重物品随身保管或寄存，不要托付他人去自己房间取东西；提醒楼层服务员不要贸然给未持钥匙而要进入自己或他人房间的客人开门，防止不法之徒打着“我的钥匙忘在房间里了”“我们是一个团的”旗号偷盗客人财物。提醒客人睡前关好窗户，搭上门扣。今年十月，我带团入住在四川峨眉山大酒店，半夜一点，保安打电话说，我的窗户没有关好，我一检查果然是下午通风时忘记关窗了，我

们住在二楼，下面是一人高的栅栏和灌木丛，我出全陪身上带了不少现金，想想真是可怕。不要给陌生人开门，如遇从事色情服务的人硬闯进门，要及时报警。将自己的房间号及联系方式告知全陪及客人；如给客人房间打电话时，请先自报家门。

二、行车安全

出团前一天（最少在24小时以前，如车辆有变化，有调整的时间），与司机订兑接头地点及时间；可顺路搭司机的车去接团，忌让司机专程绕路接送。如发现司机要携带家属或其他闲杂人员随团，要劝其中止行为或立即报告旅行社请示处理，若有副手司机或公司的业务人员（比如质监人员、实习导游）随团，要安排其坐在最前面（不能是主座）或最后面的位置，不要坐在客人当中，以防发生财物丢失或其他事情时产生嫌疑，说不清楚。要照顾好客人上下车，待全部客人都坐稳后再示意司机开车；在向客人宣布长途车程所需时间时，应比实际时间富余出半个小时。提醒司机注意行车安全，行驶中坚持安全礼让，不开“英雄车”，斗气车，车辆行驶要保持既快又稳，少有颠簸。在长途行进时，要保持清醒，忌与客人一起呼呼大睡，可适当与司机聊聊天、放点音乐，防止司机犯困；尤其是在雨、雪、雾的天气，或在趟河、陡坡、拐弯多的路上行驶时要提醒司机小心慢行，尽量不要让客人睡觉，因为如遇紧急情况，清醒的客人其防御反应肯定比睡着的客人快。在雨、雪、雾的天气走山路时，导游和司机应就前方路况多渠道打听，落实没有问题后方可前进。切忌抱有“估计、大概、应该没问题”的心理侥幸前进。尤其现在好多司机是自己包车在跑，担心绕路要增加油费，故而硬着头皮往前冲，为事故埋下了隐患！我社在十月下旬就发生过这样一次险情：从山西大同赴

五台山，到山脚下时天上下起了小雪，司陪人员对路况估计不足，贸然前进，结果雪越下越大，到了半山腰路最窄的地方被半人高的雪埋住无法前进，更无法倒车。后来多亏五台山风景区政府鼎力相助，调动了当地的武警、消防官兵共90多人才把客人安全解救出来！另外，山里的气候多变，夜间气温骤然会降至很低，在拥有名山大川沟谷等风景区处，在秋冬季节里，导游应提醒司机进入这些地方前（特别是在此住宿的）加负号油，如果没有加到标准油，要提醒司机最好半夜起来发动发动。行程计划外加景点，应就时间是否允许、所需路程、路况提前与司机沟通，取得司机的配合方可，不能为了加景点而催促司机开快车、猛车（原则上客人同意加景点后也要先完成计划内行程，不能怕客人有变动而本末倒置）；反之，对于司机提出的加景点、加购物店等要求如果不合理，也要婉转拒绝。阻止司机酒后驾车。团队在即将结束的最后一天，客人们为了表示感谢，往往要请司机喝酒，提醒司机要浅尝辄止，也要适度的劝阻客人，尤其是用餐和住宿不在一家酒店的团队。阻止司机空余时间套团或空车赴异地接团时途中揽客上车。有一回，我和司机带团从太原赴五台山，到达后是下午5点，吃晚饭时没见到司机，第二天看到司机哈欠连天，一追问才知道，司机放下我们后又返回了太原，连夜拉了另外一批客人上来。天哪，从太原到五台山单程要4个多小时，也就是说司机连着12个小时跑了近800公里的路，直至凌晨3点才睡下，他这种精神状态如何能保证第二天的行车安全？行进途中如需休息，应选择在有宽敞便道，视野开阔的地方；卫生间或出售土特产处要选择与停车位置在同一方向的，尽量不选公路对面的，避免让客

人穿过车辆快速行驶的公路。通常，很多地方的司机都选择将车停在加油站里，但这时又要提醒客人不能抽烟。提醒晕车船机的客人提前服用晕车药，并且上车后不要频繁走动，产生晕觉后，可有手腕及肚脐处各贴一块麝香膏，以起到防晕的作用。

三、行李安全 当接到行李员运送的客人行李时，导游要先将行李在旅游车行李厢前排列好，集中清点，待所有客人都确认好自己的行李后，方可将行李装上车。装厢前还要提醒客人，将白天游览所需物品都带至车上，中途将不再打开行李厢。如遇客人中途要开厢取行李，导游要在旁边检点，防止客人在上下搬挪行李时，遗落了其他客人的行李；尤其是在繁华闹市区，更要防止有外人顺手牵羊。车上的小件行李应集中堆放在最后面的位置或客人的座位下面，但要不影响客人伸腿；走道里尽量不要放行李；放置在客人头顶行李架上的行李要注意用防护带固定牢，以免车在行进当中，行李甩下来，砸伤客人（尤其是不要放零散的矿泉水）；司机开车换档部位及挡风玻璃前，不允许放置行李；行李安放要平稳，避免碰撞、摔坏。在火车上，如行李放在靠近门口上下车的地方，要将行李的带子之间互相拴结起来，防止有人在下车时顺手拽走行李。

四、财物安全 在参观游览中，要随时提醒客人加强防范意识，尤其在每次退房前和退房后，或离开任何一个地方时，都应强调客人清点并保管好自己的财物；男士尽管不用夹包，女士尽管不用手提包；手机、钱包不要总拿在手里；途中在餐厅或景点紧急充电时，要托人帮助照管，注意不要落下；看到有客人将手机放在上衣口袋时，要提醒他小心弯腰时滑落！另外，每次下车前，都提醒客人关好车窗。导游自己也要注意，客人的身份证、护

照等重要证件，不要替客人保管，需要使用时，由全陪或领队收取，用完后及时归还。

五、游览安全

根据天气情况，提醒客人增减衣服，防止客人患病。熟悉接待计划中行程的安排，能够预见危及客人安全的环节；如遇天气不好时，要及时了解前往地点是否安全，如遇刮风、雨、雪造成路况危险时，要当即请示领导，变更活动计划，同时向游客作好解释说明工作。根据不同地区和风景区的情况，提前通知客人准备好相应的衣物并讲解注意事项。例如：在山区沟谷游览时，要穿旅游鞋或软底布鞋，防止脚被扭伤，女士不要穿裙子；带好雨衣、雨伞，以备下雨，但在下雨且风很大时，切不可撑伞，以防人伞一起被风带走。在参观寺庙时，要提醒客人着装要整齐，不要穿短袖、短裤、裙子并讲解参观寺庙的禁忌。在游泳时，预先作好准备活动，以防抽筋；游泳时要在规定的安全区域内活动，水中感觉不适时，应尽快上岸休息。在参加蹦极、潜水、滑雪、漂流等高危项目时，要提醒客人听从工作人员的安排，穿好防护衣，落实好各项安全措施，切忌麻痹大意。在与野生动物作亲密接触时，要动作轻柔，并注意自身安全等等。参加游泳、泼水等活动时，贵重物品不要放入更衣柜内，应专项寄存或托人看管。在少数民族地区旅游时，要尊重当时的风俗习惯。以上说明要内容真实，警示明确，即不能危言耸听，又不能含糊其辞。提醒客人安全第一，团队游览时要紧随团队，听从安排，切忌擅自单独行动；自由活动，提醒客人不要走得太远，不要太晚回酒店，不要去秩序乱、不安全的地方。在体力消耗大的活动中，在海拔高的地方，提醒年老体弱者事先备好拐杖，高血压、心脏病患者一定要带好必备药品，身体不佳者备好氧

气袋，并量力而行，如感到不适，千万不可勉强，并在游程中格外照顾好他们。山区游览注意走路不看景，看景不走路。照相取景时注意互相礼让，不要拥挤。要随时注意不让与本团无关的人随团活动。游览当中，要始终跟随客人一起活动，留意他们在精神、行为方面的异常变化，如出现异常，切不可掉以轻心，应迅速主动地采取相应措施以保护客人；注意维持好活动秩序，注意周围环境的安全，经常用目光默点人数，防止游客走失迷路、掉队或发生其他事故。不得在客人步行上山时，导游自己坐索道上山，应安排全陪或领队带坐索道的客人上山，以便集中客人，自己带步行的客人上山；不得在门口讲解后，告之集合时间，让客人自由参观；不得让客人去爬山，自己在山下休息。

六、饮食安全

严格按照旅行社的安排，带客人到指定的旅游定点餐厅用餐。安排司机尽量让客人在餐厅门口下车，然后再泊车。避免让客人走很长、很绕的路线；避免直接穿越马路。若在抵离餐厅过程中发现商贩、小偷或可疑人员追随、拦阻、围挤客人时，要出面加以阻拦，并带客人迅速离开。带客人通过餐厅通道、楼梯时，如发现地面油腻、台阶破损、地毯卷曲时，要适时提醒客人注意脚下安全。用餐过程中，如发现饭菜不洁、变质、发霉时，要立即撤下菜品并与餐厅主管进行交涉，要求其按标准重新提供。提醒客人注意饮食卫生，不要暴饮暴食，以免水土不服引起腹泻，在北方旅游时，要提醒客人多喝水、多吃水果，以防上火和感冒。口味差异大时，可自备一些方便面、面包之类的食品。吃海鲜时，可适量喝点白酒和醋，以起到杀菌消毒的作用；吃海鲜后，一小时内不要食用冷饮、西瓜等冷食，也不要马上去游泳，反之游泳后也不

宜立即食用冷饮、海鲜、西瓜等。晕车船机者，在乘坐前不要吃得太饱，也不要吃太油腻的食物。请客人自备好防腹泻、皮肤过敏、感冒的药品及必要的自救药品，不得轻易将自己的药给客人服用。

七、购物安全 带团购物（包括医疗保健、娱乐、风味餐）必须去与旅行社有协议的或旅游局指定的地点。提醒客人注意商品的价格、质量，要实事求是地介绍，不能以次充好，以假充真；在客人无购物意向而导游需要完成签单时，要向客人作好解释说明工作，如果客人不同意，切不可强求；将购物点每天12个均匀的安排好，即便客人事先知道，也不能将购物点集中在一天完成，给客人造成“游览商店”的感觉，另外，不得擅自增加计划外购物点；导游本人不得向客人直接销售商品（尤其是食品），更不得与不法商贩合伙“宰客”。在客人不配合进店或消费不理想时，导游和司机切不可态度冷淡，服务消极，此举极易造成投诉。一些变相的消费活动，比如说请香、抽签、参加民俗活动等要事先向客人明示这其中何时需要消费，消费多少，本着自愿自觉的原则，请客人根据自己的实际情况酌情参与。事先提醒客人不要和当地小商贩发生纠纷，尤其是当客人与小商贩讨价还价后又不买了，有些商贩会口出恶言，还有是不小心“碰坏”了的小商贩的东西，被其勒索。另外，提醒客人在自由购物时要提防小商贩的欺诈行为，比如有客人买了两张竹席，小贩热情的帮其包扎，结果回去以后打开一看，只有一张；在路边买了一袋从外包装看上去很好的红枣，结果车开了以后打开吃却发现中间是一溜烂苹果；以及小商贩很爽快的答应降价优惠，结果买了一斤的东西只有七两等等。还要提醒客人不要购买一些闲散人员兜售的不健康的光

碟、书籍、来路不明的香烟、药品等。要熟知乘车船机及出入海关携带物品的规定，避免客人买到无法带回的东西。

八、**票据安全** 保存好所有消费票据，票据为国家财税部门印制的，其中发票套印税务统一监制章，收据套印财政章或税务统一监制章，其余票据也要合法、合格，所列项目要填写齐全、清楚、正确，金额大、小写要一致，无涂改。防止以下情况的发生：对方借口没有发票或没有领到发票，要求隔日领取或下次补给；提供过期作废发票；提供非本单位、非本地区、非此项消费的发票，比如：A餐厅用同等金额的盖有B餐厅财务章的发票替代支付、用山西省太原市的住宿发票代替山西省晋中市的住宿发票、用住宿发票替代餐饮发票或把住宿和餐饮费统统都开成住宿费；不盖发票专用章或财务章，或者章与店名不符；借口向客人提供了优惠，或给了导游“餐扣”，就不能提供发票，如需提供则要加价或“餐扣”无法兑现，此招尤其厉害；提供假发票或非财税部门印制的发票或收款收据，此举常见于位于县、镇、村里的一些旅游服务单位。

相关推荐：[#0000ff>导游带团经验：学会控制](#) [导游随感：一位老导游的讲解心得](#) [导游第一次带团经验技巧讲解](#) [带团日记：如此不幸的第一次](#) [带团日记：新导游所带处女团之感](#)

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