



服务业案例精选丛书

导游服务 案例详解

结合《旅游法》剖析案例版

结合《旅游法》，详解导游服务案例

集十余年金牌导游员工作体验、多年百佳旅游社总经理工作心得之大成

以法条为依据，详解典型案例：

既讲明应如何处理，又阐释为何要如此处理，且指出防患于未然之道

李 婍 / 编著



旅游教育出版社

 服务业案例精选丛书

导游服务 案例详解

结合《旅游法》剖析案例版

李 婍 编著

 旅游教育出版社

· 北京 ·

策 划: 赖春梅

责任编辑: 张 娟

图书在版编目(CIP)数据

导游服务案例详解: 结合《旅游法》剖析案例版/
李婭编著. —北京: 旅游教育出版社, 2014.1

ISBN 978 - 7 - 5637 - 2796 - 4

I. ①导… II. ①李… III. ①导游—旅游服务—案例
IV. ①F590.63

中国版本图书馆CIP数据核字(2013)第239974号

导游服务案例详解

结合《旅游法》剖析案例版

李 婭 编著

出版单位	旅游教育出版社
地 址	北京市朝阳区定福庄南里1号
邮 编	100024
发行电话	(010)65778403 65728372 65767462(传真)
本社网址	www.tepcb.com
E-mail	tepx@163.com
印刷单位	北京中科印刷有限公司
经销单位	新华书店
开 本	710毫米×1000毫米 1/16
印 张	14.25
字 数	154千字
版 次	2014年1月第1版
印 次	2014年1月第1次印刷
定 价	28.00元

(图书如有装订差错请与发行部联系)

前言

历经 30 年等待,《中华人民共和国旅游法》(以下简称《旅游法》)于 2013 年 4 月 25 日经第十二届全国人大常委会正式审议通过,并于 10 月 1 日正式施行。《旅游法》是我国旅游行业的第一部法律,突出保障旅游者和旅游经营者的合法权益。

更让人欣喜的是,《旅游法》明确了导游的权益,维护了导游的利益,保护了导游的合法权利,减轻了导游人员的工作压力;同时为提高导游员的服务意识、提升导游员的服务质量、倡导文明旅游等奠定了良好的基础。

2012 年旅游投诉数据显示,全国投诉导游的案件与上一年相比上涨了 22.14%,多为对带团导游的服务质量和履约能力不满意。这说明我们在旅游服务质量方面还存在着许多问题,亟待导游从业者反思。导游是构建和谐社会关系,紧密联系旅游者与旅游地自然、文化的桥梁和纽带,“文明旅游,导游先行”,导游工作者要做好文明出行的示范人。

2013 年,应旅游教育出版社邀约,笔者按导游工作业务范围进行划分,以“领队篇”“地陪导游篇”“全陪导游篇”“景点景区导游

篇”四个篇章对近几年来涌现出来的典型先进事迹、发生的特殊事件的经验和教训等编辑整理，结合刚刚出台的《旅游法》，对导游服务工作中的典型案例进行详细剖析，力求为更多导游同人提供学习和工作参考的素材。

本书在编写中，获得长春市旅游局邵大明局长、长春市旅游质量监督所（长春市导游培训中心）赵若营处长、朱宇杰副处长、朱宏茗的帮助和指导。同时，感谢旅游教育出版社给予的大力支持和肯定。本书参考和借鉴了部分专家在国家旅游局官网发布的信息，在此谨向专家学者一并表示感谢。对不足之处，恳请同人、专家和读者给予意见反馈，以臻完善。

李嫒 于怡景园

2013年10月

目 录

领队篇.....	1
01 做个出境领队不容易	3
02 香港导游“阿珍”辱骂游客案	6
03 烧香消费过高被投诉	9
04 向不文明行为说“不”	13
05 赴台游携带烟酒有限制	15
06 溺水身亡谁之责	17
07 国手猝死香港	19
08 见义勇为的楷模	21
09 惊魂一刻	25
10 语言的重要性	29
11 巴黎被抢	31
12 “度假天堂”里的爆炸事件	34
13 “换座”意外	36
14 两岸同胞心手相连走出“困境”	41
15 人文营销好导游	43
16 领队无精打采，旅游失光彩	48
17 风俗禁忌	51

18 领队此话妥当吗	54
19 罗女士欧洲游烦恼不已	56
20 演出结束后	60

地陪导游篇..... 63

01 导游让我“快跑”	64
02 清点人数的重要性	65
03 导游擅改行程	67
04 地陪强迫购物引来记者	69
05 一路问来好辛苦	70
06 旺季来临前的“会议”	72
07 你信任导游吗	74
08 同一片蓝天下	76
09 水上快艇	81
10 从导游大嗓门看公共精神的缺失	83
11 饮酒过量的女导游.....	85
12 阿姨总说“不知道”	87
13 爱心感动游客	89
14 地陪导游迟到后	93
15 带领旅游团用好第一餐	95
16 交换佛像	98
17 导游您贵姓	100
18 机灵的地陪	102
19 连环套	105
20 临行赠言 意味深长	107

全陪导游篇..... 109

- 01 “我是导游，先救游客！”
——花枝的精神，榜样的力量 110
- 02 全陪工作顺口溜 112
- 03 趣味讲解 116
- 04 学会委婉拒人 118
- 05 黄山之行 119
- 06 教授“教”说话 124
- 07 拒绝入住的游客 125
- 08 座位被占了 127
- 09 印象变了 129
- 10 游客意见不一致 131
- 11 野外探险遇到蛇..... 133
- 12 午餐事件 135
- 13 是谁在敲门 137
- 14 “浪漫之旅” 139
- 15 天气变化后 141
- 16 黄金周里的波折 143
- 17 全陪也没有特权 146
- 18 是谁弄没了我的证件 147
- 19 相煎何太急 149
- 20 携夫出游的全陪 151

景点景区导游篇..... 153

- 01 讲解不规范，武侯祠让导游“闭嘴” 154

02	景区导游无 IC 卡不准上岗	156
03	曲阜三孔景区讲解将不再使用扩音器材	157
04	最牛团长夫人	159
05	难忘的第一次讲解	161
06	景区安全不容小视	162
07	讲解员年度考核似“竞技比赛”	164
08	会讲故事的导游员	166
09	“精细化管理”新举措	168
10	走上百家讲坛的女导游	169
11	政务接待无小事	172
12	“手语导游”体现人文关怀	174
13	最生动的课堂	176
14	修鞋嫂自学成故宫讲解员	178
15	外语讲解员告急	184
16	因人施讲	186
17	在读女博士当讲解员引热议	188
18	感情融入言语中	190
19	讲解内容要清楚	191
20	我能参加比赛吗	193
附录一 中国公民出国（境）旅游文明行为指南···		195
附录二 中国公民国内旅游文明行为公约·····		196
附录三 中华人民共和国旅游法·····		197
参考文献·····		218

领队篇

为了规范中国公民出国旅游活动，保障出国旅游者和出国旅游经营者的合法权益，国务院于 2002 年 5 月颁布了《中国公民出国旅游管理办法》。该办法对领队的工作职责作出了明确规定：

1. 组团社应当为旅游团队安排专职领队。领队应当经省、自治区、直辖市旅游行政部门考核合格，取得领队证。领队在带团时，应当佩戴领队证，并遵守本办法及国务院旅游行政部门的有关规定。

2. 旅游团队出境后因不可抗力或者其他特殊原因确需分团入境的，领队应当及时通知组团社，组团社应当立即向有关出境边防检查或者省级公安边防部门备案。

3. 组团社及其旅游团队领队应当要求境外接待社按照约定的团队活动计划安排旅游活动，并要求其不得组织旅游者参与涉及色情、赌博、毒品内容的活动或者危险性活动，不得擅自改变行程、减少旅游项目，不许强迫或者变相强迫旅游者参加额外付费项目。

4. 旅游团队领队应向旅游者介绍旅游目的地国家的相关法律、风俗习惯以及其他有关注意事项，并尊重旅游者的人格尊严、宗教信仰、民俗风俗和生活习惯。

5. 旅游团队领队在带领旅游者旅行、游览过程中,应当就可能危及旅游者人身安全的情况,向旅游者做出真实说明和明确警示,并按照组团社的要求采取有效措施,防止危害的发生。

6. 旅游团队在境外遇到特殊困难和安全问题时,领队应当及时向组团社和中国驻所在国家使领馆报告;组团社应当及时向旅游行政部门和公安机关报告。

7. 旅游团队领队不得与境外接待社、导游及其他提供商品或者服务的经营者串通欺骗、胁迫旅游者消费,不得向境外接待社、导游及其他为旅游者提供商品或者服务的经营者索要回扣、提成或者收受其财物。

8. 旅游者在境外滞留不归的,旅游团队领队应当及时向组团社和中国驻所在国家使领馆报告,组团社应当及时向公安机关和旅游行政部门报告。

01 做个出境领队不容易

案例介绍

领队小傅受旅行社委派，带团到新加坡。当从一家购物店出来后集合时，发现团内两名游客不见了。因为这两名游客手机没有开通国际漫游，联系不上，她只好安排部分游客原地等候，其他人员分头到周围寻找。经过差不多两个小时的寻找，大家才找到走散的那两名游客。

小傅在自己的（QQ）空间中写道：从事出境领队这么多年，她收获最大的就是自身获得的锻炼。经常跟陌生游客打交道、缜密地为紧凑的行程做准备，还需要把前后步骤和细节都考虑到位。小傅说：“当领队，万事都要考虑周全，经验告诉我，哪怕是说少了一句该说的话，都难以预测会出现什么后果。”

案例分析

旅行社出境领队工作一直以来被许多人“羡慕”不已，能免费游历世界各国，是多么幸福的事情啊！可实际的领队工作，却并非大家所想的那般“轻松惬意”。

作为一名出境领队，不仅要具备最基本的外语口语交流能力，能适应倒时差造成的身体不良反应，具备良好的体力和耐力，还需要了解各种海关和边检知识，冷静应付各种突发事件。比如，本案例中的游客突然走失等特殊情况。

案例详解

一、游客走失应如何预防

在参观、游览或自由活动时，旅游团中游客走失的情况时有发生，原因多种，不一定是导游人员的责任。但无论哪种原因造成游客走失都会影响游客的情绪，严重时会影响旅游计划的完成，甚至会危及游客的生命和财产安全。导游人员必须加强责任心，周到、细致地做好工作以防此类事故发生。

（一）做好各种预防工作

（1）导游人员每天都要向游客报告一天的行程，讲清上、下午的游览地点，中、晚餐用餐的地点和餐厅的名称。

（2）下车后进入游览点之前，地陪要告知全体游客旅游车的停车地点、车号及车的特征，并强调开车的时间。

（3）进入游览点后，在景点的示意图前，领队要配合地陪向游客介绍游览路线，所需时间，集合的时间、地点等。

（二）与地陪、全陪配合，经常清点人数

导游人员要时刻与本团游客在一起，注意游客的动向，经常清点人数。

（三）导游人员要以丰富的讲解内容和高超的导游技巧吸引游客

导游人员讲解的内容是否丰富，导游技巧是否运用得好，直接关系到游客的注意力是否集中。

（四）做好提醒工作

（1）游客单独外出时，领队要提醒游客记住接待社的名称、与导游人员的联系方式、下榻饭店的名称及电话号码或带上印有饭店名称、标志、地址、电话等的卡片。

（2）自由活动时，领队要建议游客最好结伴同行，不要走得太远；提醒游客不要回饭店太晚，不到秩序混乱的地方去。

二、游客走失如何处理

（一）游览活动中游客走失的处理

1. 了解情况，迅速寻找

领队应立即向团内其他游客了解情况并请领队、全陪迅速分头去寻找，自己带领其他游客继续游览。

2. 争取有关部门的协助

在经过认真寻找仍然找不到走失的游客时，领队应立即向游览地的派出所和管理部门求助，同时与该团下榻的饭店前台和楼层服务台联系，询问走失游客是否已回饭店；如采取以上措施仍找不到走失的游客，领队应向接待社及时报告并请求帮助，必要时经领导同意向公安部门报案。

3. 做好善后工作

找到走失的游客后，导游人员应问清情况、分析走失的原因。如是导游人员自己的原因，领队应向游客退还未参观景点的相关费用；如责任在走失者，应对其进行安慰，讲清利害关系，提醒以后注意。

4. 写出事故报告

如发生严重的游客走失事故，导游人员应写出书面报告，内容包括游客

走失的经过、走失原因、寻找的经过、善后处理及游客的反应等详细情况。

（二）游客在自由活动中走失的处理

1. 立即报告旅行社

领队可寻求接待社有关人员的协助，通过有关部门通报管区的公安局、派出所和交通部门，尽量详细地提供走失者的特征和相关情况，请求沿途寻找。

2. 做好善后工作

找回走失者后，导游人员应问清情况，提醒全团引以为戒，避免类似事故再次发生。

02 香港导游“阿珍”辱骂游客案

案例介绍

2010年1月，安徽省宣城市某电器公司开展有奖促销活动，获奖顾客可获得港澳双卧六日游大奖。电器公司委托宣城A旅行社承办此项旅游活动，A旅行社与没有出境游资质的宣城B旅行社合作，其后B旅行社又与深圳C旅行社签订了赴港澳游的委托协议。参加港澳双卧六日游的游客与B旅行社签订了出境旅游合同。2010年3月24日，51人的港澳旅游团从安徽出发，香港接待社为D旅行社。该团在港旅游期间，香港接待社所派导游李巧珍多次胁迫游客购物，并对游客进行人身侮辱。该团游客将导游李巧珍在旅游大巴上谩骂游客的言行暗录下来，回内地后将录像传至互联网上，引起社会广

泛关注。网友戏称导游为“恶女阿珍”。事后，香港旅游业议会对本案涉及的香港旅行社和导游进行了查处。

公关之一：“恶女阿珍”公开道歉并遭辞退

涉嫌强迫内地游客购物并辱骂游客的香港导游李巧珍（阿珍）首次公开露面，在记者会上，她称对事件非常后悔，并向内地游客和香港市民道歉。为了引起其他导游对此事件的重视，香港旅游业议会表示会吊销“阿珍”的导游证，香港导游界将对“阿珍”终身“禁足”。

公关之二：推出“优质诚信香港游”新举措

2010年7月27日，香港相关旅游部门与国家旅游局在北京联合举行了“优质诚信香港游”发布会，会上不但请来深受内地居民喜欢的形象大使——小猪麦兜作为代言人，还推出了一系列“优质诚信香港游”新举措。其中，明确亮出了三大诚信保证——无强迫购物、无自费项目、无附加费。

据了解，香港在利用网络平台加强全国覆盖的同时，新增了23家合作旅行社，将直接参与“优质诚信香港游”计划的城市从目前的18个扩展至27个，进一步扩大“优质诚信香港游”的影响力，让“优质诚信香港游”更快覆盖内地更多的城市。据悉，目前合肥也已有旅行社加入“优质诚信香港游”。

公关之三：同国家旅游局达成“5点共识”

7月31日，内地与香港旅游工作磋商会议在京召开。双方就共同做好规范内地赴港旅游秩序相关工作达成了5点共识。

一是国家旅游局要求各地旅游行政管理部门进一步加强赴港旅游团队管理工作，强化领队职责，支持和配合香港规范旅游市场。

二是国家旅游局将责成有关部门积极配合香港旅游业界专责小组做好相关工作，双方同意在近期召开工作磋商会议，研究规范内地赴港旅游市场秩序。

三是双方同意共同做好增加旅客权益透明度的相关工作，国家旅游局将通过中国旅游报、中国旅游网等多种渠道，广泛宣传香港方面提供的赴港游

客须知。

四是更为有效地处理内地游客在香港发生的旅游突发事件及投诉个案，国家旅游局将给予必要的协助配合。

五是双方同意进一步加强工作联系，确定港澳台司司长和香港旅游事务专员为双方联络人。

案例分析

对于阿珍恶劣对待拒绝购物的游客的行为，许多从事出境领队工作的人员都非常清楚，主要原因在于旅行社不给导游底薪，相反，还要导游承担“人头费”。导游自己的带团收入、旅行社的利润，全压在导游一个人身上。这使得导游的心思不是用在如何带团讲解，为游客提供优质服务，而是用在导购。旅游业似乎走不出低价竞争的怪圈，旅行社导游的理念和服务跟不上，旅游业还是会进入另外的恶性循环。2010年“阿珍”事件过后，虽然引起了政府相关部门的重视，并出台了相关的政策，但时至今日，“零团费”“负团费”屡现市场，一个又一个“阿珍”再现“江湖”，规范境外导游言行和服务，更需要从根源抓起。

案例详解

“阿珍”事件是非常典型的“零负团费”带来的不良结果。依据《旅游法》第三十五条规定：旅行社不得以不合理的低价组织旅游活动，诱骗旅游者，并通过安排购物或者另付费旅游项目获取回扣等不正当利益。旅行社组织、接待旅游者，不许指定具体购物场所，不得安排另付费旅游项目。但是，经双方协商一致或者旅游者要求，且不影响其他旅游者行程安排的除外。

同时，第九十八条规定：旅行社违反《旅游法》第三十五条规定的，由旅游主管部门责令改正，没收违法所得，责令停业整顿，并处三万元以上