**导游应变技能知识（130道）**

**1.导游在处理游客的个别要求时，一般应遵循什么原则？**

答：（1）符合法律原则；

（2）“合理而可能”原则；

（3）公平对待原则；

（4）尊重游客原则；

（5）维护尊严原则。

**2.导游对游客个别要求的处理通常包括哪些方面？**

答：（1）游客在餐饮方面个别要求的处理；

（2）游客在住宿方面个别要求的处理；

（3）游客在交通方面个别要求的处理；

（4）游客在游览方面个别要求的处理；

（5）游客在购物方面个别要求的处理；

（6）游客在娱乐方面个别要求的处理；

（7）游客要求自由活动的处理；

（8）游客要求中途退团的处理；

（9）游客要求延长旅游的处理。

**3.游客在餐饮方面个别要求的处理常见的有哪几种情况？**

答：（1）对特殊饮食要求的处理；

（2）要求换餐的处理；

（3）要求单独用餐的处理；

（4）要求在客房内用餐的处理；

（5）要求自费品尝风味餐的处理；

（6）要求推迟就餐时间的处理。

**4.游客提出特殊饮食要求，导游如何处理？**

答：（1）对游客提出的特殊要求，要区别对待；

（2）若所提要求在旅游协议书中有明文规定的，接待方旅行社必须早做安排，地陪在接团前应检查落实情况，不折不扣地兑现；

（3）若旅游团抵达后或到定点餐厅后临时提出要求，则需视情况而定。一般情况下，地陪应立即与餐厅联系，在可能的情况下尽量满足其要求；如情况复杂，确实有困难满足不了其特殊要求的，地陪应说明情况，协助游客自行解决。

**5.旅游团在用餐前3小时提出换餐要求，导游如何处理？**

答：（1）地陪应尽量与餐厅联系，但须事先向游客讲清楚，如能换妥，差价由游客自付；

（2）并且询问餐厅能否提供相应服务；

（3）若计划中的供餐单位不具备供应西餐或风味餐的能力，应考虑换餐厅。

**6.旅游团在接近用餐时或到餐厅后提出换餐要求，导游如何处理？**

答：（1）地陪应视情况而定；

（2）若该餐厅有该项服务，地陪应协助解决；

（3）如果情况复杂，餐厅没有此项服务，一般不应接受此类要求，但应向游客做好解释工作；

（4）若游客仍坚持换餐，地陪可建议其到零点餐厅自己点菜或单独用餐，费用自理并告知原餐费不退。

**7.个别游客要求单独用餐，导游如何处理？**

答：（1）由于旅游团的内部矛盾或其他原因，导游要耐心解释，并告知领队请其调解；如游客坚持，导游可协助与餐厅联系，但餐费自理，并告知原综合服务费不退；

（2）由于游客外出自由活动，访友、疲劳等原因不能随团用餐，导游应同意其要求，但要说明餐费不退。

**8.游客要求在客房内用餐，导游如何处理？**

答：（1）若游客生病，导游或饭店服务员应主动将饭菜端进房间以示关怀；

（2）若是健康的游客希望在客房用餐，应视情况办理：如果餐厅能提供此项服务，可满足游客的要求，但必须告知服务费标准。

**9.游客要求自费品尝风味餐，导游如何处理？**

答：（1）导游应予以协助，可由旅行社出面，也可由游客自行与餐厅联系预订；

（2）风味餐订妥后旅游团又想不去，导游应劝他们在约定时间前往餐厅，并说明若不去用餐必须赔偿餐厅的损失。

**10.游客要求推迟就餐时间，导游如何处理？**

答：（1）由于游客的生活习惯不同，或由于游客在某旅游地游程未尽等原因要求推迟用餐时间，导游要与餐厅联系，视餐厅的具体情况处理；

（2）一般情况下，导游要向旅游团说明餐厅有固定的用餐时间，劝其入乡随俗，过时需另付服务费；

（3）若餐厅不提供过时服务，最好按时就餐。

**11.导游对游客在住宿方面个别要求的处理常见有哪些方面？**

答：（1）要求调换饭店的处理；

（2）要求调换房间的处理；

（3）要求住单间的处理；

（4）要求延长住店时间的处理；

（5）要求购买房中物品的处理。

**12.如果游客要求调换饭店，导游如何处理？**

答：（1）如果接待社未按协议安排饭店或协议中的饭店确实存在卫生、安全等问题而致使游客提出调换饭店，地陪应及时与接待社联系，接待社应负责予以调换；

（2）如确有困难，按照接待社提出的具体办法妥善解决，并向游客阐述有说服力的理由，提出补偿条件。

**13.如果游客要求调换房间，导游如何处理？**

答：（1）房间不干净。例如有蟑螂、臭虫、老鼠等，游客提出换房应立即满足，必要时应调换饭店；

（2）客房设施尤其是房间卫生达不到清洁标准。应立即打扫、消毒，如游客仍不满意，坚持换房，应与饭店有部门联系予以满足；

（3）房间朝向、层数不佳。客人要求调换另一朝向或另一楼层的同一标准客房时，若不涉及房间价格并且饭店有空房，可与饭店客房部联系，适当予以满足，或请领队在团队内部进行调整。无法满足时，应耐心解释，并向游客致歉；

（4）游客要住高于合同规定标准的房间。如有空房可予以满足，但游客要交付原定饭店退房损失费和房费差价。

**14.如果住标间的游客要求住单间，导游如何处理？**

答：（1）导游应先请领队调解或内部调整，若调解不成，饭店又有空房，可满足其要求；

（2）但导游必须事先说明，房费由游客自理，一般由提出方付房费。

**15.如果游客因某种原因要求延长住店时间，导游如何处理？**

答：（1）导游可先与饭店联系，若饭店有空房，可满足其要求，但延长期内的房费由游客自付；

（2）如原住饭店没有空房，导游可协助联系其他饭店，房费由游客自付。

**16.如果游客要求购买房中物品，导游如何处理？**

答：如果游客看中客房内的某种摆设或物品，要求购买，导游应积极协助，与饭店有关部门联系，满足游客的要求。

**17.导游对游客在交通方面个别要求的处理常见有哪几种？**

答：（1）要求更换交通工具类型的处理；

（2）要求提高交通工具等级的处理；

（3）要求单独提供交通服务的处理。

**18.如果游客要求更换交通工具类型，导游如何处理？**

答：如遇到火车改为飞机或普通列车改为动车、高铁等，除非在自然灾害、误车（机、船）等特殊情况下，一般都不能答应更换。旅途中票务预订、退换非常繁琐，短时间内很难满足。更换出行时间与上述处理方式相同。

**19.如果游客要求提高交通工具等级，导游如何处理？**

答：如遇到提高舱位、座位等级等，导游首先与接待社计调联系，若有所要求等级的舱位、座位可帮忙更换，但差价及相关费用自理。若没有，则做好解释工作。

**20.如果游客要求单独提供交通服务，导游如何处理？**

答：导游在保证安全、不影响行程的前提下，可与接待社计调部门联系交通工具或联系出租车等方式满足其要求。

**21.导游对游客在游览方面个别要求的处理常见有哪几项？**

答：

（1）游客要求更换或取消游览项目的处理；

（2）游客要求增加游览项目的处理。

**22.如果游客要求更换游览项目，导游如何处理？**

答：（1）凡是计划内的游览项目，导游一般应该不折不扣地按计划进行；

（2）若是全团统一提出更换游览项目，则须请示接待社计调部门，请其与组团社联系，同意后方可更换；

（3）若是个别游客提出更换游览项目，地陪应向游客耐心解释，不能随意更换。

**23.如果游客要求增加游览项目，导游如何处理？**

答：（1）在时间允许的情况下，导游应请示接待社并积极协助；

（2）与接待社有关部门联系，请其报价，将接待社的对外报价报给游客；

（3）若游客认可，地陪则陪同前往，并将游客交付的费用上交接待社，将收据交给游客。

**24.导游对游客在购物方面个别要求的处理常见的有哪几种？**

答：（1）要求单独外出购物的处理；

（2）要求退换商品的处理；

（3）要求再次前往某商店购物的处理；

（4）要求购买古玩或仿古艺术品的处理；

（5）要求购买中药材的处理。

**25.如果游客要求单独外出购物，导游如何处理？**

答：（1）游客要求在自由活动时间单独外出购物，导游要尽力帮助，当好购物参谋。如建议去哪家商场、联系出租车、写中文便条等；

（2）在离开本地当天客人要求单独外出购物要劝阻，以防误机（车、船）。

**26.如果游客要求退换商品，导游如何处理？**

答：当游客购物后发现是残次品、计价有误或对物品不满意，要求导游帮其退换，导游应积极协助，必要时陪同前往。

**27.如果游客要求再次前往某商店购物，导游如何处理？**

答：（1）对于这种情况，导游应热情帮助；

（2）如有时间可陪同前往，车费由游客自理；

（3）若因故不能陪同前往可为游客写张中外文便条，写清商店地址及欲购商品名称，请其乘出租车前往。

**28.如果游客要求购买古玩或仿古艺术品，导游如何处理？**

答：（1）导游应带其到古玩商店购买，买妥物品后要提醒他保存发票，不要将物品上的火漆印去掉，以便海关查验；

（2）游客如在地摊上选购古玩，导游应劝阻，并告知中国的有关规定；

（3）若发现个别游客有走私文物的可疑行为，导游必须及时报告有关部门。

**29.如果游客要求购买中药材，导游如何处理？**

答：有些游客想买些中药材，并携带出境。导游应带其到正规药店购买，并告知中国海关对携带数量、品种、限量等具体规定。

**30.导游对游客在娱乐方面个别要求的处理常见有哪几种？**

答：（1）要求调换计划内的文娱节目；

（2）要求自费观看文娱节目；

（3）要求前往不健康的娱乐场所。

**31.如果游客要求调换计划内的文娱节目，导游如何处理？**

答：（1）地陪应针对不同情况，本着“合理而可能”的情况处理；

（2）如果全团游客提出更换，地陪应与接待社计调部门联系，尽可能调换，但不要在未联系妥当之前许诺；如接待社无法调换，地陪要向游客耐心解释，并说明票已订好，不能退换，请其谅解；

（3）如果部分游客要求观看别的演出，处理方法同上。若决定分路观看文娱演出，在交通方面导游可做如下处理：如两个演出点在同一线路，导游要与司机商量，尽量为游客提供方便，送他们到目的地；若不同路，则应为他们安排车辆，车费自理。

**32.如果游客要求自费观看文娱节目，导游如何处理？**

答：（1）与接待社有关部门联系，请其报价。将接待社的对外报价（其中包括节目票费、车费、服务费）报给游客，并逐一解释清楚。若游客认可，请接待社预订，地陪同时要陪同前往，将游客交付的费用上交接待社并将收据交给游客。

（2）协助解决，提醒客人注意安全。地陪可帮助游客联系购买节目票，请游客自行乘坐出租车前往，一切费用由游客自理。但应提醒游客注意安全、记好饭店地址。必要时，地陪可将自己的联系电话告诉游客。

游客执意要去大型娱乐场所或情况复杂的场所，导游必须提醒游客注意安全,必要时可陪同前往。

**33.如果游客要求去不健康的娱乐场所和过不正常的夜生活时，导游如何处理？**

答：（1）导游应断然拒绝并介绍中国的传统观念和道德风貌，严肃指出不健康的娱乐活动和不正常的夜生活在中国是禁止的，是违法行为；

（2）导游不应该提供任何不健康场所信息，更不能陪同前往。

**34.导游需劝阻游客自由活动的情况有哪些？**

（1）如旅游团计划去另一地游览，或旅游团即将离开本地时，若有人要求留在本地活动，由于牵涉面太大，为不影响旅游团活动计划的顺利进行，导游要劝其随团活动；

（2）如地方治安不理想、复杂、混乱的地方，导游要劝阻游客外出活动，更不要单独活动，但必须实事求是地说明情况；

（3）不宜让游客单独骑自行车去人生地不熟、车水马龙的街头游玩；

（4）游河（湖）时，游客提出希望划小船或在非游泳区游泳的要求，导游不能答应，不能置旅游团于不顾而陪少数人去划船、游泳；

（5）游客要求去不对外开放的地区、机构参观游览，导游不得答应此类要求。

**35.游客要求自由活动常见的有哪几种情况？**

答：（1）要求全天或某一景点不随团活动；

（2）到达游览点后要求自由活动；

（3）自由活动时间或晚间要求单独行动；

（4）少数人要求一起活动。

**36.有游客要求全天或某一景点不随团活动，导游如何处理？**

答：（1）如果其要求不影响整个旅游团的活动，可以满足并提供必要帮助；

（2）提前说明如果不随团活动，无论时间长短，所有费用不退，需增加的各项费用自理；

（3）告诉游客用餐的时间和地点，以便其归队时用餐；

（4）提醒其注意安全，保护好自己的财物；

（5）提醒游客带上饭店卡片备用；

（6）用中英文写张便条，注明客人要去的地点的名称、地址及简短对话，以备不时之需；

（7）必要时将自己的手机号码告诉游客。

**37.到游览点后，有游客要求自由活动，导游如何处理？**

答：（1）若是在游人不多，秩序不乱的环境，可满足其要求；

（2）导游要提醒其集合时间和地点及旅游车的车号，必要时留一字条，上写集合时间、地点和车号以及饭店名称和电话号码，以备不时之需。

**38.游客要求亲友随团活动，导游如何处理？**

（1）在条件允许情况下，可以满足游客要求，但是需要征得领队和旅游团其他成员的同意；

（2）到旅行社办理入团手续，并交付各种费用；

（3）导游对游客随团活动的亲友应热心服务，一视同仁，并根据情况予以照顾；

（4）如果其亲友不办理手续、不交纳费用就直接随团活动，导游应有礼貌地问清他们与游客的关系以及姓名和工作单位，向游客及其亲友解释旅行社的有关规定，请其谅解，说明他们必须先办理手续，然后再随团活动。

**39.游客因特殊原因要求提前离开旅游团，导游如何处理？**

答：（1）游客因患病，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；

（2）若外国游客退团，导游要在领导指示下协助游客进行重订航班、机座，办理分离签证及其他离团手续，所需费用由游客自理。

**40.游客无特殊原因，只是某个要求得不到满足而提出提前离团，导游如何处理？**

（1）导游要配合领队做说服工作，劝其继续随团旅游；

（2）若接待方旅行社确有责任，应设法弥补；

（3）若游客提出的是无理要求，要做耐心解释；

（4）若劝说无效，游客仍执意要求退团，可满足其要求，但应告知其未享受的综合服务费不予退还；

（5）若外国游客退团，导游要在领导指示下协助游客进行重订航班、机座，办理分离签证及其他离团手续，所需费用由游客自理。

**41.游客要求延长旅游期限，导游如何处理？**

（1）外国游客因伤病需要延长在中国的停留时间，导游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：

（2）外国游客在旅游团的活动结束后要求继续在中国旅行游览，若不需延长签证，一般可满足其要求；若需延长签证，原则上应予婉拒；

（3）若个别游客确有特殊原因需要留下，导游应请示旅行社，然后向其提供必要的帮助：陪同游客持旅行社的证明、护照及集体签证，去当地公安局办理分离签证手续和延长签证手续，协助其重订交通票据，帮其订妥客房，所需费用由游客自理；

（4）旅游团离境后，留下的游客若继续需要旅行社为其提供导游等服务，则应另签合同。

**42.旅游事故如何分类？如何区分？**

答：（1）旅游事故是指因旅游服务部门运行机制出现故障造成的事故，一般可分为责任事故和非责任事故；

（2）其中责任事故是由于接待方的疏忽、计划不周等原因造成的，而非责任事故是由于天气变化、自然灾害或非接待部门的原因造成的事故。

**43.造成旅游团漏接的主观原因有哪些？**

答：（1）导游自身工作不够细致，没有认真阅读接待计划，把旅游团（者）抵达的日期、时间、地点搞错；

（2）导游迟到，没有按预定的时间提前抵达接站地点；

（3）由于某种原因，班次变更，旅游团提前到达，接待社有关部门在接到上一站通知后，在接待计划中注明，但导游没有认真阅读，仍按原计划接站；

（4）导游没有查对新的航班时刻表，特别是新、旧时刻表交替时，“想当然”仍按旧时刻表的时间接站。

**44.造成旅游团漏接的客观原因有哪些？**

答：（1）由于交通部门的原因，原定班次或车次变更，旅游团提前到达，但接待社有关部门没有接到上一站旅行社的通知；

（2）本站接待社接到上一站变更通知但没有及时通知该团导游；

（3）导游与司机同车去接团。因司机迟到，未能按时到达接站地点，造成漏接；

（4）由于交通堵塞或其他预料不到的情况发生，未能及时抵达机场（车站、码头），造成漏接；

（5）由于国际航班提前抵达或游客在境外中转乘其他航班而造成漏接。

**45.导游接团时如何做好预防漏接的发生？**

（1）认真阅读计划。导游接到任务后，应了解旅游团抵达的日期、时间、接站地点（具体是哪个机场、车站、码头），并亲自核对清楚；

（2）核实交通工具到达的准确时间。旅游团抵达的当天，导游应与旅行社有关部门联系，弄清班次或车次是否有变更，并及时与机场（车站、码头）联系，核实抵达的确切时间；

（3）提前抵达接站地点。导游应与司机商定好出发时间，留出充足的行车时间，保证按规定提前半小时到达接站地点。

**46.旅游团因主观原因造成漏接后，导游如何处理？**

（1）实事求是地向游客说明情况，诚恳地赔礼道歉，求得游客谅解；

（2）尽量采取弥补措施，使游客的损失降到最低限度。如果有费用问题（如游客乘出租车到饭店的车费），应主动将费用赔给游客；

（3）提供更加热情周到的服务，高质量地完成计划内的全部活动内容，以求尽快消除因漏接而给游客造成的不愉快情绪；

（4）必要时请接待社领导出面赔礼道歉，或酌情给游客一定的物质补偿。

**47.旅游团因客观原因造成漏接，导游如何处理？**

（1）立即与接待社有关部门联系查明原因；

（2）向游客进行耐心细致的解释，以防引起误解；

（3）尽量采取弥补措施，使游客的损失减少到最低限度；

（4）必要时，请旅行社领导出面赔礼道歉，或酌情给予游客一定的物质补偿。

**48.请对错接旅游团的原因进行简要分析？**

答：（1）错接旅游团一般是责任事故，是因导游责任心不强造成的；

（2）错接事故容易发生在旅游热点地区和旅游旺季。有的旅行社同时派出一个以上的团队前往同一地区；或者在旺季时，多个团队的游客会乘同一航班抵达目的地。

**49.导游如何做好错接的预防？**

（1）导游应提前到达接站地点迎接旅游团；

（2）接团时认真核实。导游要认真逐一核实旅游客源地派出方旅行社的名称、旅游目的地接待方旅行社的名称、旅游团的代号和人数、领队姓名（无领队的团要核实游客的姓名）、下榻饭店等；

（3）提高警惕，严防社会其他人员非法接走旅游团。

**50.出现错接事故，导游怎么处理？**

（1）报告领导。发现错接后马上向接待社领导及有关人员报告，查明两个错接团的情况，再做具体处理。

（2）将错就错。如经核查，错接发生在本社的两个旅游团之间，两个导游又同是地陪，那么可将错就错，两名地陪将接待计划交换之后就可继续接团。

（3）必须交换。如经核查，错接的团分属两家接待社接待，则必须交换；如错接的两个团属同一旅行社接待，但两个导游中有一名是地陪兼全陪，那么，也应交换旅游团。

（4）地陪要实事求是地向游客说明情况，并诚恳地道歉，以求得游客的谅解；

（5）如发生其他人员（非法导游）将游客带走，应马上与饭店联系，看游客是否已入住应下榻的饭店。

**51.客观原因需要变更旅游团的计划和日程，一般会出现哪几种情况？**

答：（1）缩短或取消在某地的游览时间；

（2）延长旅游时间；

（3）逗留时间不变，但被迫改变部分旅游计划。

**52.如果旅游团的抵达时间延误造成旅游时间缩短，导游如何处理？**

答：（1）仔细分析因延误带来的困难和问题，并及时向接待社外联或计调部门报告，以便将情况尽快反馈给组团社，找出补救措施；

（2）在外联或计调部门的协助下，安排落实该团交通、住宿、游览等事宜。提醒有关人员与饭店、车队、餐厅联系，及时办理退房、退车、退餐等一切相关事宜；

（3）地陪应立即调整活动日程，压缩在每一景点的活动时间，但尽量保证不减少计划内的游览项目。

**53.如果旅游团提前离开，造成游览时间缩短，导游如何处理？**

答：（1）地陪应立即与全陪、领队商量，采取尽可能的补救措施：调整活动时间，抓紧时间游览完，或游览最有代表性、最具特色的重点旅游景点；

（2）做好游客的安抚工作，注意安抚的方式方法；

（3）地陪应通知旅行社计调部门或有关人员办理退房、退餐、退车等事宜；

（4）给予游客适当的补偿；

（5）若旅游团提前离开，全陪应立即报告组团社，并通知下一站接待社。

**54.如果游客提前抵达或推迟离开都会造成延长游览时间而变更游览日程。出现这种情况，地陪导游应当采取哪些措施？**

答：（1）落实相关事宜：与接待社有关部门或有关人员联系，重新落实旅游团的用房、用餐、用车情况，并及时落实离开的机、车票；

（2）迅速调整活动日程：适当延长在主要景点的游览时间。经组团社同意后，酌情增加游览景点，或晚上安排健康的文体活动，努力使活动内容充实；

（3）提醒有关接待人员通知下一站该团的日程变化；

（4）在涉及变更旅游计划时，地陪要征求领队和全陪的建议和要求，共同商量，取得他们的支持和帮助，并取得游客的谅解和支持。

**55.如果旅游团逗留时间不变，但被迫改变部分旅游计划，导游应采取哪些措施？**

答：（1）实事求是地将情况向游客讲清楚，求得谅解；

（2）提出替代方案，与游客协商；

（3）以精彩的导游讲解，热情的服务激起游客的游兴；

（4）按照有关规定做些相应补偿，如用餐时适当加菜等。必要时，由旅行社领导出面，诚恳地向游客表示歉意。

**56.在旅游过程中，由于种种原因，游客向导游提出变更旅游线路或旅游日程时，导游应当怎么处理？**

答：原则上应按照旅游合同执行；遇有较特殊情况或由领队提出，导游也无权擅自做主，要上报组团社或接待社有关人员，必须经有关部门同意，并按照其指示和具体要求做好变更工作。

**57.在旅游计划安排过程中，可能出现因旅行社的工作疏忽造成旅游活动安排不周，需要临时进行调整，导游怎么处理？**

答：出现这种情况时，应首先对计划进行合理安排，尽量不影响日程，然后将安排后的计划与领队及游客沟通，获得他们的谅解，再按照新计划安排游览。

**58.请问出现误机（车、船）事故的原因有哪些？**

答：（1）由于导游工作上的差错和不负责任造成的，如安排日程不当或过紧，没能按时抵达机场（车站、码头）；没有认真核实票据，将时间或地点搞错。

（2）因为游客走失；或游客没有按安排时间准时集合及其他意外事件（如交通事故、天气变化、自然灾害等）所造成的。

**59.请问预防误机（车、船）事故的措施有哪些？**

答：（1）认真核实（车、船）票的（班次、船次）、日期、时间及在哪个机场(车站、码头)乘机（车、船）等；

（2）如果票据未落实，接团期间应随时与接待社有关人员保持联系。没有行李车的旅游团在拿到票据核实无误后，地陪应立即将其交到全陪或游客手中；

（3）离开当天不要安排旅游团到地域复杂、偏远的景点参观游览，不要安排自由活动；

（4）留有充足的时间去机场、车站、码头，要考虑到交通堵塞或突发事件等因素。

（5）保证按规定的时间到达机场、车站或码头。乘国内航班，提前2小时到达机场；乘国际航班出境，提前3个小时到达机场；乘火车或轮船，提前1小时到达火车站或码头。

**60.旅游团正在去往机场（车站、码头），将成误机（车、船）事故时，导游应采取什么应急措施？**

答：（1）与机场（车站、码头）取得联系，请求等候，讲明旅游团的名称、人数、现在何处、大约何时能够抵达机场；

（2）如取得同意，导游要立即组织游客尽快赶赴机场（车站、码头），同时向旅行社汇报情况，请求帮助协调；

（3）同时还需要向各个有关部门、有关人员（如海关、车队、行李员、司机等）讲清游客误机情况和补救办法，并说明请求协助的事项。

**61.如果旅游团已经出现误机（车、船）事故，导游怎么处理？**

（1）导游应立即向旅行社领导及有关部门报告，请求协助；

（2）地陪和旅行社尽快与机场（车站、码头）联系，争取让游客乘最近班次的交通工具离开本站，或采取包机（车、船）或改乘其他交通工具前往下一站；

（3）稳定旅游团（者）的情绪，安排好在当地滞留期间的食宿、游览等事宜；

（4）及时通知下一站，对日程作相应的调整；

（5）向旅游团（者）赔礼道歉；

（6）写出事故报告，查清事故的原因和责任，相关责任者应承担经济损失并受相应处分。

**62.导游如何做好证件、钱物、行李遗失的预防？**

答：（1）多做提醒工作；

（2）不代为保管游客证件；

（3）切实做好每次行李的清点、交接工作；

（4）每次游客下车后，导游都要提醒司机清车、关窗和锁好车门。

63.游客丢失了证件，通常情况下导游应当怎么处理？

答：（1）首先请失主冷静地回忆，详细了解丢失情况，找出线索，尽量协助寻找；

（2）如确已丢失，马上报告公安部门、接待社领导和组团社，并留下游客的详细地址、电话；

（3）再根据领导或接待社有关人员的安排，协助失主办理补办手续，所需费用由失主自理。

**64.游客丢失外国护照和签证，请问如何重新申领？**

答：（1）由遗失地旅行社开具丢失证明，并请失主准备照片；

（2）由失主本人持丢失证明去当地公安局报失，由公安局出具相关证明；

（3）请失主持公安局的证明及准备好的照片去所在国驻华使、领馆申请补办新护照；

（4）领到新护照后，再去公安局出入境管理处办理签证手续。

**65. 游客丢失团队签证，请问如何补办？**

答：（1）由接待社开具遗失公函；

（2）准备原团体签证复印件（副本）；

（3）重新打印与原团体签证格式、内容相同的该团人员名单；

（4）收齐该团全体游客的护照；

（5）持以上证明材料到公安局出入境管理处报失，并填写有关申请表。

**66.若华侨丢失护照和签证，如何重新申领？**

答：（1）接待社开具遗失证明；

（2）失主准备照片；

（3）失主持证明、照片到公安局出入境管理处报失并申请办理新护照；

（4）持新护照到其居住国驻华使、领馆办理入境签证手续。

**67.若中国公民在境外丢失护照、签证，如何重新申领？**

答：（1）请当地陪同协助在接待社开具遗失证明；

（2）持遗失证明到当地警察机构报案，并取得警察机构开具的报案证明；

（3）持当地警察机构的报案证明和有关材料到我国驻该国使、领馆领取中华人民共和国旅行证；

（4）回国后，可凭中华人民共和国旅行证和境外警方的报失证明，申请补发新护照。

**68.游客丢失“港澳居民来往内地通行证”后，出境手续如何办理？**

答：（1）向公安局派出所报失，并取得报失证明；或由接待社开具遗失证明；

（2）持报失证明或遗失证明到公安局出入境管理处申请领取赴港澳证件；

（3）经出入境管理部门核实后，给失主签发一次性中华中人民共和国入出境通行证；

（4）失主持该入出境通行证回港澳地区后，填写港澳居民来往内地通行证件遗失登记表和申请表，凭本人的港澳居民身份证，向通行证受理机关申请补发新的通行证。

**69.游客丢失“台湾同胞旅行证明”后，出境手续如何办理？**

答：根据2015年《中国公民往来台湾地区管理办法》第27条规定，失主向遗失地的市、县公安机关报失，经调查属实的可以允许重新申请领取相应的旅行证件或者发给一次有效的出境通行证。

**70.游客丢失“中华人民共和国居民身份证”后，怎么补办？**

答：（1）由当地接待社核实后开具证明；

（2）失主持证明到公安局报失，经核实后再开具身份证明；

（3）并按照交通部门的规定办理乘坐交通工具的临时证明；

（4）回到居住所在地后，凭公安局报失证明和有关材料到当地派出所办理新身份证。

**71.在接待游客旅游的过程中，遇到游客告知其钱物丢失或被盗情况，导游应怎么处理？**

答：（1）导游要稳定失主情绪，详细了解物品丢失的经过、失物的形状、特征、价值，分析物品丢失的原因、时间和地点，并迅速判断物品是丢失还是被盗；

（2）立即向公安局或保安部门以及保险公司报案（特别是贵重物品）；

（3）要及时向接待社领导汇报，听取领导指示；

（4）由地接社开具物品丢失证明；

（5）若找不回被盗物品，导游员要协助失主持旅行社的证明到当地公安局开具失窃证明书，以便出关时查验或向保险公司索赔，同时要提供热情周到的服务，安慰失主，缓解其不快情绪。

**72.游客在来华途中丢失行李，导游怎么处理？**

答：（1）带失主到机场失物登记处办理行李丢失和认领手续。失主须出示机票及行李牌，详细说明始发站、转运站，说清楚行李件数以及丢失行李的大小、形状、颜色、标记、特征等，并一一填入失物登记表；

（2）将失主即将下榻饭店的名称、房间号和电话号码（如果已经知道的话）告诉登记处，并记下登记处的电话和联系人，记下有关航空公司办事处的地址、电话，以便联系；

（3）游客在当地游览期间，导游要不时打电话询问寻找行李的情况，一时找不回行李，要协助失主购置必要的生活用品；

（4）离开本地前行李还没有找到，导游应帮助失主将接待旅行社的名称、全程旅游线路以及各地可能下榻的饭店名称转告有关航空公司，以便行李找到后及时运往最相宜地点交还失主；

（5）如行李确系丢失，可提醒失主向有关航空公司索赔。

**73.游客在中国境内丢失行李，导游如何处理？**

答：（1）仔细分析，找出差错的环节；

（2）做好善后工作；

（3）随时与有关方面联系，询问查找进展情况；

（4）若行李找回，及时将找回的行李归还失主；若确定行李已丢失，由责任方负责人出面向失主说明情况，并表示歉意；

（5）帮助失主根据有关规定或惯例向有关部门索赔；

（6）事后写出书面报告。

**74.请问造成游客走失的原因有哪几种？**

答：（1）导游没有向游客讲清车号、停车位置和景点的游览路线；

（2）游客对某种现象和事物产生兴趣，或在某处滞留时间较长而脱离旅游团队自己走失；

（3）在自由活动、外出购物时，游客没有记清饭店地址和路线而走失。

**75.游览活动中游客走失的预防措施有哪些？**

答：（1）做好提醒工作；

（2）做好各项活动的安排和预报；

（3）时刻和游客在一起，经常清点人数；

（4）地陪、全陪和领队应密切配合；

（5）导游要以高超的导游技巧和丰富的讲解内容吸引游客。

**76.如果游览中发现游客走失，导游怎么处理？**

答：（1）了解情况，迅速寻找。一旦发生游客走失，导游应立即向其他游客、景点工作人员了解情况，分析判断游客可能是在何时、何地走丢，并迅速寻找；

（2）向有关部门报告，寻求帮助。在经过认真寻找后仍然找不到走失者，应立即向游览地的派出所和管理部门求助，特别是在面积大、范围广、进出口多的游览点，因寻找工作难度较大，争取当地有关部门的帮助尤其必要；

（3）打电话与饭店联系。在寻找过程中，导游可与饭店前台、楼层服务台保持联系，请他们注意该游客是否已经回到饭店。

（4）向旅行社报告。如果采取了以上措施仍找不到走失的游客，地陪应向旅行社及时报告并请求帮助，必要时请示领导，向公安部门报案；

（5）做好善后工作。找到走失的游客后，导游要做好善后工作，分析走失的原因；

（6）写出事故报告。若发生严重的走失事故，导游要写出书面报告，详细记述游客走失经过、寻找经过、走失原因、善后处理情况及游客的反映等。

**77.自由活动时，导游如何预防游客走失？**

答：（1）自由活动时，导游应根据游客需要帮助其设计活动线路，并告知乘坐合理的交通工具；

（2）提醒游客带好饭店的宣传卡或提醒游客出发前带上客房的门匙、信封、留言纸等印有该饭店名称、地址的物品备用，特别是游客不懂本地语言时可向出租车司机出示，司机便可以把游客送回饭店；

（3）提醒游客记住导游和团友的联系方式，不要走得太远，不要回饭店太晚，不要去热闹、拥挤、秩序乱的地方。

**78.如果自由活动时游客走失，导游如何处理？**

答：（1）立即报告旅行社。游客若在自己外出时走失，导游得知后应立即报告旅行社，请求指示和协助，通过有关部门通报管区的公安局、派出所和交通部门，提供走失者可辨认的特征，请求帮助寻找；

（2）做好善后工作。走失者回到饭店后，导游应表示高兴，问清情况，必要时提出善意的批评，提醒其他游客引以为戒，避免走失事故再次发生；

（3）游客走失后出现其他情况，应视具体情况作为治安事故或其他事故处理。

**79.导游如何做好游客患病的预防？**

答：（1）游览项目选择有针对性；

（2）安排活动日程要留有余地；

（3）提醒游客注意饮食卫生；

（4）及时报告天气变化。

**80.如果游客在住宿的饭店患一般疾病或感到不适，导游怎么处理？**

答：（1）应劝其及早就医，注意休息，不要强行游览；

（2）当天的游览如果没法参加，导游要主动前去问候，询问身体状况，以示关心。必要时通知餐厅为其提供送餐服务；

（3）需要时，全陪可陪同患者前往医院就医，但应向患者讲清楚，所需费用自理。提醒其保存诊断证明和收据；

（4）严禁导游擅自给患者用药。

**81.游客在旅途中或游览中患一般疾病或感到不适，导游怎么处理？**

答：（1）游客在旅途中感觉不适，若症状较轻，应多加关心，照顾其坐在前排较舒服的座位上；

（2）参观游览时，要时刻观察游客的神态、气色，必要时也可请景区医务人员帮忙；

（3）若有必要，可让全陪陪同游客前往医院就医，地陪带领其他游客继续游览，互通信息。游览结束后，地陪应去医院看望游客。

**82.如果游客在饭店突发重病，导游怎么处理？**

答：（1）如果游客在饭店休息时患重病，导游应该和饭店医务室联系，请饭店医务人员及时抢救；

（2）如果游客病情较重，应联系车辆将游客送往医院，地陪和领队及游客代表陪同游客前往；

（3）如游客需住院治疗，地陪导游安排妥当后带领团队继续游览，全陪或领队留在医院陪同游客；

（4）地陪要将详细情况及时向接待社领导汇报，并请旅行社派人探望。

**83.游客在前往景点途中突然患病，导游应当怎么处理？**

答：（1）在征得患者、患者亲友或者领队同意后，立即将患病的游客送往就近医院治疗，或拦截其他车辆将其送往医院；

（2）必要时，暂时中止旅行，用旅游车将患者直接送往医院；

（3）及时将情况通知接待社有关人员；

（4）一般由全陪、领队、病人亲友陪同前往医院。如无全陪和领队，地陪应立即通知接待社请求帮助。

**84.如果游客在游览中突发重病，导游怎么处理？**

答：（1）不要搬动患病游客，让其就地坐下或躺下；

（2）立即拨打电话叫救护车（医疗急救电话：120）；

（3）向景点工作人员或管理部门请求帮助；

（4）及时向接待社领导及有关人员报告。

**85.在乘飞机、火车、轮船前往下一站的途中游客突患重病，导游怎样处理？**

答：（1）全陪应请求乘务员帮助，在乘客中寻找医务人员；

（2）通知下一站旅行社做好抢救的各项准备工作。

**86.导游在处理游客死亡事故时，应特别注意哪些问题？**

答：（1）必须有死者的亲属，领队，使、领馆人员及旅行社有关领导在场，导游和我方旅行社人员切忌单独行动；

（2）在有些环节还需要公安局、旅游部门、保险公司的有关人员在场。每个重要环节要经得起事后查证并有文字根据；

（3）口头协议或承诺均属无效。事故处理后，将全部报告、证明文件、清单及有关材料存档备案。

**87.对于游客不当言行，导游应当采取怎样的预防措施?**

答：（1）导游应积极向游客介绍我国的有关法律、宗教、习俗、景点管理的有关规定，多做提醒工作，以免个别游客无意中做出不当、犯法行为；

（2）发现可疑现象，导游要有针对性地给予必要的提醒和警告，迫使预谋越轨者知难而退；

（3）对于顽固不化者，一旦发现其越轨行为应立即汇报，协助有关部门调查，分清性质；

（4）处理这类问题要严肃认真，实事求是，合情、合理、合法。

**88.对于游客不当言行，导游应当掌握的原则是什么?**

答：游客不当言行的处理，事前要认真调查核实，处理时要特别注意“四个分清”：分清不当行为和违法行为的界限；分清有意和无意的界限；分清无故和有因的界限；分清言论和行为的界限。

**89.对境外个别游客站在敌对立场散布攻击和诬蔑言论，导游如何处理？**

答：（1）对于个别游客站在敌对的立场上进行恶意攻击、蓄意诬蔑挑衅，作为一名中国的导游要严正驳斥，驳斥时要理直气壮、观点鲜明，导游应首先向其阐明自己的观点，指出问题的性质，劝其自制；

（2）如果一意孤行，影响面大，或有违法行为的，导游应立即向有关部门报告。

**90. 导游对于游客违法行为怎么处理？**

答：（1）对于境外游客的违法行为，首先要分是由于对我国的法规缺乏了解，还是明知故犯；

（2）对前者，应讲清道理，指出错误之处，并根据其违法行为的性质、危害程度，确定是否报有关部门处理；

（3）对那些明知故犯者，导游要提出警告，明确指出其行为是中国法律和法规所不允许的，并报告有关部门严肃处理；

（4）中外游客中若有窃取国家机密和经济情报、宣传邪教、组织邪教活动、走私、贩毒、盗窃文物、倒卖金银、套购外汇、贩卖黄色书刊及录像录音带、嫖娼、卖淫等犯罪活动，一旦发现应立即汇报，并配合司法部门查明罪责，严肃处理。

**91.对游客散发宗教宣传品行为，导游如何处理？**

答：（1）游客若在游览途中散发宗教宣传品，导游一定要予以劝阻，并向其宣传我国的宗教政策，指出不经我国宗教团体的邀请和允许，不得在我国布道、主持宗教活动和在非完备活动场合散发宗教宣传品。处理这类事件要注意政策界限和方式方法；

（2）对不听劝告并有明显破坏活动者，应迅速报告，由司法、公安等机关部门处理。

**92.导游对游客一般性违规如何预防与处理？**

答：（1）在旅游接待中，导游应向游客宣传、介绍、说明旅游活动中涉及的具体规定，防止游客不知而误犯。例如，参观游览中某些地方禁止摄影、禁止进入等，都要事先讲清，并随时提醒；

（2）若在导游已讲清了、提醒了的情况下游客明知故犯，当事人要按规定受到应有处罚。

**93. 游客出现对异性的越轨行为，导游如何处理？**

答：（1）对于游客中举止不端、行为猥亵的任何表现，都应向其郑重指出其行为的严重性，令其立即改正；

（2）导游遇到此类情况，为了自卫要采取果断措施；

（3）情节严重者应及时报告有关部门依法处理。

**94.导游对酗酒闹事游客如何处理？**

答：（1）游客酗酒，导游应先规劝并严肃指明可能造成的严重后果，尽力劝止其继续饮酒；

（2）不听劝告、扰乱社会秩序、侵犯他人、造成物质损失的肇事者必须承担一切后果，直至法律责任。

**95.导游与司机如何做好交通事故的预防？**

答：（1）司机开车时，导游不要与司机聊天，以免分散其注意力；

（2）安排游览日程时，在时间要上留有余地，避免造成司机为抢时间、赶日程而违章超速行驶。不要催促司机开快车；

（3）如遇天气不好（下雪、下雨、有雾）、交通堵塞、路况不好、尤其是狭窄道路、山区行车时，导游要主动提醒司机注意安全、谨慎驾驶；

（4）如果天气恶劣，地陪对日程安排可适当灵活地加以调整；如遇有道路不安全的情况，可以改变行程。必须把安全放在第一位；

（5）阻止非本车司机开车。提醒司机在工作期间不要饮酒。如遇司机酒后开车，决不能迁就，地陪要立即阻止，并向领导汇报，请求改派其他车辆或换司机；

（6）提醒司机经常检查车辆，发现事故的隐患，及时提出更换车辆的建议。

**96.一旦发生了交通事故，导游怎么处理？**

答：（1）立即组织抢救。导游应立即组织现场人员迅速抢救受伤的游客，特别是抢救重伤员，并尽快让游客离开事故车辆；

（2）立即报案，保护好现场。事故发生后，不要在忙乱中破坏现场，要设法保护现场，并尽快通知交通、公安部门（交通事故报警电话：122），争取尽快派人来现场调查处理，查清事故发生原因和责任；

（3）迅速向接待社报告。地陪应迅速向接待社领导和有关人员报告，讲清交通事故的发生和游客伤亡情况，请求派人前来帮助和指挥事故的处理，并要求派车把未伤和轻伤的游客接走送至饭店或继续旅游活动；

**97.交通事故处理结束后，导游要立即写出书面报告，内容应包括哪些？**

答：（1）事故的原因和经过；

（2）抢救经过和治疗情况；

（3）人员伤亡情况和诊断结果；

（4）事故责任及对责任者的处理结果；

（5）受伤者及其他游客对处理的反映等。

**98.请问在旅游活动中遇到的哪些事故可以称为治安事故？**

答：在旅游活动过程中，遇到坏人行凶、诈骗、偷窃、抢劫，导致游客人身及财物受到不同程度的损害的事故，统称为治安事故。

**99．在入住饭店时，导游如何做好治安事故的预防？**

答：（1）导游应建议游客将贵重财物存入饭店保险柜，不要随身携带大量现金或将大量现金放在客房内；

（2）提醒游客不要将自己的房号随便告诉陌生人；

（3）更不要让陌生人或自称饭店的维修人员随便进入自己的房间；

（4）尤其是夜间决不可贸然开门，以防意外；出入房间一定锁好门。

**100.每当离开游览车下车游览时，导游如何做好治安事故的预防？**

答：（1）导游都要提醒游客不要将证件或贵重物品遗留在车内；

（2）导游要提醒司机锁好车门、关好车窗，尽量不要走远。

**101.在旅游景点活动中，导游如何做好治安事故的预防？**

答：（1）导游要始终和游客在一起；

（2）随时注意观察周围的环境，发现可疑的人或在人多拥挤的地方，提醒游客看管好自己的财物；

（3）随时清点人数。

**102.在旅游车行驶途中，导游如何做好治安事故的预防？**

答：（1）导游不得停车让非本车人员上车、搭车；

（2）若遇不明身份者拦车，导游提醒司机不要停车。

**103.一旦出现治安事故，导游怎么处理？**

答：（1）全力保护游客。遇到歹徒向游客行凶、抢劫，导游应该做到临危不惧，毫不犹豫地挺身而出，奋力与坏人搏斗，勇敢地保护游客。同时，立即将游客转移到安全地点，力争在在场群众和公安人员的帮助下缉拿罪犯，追回钱物，但也要防备犯罪分子携带凶器，狗急跳墙。所以，切不可鲁莽行事，要以游客的安全为重；

（2）迅速抢救。如果有游客受伤，应立即组织抢救，或送伤者去医院；

（3）立即报警（电话：110）。治安事故发生后，导游应立即向公安局报警，如果罪犯已逃脱，导游要积极协助公安局破案。

**104.导游如何做好火灾事故的预防？**

答：（1）做好提醒工作。提醒游客不携带易燃、易爆物品；不乱扔烟头和火种，不要躺在床上吸烟；向游客讲清，在托运行李时应按运输部门有关规定去做，不得将不准作为托运行李运输的物品夹带在行李中；

（2）熟悉饭店的安全出口和转移路线。导游带领游客住进饭店后，在介绍饭店内的服务设施时，必须介绍饭店楼层的太平门、安全出口、安全楼梯的位置，并提醒游客进入房间后，看懂房门上贴的安全转移路线示意图，掌握因一旦失火时应走的路线；

（3）牢记火警电话，掌握游客房间号码。导游一定要牢记火警电话（119）；掌握领队和全体游客的房间号码。一旦火情发生，能及时通知游客。

**105.一旦出现火灾事故，导游怎么处理？**

答：（1）立即报警；

（2）迅速通知领队及全团游客；

（3）配合工作人员，听从统一指挥，迅速通过安全出口疏散游客；

（4）判断火情，引导游客自救。

**106.出现火灾事故，导游如何引导游客自救？**

答：（1）被浓烟包围时，用湿毛巾捂住口、鼻，身体重心尽量下移，使面部贴近墙壁、墙根或地面；

（2）必须穿过浓烟时，可用水将全身浇湿或用浸湿的衣被捂住口鼻，贴近地面蹲行或爬行。千万不能让游客搭乘电梯或慌乱跳楼，尤其是在三层以上的旅客，切记不要跳楼；

（3）若身上着火了，可就地打滚，将火苗压灭，或用厚重衣物压灭火苗；

（4）大火封门无法逃脱时，可用浸湿的衣物、被褥将门封堵塞严，或泼水降温，等待救援；

（5）当见到消防队来灭火时，可以摇动色彩鲜艳的衣物为信号，争取救援。

**107. 导游如何做好食物中毒事故的预防？**

答：（1）应安排去卫生有保障的旅游餐厅就餐；

（2）提醒游客不要在小摊上购买食物；

（3）用餐时，若发现食物、饮料不卫生，或有异味变质的情况，导游应立即要求更换，并要求餐厅负责人出面道歉，必要时向旅行社领导汇报。

**108.如有游客出现食物中毒，导游怎么处理？**

答：（1）催吐：对于中毒不久而无明显呕吐者，可以引导游客催吐，如在呕吐物中发现血性液体，应暂时停止催吐；

（2）导泻：发生中毒后，如果游客进食时间已超过2小时，但精神状态良好，可以选择导泻的方法，促使受污染的食物尽快排出体外；泻药的种类和泻药要根据患者年龄不同而有所区别；

（3）保留食物样本：发生食物中毒后，要保留导致中毒的食物样本，如果身边没有食物样本，也可保留患者的呕吐物和排泄物，以方便医生确诊和救治；

（4）处理事故同时，也应及时向旅行社报告，并追究餐厅的责任。

**109.为了防止溺水事故的发生，导游应当做好哪些工作？**

答：（1）劝阻游客独自在河边、海边玩耍；

（2）劝阻游客到非游泳区游泳；

（3）劝阻不会游泳者不要游到深水区，即使带着救生圈也不安全；

（4）提醒游客在游泳前要做适当的准备活动，以防抽筋。

**110.请你说出游客溺水时的有效自救方法？**

答：（1）不要慌张，发现周围有人时立即呼救；

（2）放松全身，让身体飘浮在水面上，将头部浮出水面，用脚踢水，防止体力丧失，等待救援；

（3）身体下沉时，可将手掌向下压；

（4）如果在水中突然抽筋，又无法靠岸时，立即求救。如果周围无人，可深吸一口气潜入水中，伸直抽筋的那条腿，用手将脚趾向上扳，以缓解抽筋。

**111．如果发现有人溺水，你可以使用那些救护方法？**

答：（1）可将救生圈、竹竿、木板等物抛给溺水者，再将其拖至岸边；

（2）若没有救护器材，可入水直接救护。接近溺水者时要转动他的髋部，使其背向自己然后拖运。拖运时通常采用侧泳或仰泳拖运法；

（3）特别强调：未成年人发现有人溺水，不能贸然下水营救，应立即大声呼救，或利用救生器材施救，救人也要在自己能力范围之内。

**112.请你说一下岸上急救溺水者常用方法？**

答：（1）迅速清除溺水者口、鼻中的污泥、杂草及分泌物，保持呼吸道通畅，并拉出舌头，以避免堵塞呼吸道；

（2）将溺水者举起，使其俯卧在救护者肩上，腹部紧贴救护者肩部，头脚下垂，以使溺水者呼吸道内积水自然流出；

（3）进行口对口人工呼吸及心脏按压；

（4）尽快联系急救中心或送去医院。

**113.如果发生地震时你和游客在室外，怎么自救？**

答：室外避险切记乱跑乱挤，不要扎堆，应避开人多的地方，远离高大建筑物、窄小胡同、高压线；应注意保护头部，防止砸伤。旅游团在游览时遇到地震，导游应迅速引导游客撤离建筑物、假山、集中在空旷开阔区域。

**114.导游带领游客游览时遇到泥石流，应如何逃生？**

答：（1）遇到泥石流，导游要镇定地引导游客逃生。泥石流发生时，不能在沟底停留，而应迅速向山坡坚固的高地或连片的石坡撤离，抛掉一切重物，爬得越高越好，跑得越快越好；

（2）切勿与泥石流同向奔跑，而要向与泥石流流向垂直的方向逃生；

（3）到了安全地带，游客应集中在一起等待救援。

**115.导游如何避免在游览中受到洪水的侵害？**

答：（1）导游应在出发前收听气象台的天气预报，尤其是汛期的天气预报，当听到气象台发出的红色预警或橙色预警时，应对计划的山区、河湖或低洼地区的游览采取相应的措施，如可同游客协商并征求其同意，适当调整旅游项目。

（2）为应对在野外游览时突然遭遇到洪水的侵袭，导游平时应学习一些应对洪水的自救和救援知识。

**116如果导游带领游客游览时遇上山洪暴发，怎么办？**

答：（1）一定要保持冷静，迅速判断周边环境，选一高处平地或高处山洞且离行洪道远的地方将游客集中起来，向外界求救；

（2）不要沿着行洪道方向跑，而要向两侧快速躲避；千万不要轻易涉水过河；

（3）迅速报警，将游客受困的地点、人数和所处的险情一一报告清楚，请他们迅速组织人员来救援；

（4）一旦不慎被洪水卷走，此时要绝对保持头脑冷静，尽量使自己的头部露出水面，保证呼吸和身体平衡。一般山洪只是水急但并不会很深，只要镇定下来，总会获得生机。

**117.旅游团若遇到强大的风暴，尤其遇到龙卷风时，要采取怎样措施自我保护？**

答：（1）若在室内，最好躲在地下室、半地下室或坚固房屋的小房间内，避开重物；不能躲在野外小木屋、破旧房屋和帐篷里；

（2）若被困在普通建筑内，应立即紧闭临风方向的门窗，打开另一侧的门窗；

（3）若被飓风困在野外，不要在狂风中奔跑，而应平躺在沟渠或低洼处，但要避免水淹；

（4）旅游团在旅游车中时，司机应立即停车，导游要组织游客尽快撤离，躲到远离汽车的低洼地或紧贴地面平躺，并注意保护头部。

**118.游客动晕症的防治措施有哪些？**

答：（1）晕车的游客应该注意保持心情舒畅，精神放松；

（2）乘交通工具前，饮食不宜过饱，少食油腻食物，多食些易消化食物；

（3）乘车、乘机最好往前坐，减少震动。要坐顺方向座位，少看外面移动物体或闭目养神；

（4）较轻者可准备生姜片，感觉不适时含在嘴里，或用橡皮膏贴脐部。口服晕车药，启程前半小时服用；

（5）长途旅行途中，如遇游客晕机、晕车较严重可请乘务人员协助。

**119. 游客中暑的防治措施有哪些？**

答：（1）做好防护工作；

（2）避免在烈日下活动；

（3）多喝淡盐开水；

（4）准备防暑用品。

**120.如果遇到游客提出意见和建议，导游应当注意什么问题？**

答：（1）耐心倾听，认真记录；

（2）表示同情和理解，不盲目做出承诺；

（3）调查了解，迅速答复。

**121.导游在调查处理游客的意见和建议时，要做到哪几点？**

答：（1）办理及时，不要拖延；

（2）答复迅速；

（3）对游客反映的意见表示感谢；

（4）对一些重要意见和建议要及时报告旅行社；

（5）注意保护提意见和建议的游客的隐私。

**122.如果要将重病患者送医，应当由谁陪同，若需动手术由谁签字？**

答：如果要将重病患者送往医院或急救中心，必须由患者亲属或领队陪同前往；若动手术需要征得亲属的同意，如果亲属不在，需要领队同意并签字。

**123.若旅游团中有患者病危，亲属又不在身边，导游接下来应当怎么处理？**

答：（1）导游应及时提醒领队通知其亲属；

（2）若患者系外籍人士，应提醒领队通知其所属国驻华使领馆；

（3）患者亲属到达后，应协助其解决生活方面的问题；

（4）若找不到患者亲属，一切按使领馆书面意见处理；

（5）导游还应随时向当地接待社反映情况。

**124.旅游团中患者转危为安，但需继续住院治疗，接待社和导游应当怎么办？**

答：（1）接待社和导游要不时地前往医院探望；

（2）若患者住院不能随团离境，应帮助患者办理分离签证、延长签证以及出院、回国手续和交通票证等事宜；

（3）住院费用和亲属费用由患者自理；未享受的综合服务费用按协议规定处理。

**125.对于正常死亡和死因明确的非正常死亡游客一般不做尸体解剖，如果要求解剖，导游及相关单位该怎么处理？**

答：如果要求解剖，应由死者亲属或领队或其所属国驻华使领馆有关官员签字，提出书面请求，经医院有关部门同意后方可进行，解剖后写出“尸体解剖报告”。此外，旅行社还应向司法机关办理公证书。

**126.如有游客死亡，其遗物如何处理？**

答：（1）死者的遗物由其亲属、领队或者死者生前好友代表或其所在国驻华使领馆有关官员共同清点造册，列成清单，一式二份，由上述人员签字后分别保存；

（2）遗物交其亲属或死者所在国家驻华使、领馆有关人员；；

（3）接收遗物者应在收据上签字，收据上应注明接收时间、地点、在场人员等。

**127.有游客死亡后，遗体的处理一般以火化为宜。请问具体怎么办理？**

答：（1）火化前，应由死者亲属或领队或所属国驻华使领馆写出“火化申请书”并签字；

（2）火化前，如有需要可由领队、死者亲属和好友或全团向遗体告别，告别现场应拍照留存；

（3）如死者亲属或领队要求举行追悼会或宗教祭祀仪式，除导游要参加外，我方可以组团社或接待社名义致简短悼词，送花圈或花束；

（4）遗体火化后，火葬场将死者的“火化证明书”交死者亲属或领队，我国民政部门发给携带骨灰出境证明。

**128.关于海啸自救与互救内容有哪些？**

（1）如果在海啸来临时不幸落水，要尽量抓住木板等漂浮物，同时注意避免与其他硬物碰撞；

（2）在水中不要举手，也不要乱挣扎，尽量减少动作，能浮在水面随波漂流即可。这样既可以避免下沉，又能够减少体能的无谓消耗；

（3）如果海水温度偏低，不要脱衣服；

（4）尽量不要游泳，以防体内热量过快散失；

（5）不要喝海水。海水不仅不能解渴，反而会让人出现幻觉，导致精神失常甚至死亡；

（6）尽可能向其他落水者靠拢，这样既便于相互帮助和鼓励，又可因目标扩大更容易被救援人员发现；

（7）溺水者被救上岸后，最好能进入温水里恢复体温，没有条件时也应尽量裹上被、毯、大衣等保温衣物。注意不要采取局部加温或按摩的办法，更不能给落水者饮酒，饮酒只能使热量更快散失；

（8）如果落水者受伤，应采取止血、包扎、固定等急救措施，重伤员则要及时送医院救治；

（9）要记住及时清除落水者鼻腔、口腔和腹内的吸入物。具体方法是将落水者的肚子放在你的大腿上，从后背按压，让海水等吸入物流出。如心跳、呼吸停止，则应立即交替进行口对口人工呼吸和心脏按压。

**129.导游带团过程中所在旅游地发生新冠疫情病例，导游员应该怎样灵活完成带团任务？**

答：如在带团过程中，所在旅游地出现散发确诊新冠肺炎本土病例，导游应尽可能在团队做好防护的前提下带团完成旅游活动。如所在旅游地确诊新冠肺炎本土病例较多，需根据疫情实际情况与旅行社领导随时保持沟通，并直接征询游客意见，尽快带游客离开中(高)风险地区。导游带游客回到客源地后，应告知游客回家后需要切实按照要求自我观察14日，每日向所在单位或者居(村)民委员会报告健康状况，配合做好相关部门对自我健康状况的随访或者电话询问。

**130.在新型冠状病毒肺炎疫情常态化防控阶段，导游带团过程中，保持高度的敏感的做法有哪些？**

（1）密切地关注游客的身体状况，一旦发现有游客出现异常的发热、干咳乏力、咽痛、嗅(味)减退、腹泻等症状，应就近联系医院及时开展实验室检测；

（2）按医院要求对疑似病人及时采取临时隔离措施，就地停止旅游活动。

（3）一旦疑似病人确诊，全团游客包括导游，作为密切接触者均须接受集中隔离医学观察，在集中隔离医学观察的第1天、第4天、第7天、第14天分别进行一次核酸检测，结果均为阴性可解除集中隔离医学观察。

（4）组织全团游客配合流调确认全团游客的密切接触者，其密接的密接第1天、第4天、第7天核酸检测均为阴性可解除集中隔离医学观察。