

教育部规划教材
中等职业学校旅游服务与管理专业



旅行社服务案例分析

全国中等职业学校旅游服务与管理专业教材编写组 编

徐云松 主编



高等教育出版社

教育部规划教材
中等职业学校旅游服务与管理专业

旅行社服务案例分析

中等职业学校旅游服务与管理专业教材编写组 编

徐云松 主编

高等教育出版社

图书在版编目(CIP)数据

旅行社服务案例分析/徐云松主编. -北京:高等教育出版社, 2000. 7

ISBN 7-04-007731-0

I. 旅… II. 徐… III. 旅行社-导游-案例-研究-中国-技术学校-教学参考资料 IV. F592

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (1999) 第 30263 号

旅行社服务案例分析

全国中等职业学校饭店服务专业教材编写组 编

出版发行 高等教育出版社

社 址 北京市东城区沙滩后街 55 号 邮政编码 100009

电 话 010-64054588 传 真 010-64014048

网 址 <http://www.hep.edu.cn>

经 销 新华书店北京发行所

排 版 高等教育出版社照排中心

印 刷 高等教育出版社印刷厂

开 本 850×1168 1/32 版 次 2000 年 7 月第 1 版

印 张 6.875 印 次 2000 年 7 月第 1 次印刷

字 数 175 000 定 价 7.00 元

凡购买高等教育出版社图书,如有缺页、倒页、脱页等质量问题,请在所购图书销售部门联系调换。

版权所有 侵权必究

内 容 提 要

本书是教育部职业教育与成人教育司组织编写的全国中等职业学校旅游服务与管理专业教材,是教育部规划教材。

本书主要包括导游员在国内从事导游工作时所遇到的具有代表性案例的点评、分析及处理方法,以及有关政策、法规。

本书的案例都是在旅行社服务实践中收集到的,真实、可信;在点评、处理的环节中,作者集集体智慧于一身,不进行简单的说教,以理服人,给读者留有空间,让读者从中感受有益的内容。

本书的目的是让中等职业学校旅游服务与管理专业的学生能够了解更多的服务案例,从中得到处理问题的方法;同时,拓宽学生的知识面,增加未来的就业能力。

本书还可作为导游员资格考试及导游员年审的培训教材。

出版说明

在党的改革开放路线的指引下,我国的旅游业正沿者持续、快速、健康的道路向前发展。旅游业的发展,对旅游服务人员的素质提出了更高的要求。他们不仅需要有精湛的服务技能,更要有适应市场变化的综合能力和生存能力。为此,高等教育出版社组织了有关省市的旅游专家和旅游教育工作者编写了中等职业学校旅游服务与管理专业教材,主要包括《导游基础知识》、《导游业务》、《旅游政策与法规读本》、《旅行社业务基础知识》、《旅行社服务案例分析》等。

本套教材的编写,充分体现了科学性、实用性和系统性,兼顾了非导游专业学生学习导游专业知识的实际需要。除旅游服务与管理专业外,饭店服务专业、文秘专业、外语专业等专业学生使用本套教材,可以达到拓宽知识面、增加就业能力的目的。

本套教材重在“教”上,使学生能够理解和掌握有关定义和概念;在内容上,基本上涵盖了国内导游人员资格考试的范围,有些内容还有突破,旨在让学生掌握更多的专业知识。学生在学完本套教材后,应根据有关考试细则和要求,有针对性地复习相关知识,以便顺利通过导游人员资格考试。

愿这套教材在教学过程中发挥它预期的作用,希望广大的旅游教育工作者及读者提出宝贵的意见和建议。

高等教育出版社

1999年6月

写在出版前

世纪之交,旅游业再掀高潮,国内外同行竞争日趋激烈。“优胜劣汰”不仅是自然界,也是一个国家、一个民族乃至一个行业的发展规律;而决定的因素则是人。“十年树木,百年树人”。近几年来,国内不少地方政府把旅游业作为经济发展的支柱产业或新的经济增长点,而要实现这样的目标,首先需要的是一支高素质的从业人员队伍。我们知道,旅游产品包括它的一系列的服务,旅行社的导游服务是至关重要的一项,有人称之为“灵魂”,实可谓举足轻重。令人遗憾的是,有关旅行社服务的专题教材、培训资料却不多。

然而,令人高兴的是,浙江省旅游局人教处、导游考评办公室的几位同志和浙江省旅游学校的部分青年教师站得高、看得远,很早就默默无闻、脚踏实地在准备编写一本关于旅行社服务案例分析、处理的书。迄今为止,这一范围很少有专业人士涉足,有关专著无处可寻,参考书籍也少之又少;我们的导游员在这方面所遇到的实际困惑和困难最多,且往往不知所措。在这样的情形下,作者们本着“初生之犊”的精神,不信“游于圣人之门者难为言”。他们以高度的责任感和使命感,凭着较为丰富的实际经验和教学经验,不知则问,不能则学,不畏辛苦,筛选、整理、点评出有关入境游、出境游和国内游有一定代表性的服务案例 140 余个。这些案例已汇编成册,将很快付梓。作为主审,我有幸先睹为快。毋庸置疑,他们为咱们同行做了件大好事,可喜又可贺!

由于旅游业在中国仍然是一项新兴产业,有不少法律、法规和规章尚待出台或完善,有许多地方急需规范。书中案例范围较广,大到国家政策,小到地方法规;远到海外,近到本地;涉及旅游者的吃、住、行、游、购、娱等诸方面。政治方面有对外方针、台湾问题、改革开放、宗教政策、人权状况、计划生育、环境保护、打击嫖娼等;业

务方面有讲解服务、生活服务、团队团结、伤病问题、死亡事故、火灾事故、突发事件、小费问题、购物问题、赔偿问题、外币兑换、游客受骗、无证导游、违规经营等；还有不少问题，乍看很细小，实则很具原则，处理起来相当有讲究。鉴于此，要对涉及面如此之广泛的140余个案例做出独立、透彻的分析，做出有高度有深度的点评，并提出较为可行的处理意见，实则难矣。身为特级导游员，我多年来在旅游服务方面虽也积累了一些经验、教训和案例，却深深体会到：要使每个案例的点评既具借鉴作用又带指导性意见，并非易事。美国法律中有“案例法”，我以为本书的积极作用正在于此：不仅是经验之谈，而且为旅游服务中的个案研究提供了样本。旅游行业的导游人员、地外联人员、管理人员，尤其是旅游院校的教师和学生读后对他们的实际工作和教学工作定会大有裨益，有志投身旅游服务工作的年轻人读后也会受益匪浅。作者还特意留下了10个案例请您分析、点评，我想开卷有益，动手亦有益吧。

特级导游员、副译审 陈刚

1999年正月于西子湖畔

责任编辑	李爱华
封面设计	李卫青
版式设计	刘海新
责任校对	杨光
责任印制	韩刚

目 录

第一部分 案例分析

地陪没有来迎接旅游团.....	(3)
导游员错接了旅游团.....	(4)
没有接到旅游团.....	(5)
地陪没有准时到达旅游团集合地.....	(6)
地陪不会讲德语.....	(7)
游客对客房分配有意见.....	(8)
客房的浴巾不见了.....	(9)
游客在客房里吵大闹.....	(10)
游客损坏了饭店物品.....	(11)
饭店少给两间客房.....	(12)
搞错了游客下榻的饭店.....	(13)
饭店设施陈旧.....	(15)
饭店发生了火灾.....	(16)
游客洗澡时被热水烫了.....	(17)
游客意外死亡.....	(18)
游客在饭店内丢失钱包.....	(20)
饭店强行让旅游团搬家.....	(21)
游客要求上水果.....	(22)
游客离店前结账不及时.....	(24)
旅行社降低了住宿标准.....	(25)

去游览地的路被封锁	(26)
旅游车半路受损	(27)
旅游车在水中熄火	(29)
被迫改变行程	(30)
旅游车的轮胎爆了	(33)
游客上错了车	(34)
其他旅游团要求搭车	(36)
旅游车被扣	(37)
旅游车与其他车相撞	(38)
硬卧改成了硬座	(40)
回程买不到卧铺票	(41)
搞错了游客登机的机场	(42)
途中堵车,赶不上班机.....	(44)
旅游团与他人发生纠纷	(45)
游客酒醉摔伤	(46)
领队的无理要求	(47)
游客不愿和导游员在一起	(48)
说自己是实习导游员	(49)
游客要求换导游员	(50)
导游员的游览计划和领队的有出入	(51)
一问三不知的导游员	(52)
导游员讲错了导游词	(54)
巧待有偏见的游客	(55)
寺庙不同意游客举行宗教仪式	(56)
超常规的服务	(58)
一次富于“人情味”的服务	(60)
导游员讲解,游客却在聊天.....	(61)
天气影响了观光	(62)
旅游团内有数个小团体	(64)

游客对去哪个景点游览意见不一	(65)
行动不便者上黄山	(66)
游客要求增加额外的游览项目	(68)
游客不见了	(68)
海上游泳,大浪卷走游客	(70)
旅行社违约,少游景点(一)	(71)
旅行社违约,少游景点(二)	(73)
小孩超高要补票	(74)
全陪不肯买门票	(75)
游客要求提前离团	(76)
游客不愿去定点商场购物	(77)
游客不愿进旅游纪念品商店	(78)
经营者高价卖玉镯	(80)
选择性游客组成的旅游团如何讲解	(81)
导游员不必有求必应	(82)
游客遇不可抗力的事件(一)	(83)
游客遇不可抗力的事件(二)	(85)
游客自身原因造成经济损失	(85)
自由活动游客走失	(87)
游客要求自由活动	(88)
游客要求单独活动	(89)
游客要求在华亲朋随团活动	(90)
制止游客迟到、拖沓的行为	(91)
个别游客与团内其他成员不合群	(92)
游客要求导游员转递物件	(94)
游客嫖娼被捉	(95)
游客乱扔烟蒂被罚	(96)
游客食物中毒	(97)
游客被野蜂蜇伤	(98)

游客患急性肠胃炎	(99)
游客突发心肌梗塞病	(100)
游客扭伤了关节	(101)
旅途中游客心脏病发作	(102)
拍一张照片付出的代价	(103)
游客遗失证件	(104)
游客被诈骗	(105)
新婚之旅带来的不愉快	(106)
异性游客过分的要求	(107)
缩短一地行程	(108)
护照上没有有效期签证	(109)
游客购物要领队提供参考意见	(110)
旅游团购物为“零”,某地旅行社有意见	(111)
旅游团购物极差,某地导游员闹情绪	(112)
导游员巧立名目,多收游客费用	(112)
芭堤雅海边的陷阱	(113)
游客黑市兑钱——“偷鸡不成蚀把米”	(114)
挡风玻璃上贴着一张告示	(115)
为的是让游客满意	(116)
导游员不能油嘴滑舌	(117)
在校生暑期做导游员	(118)
游客人身权受侵犯,导游员袖手旁观	(120)
导游员未尽职责,应受相应处罚(一)	(121)
导游员未尽职责,应受相应处罚(二)	(123)
游客的自主选择权受法律保护	(124)
广告宣传名不符实	(125)
旅行社违约(一)	(126)
旅行社违约(二)	(127)
旅行社提供的服务,不得低于有关标准	(128)

签订合同,必须符合法定程序	(129)
××旅行社违规经营出境旅游业务	(131)
组织出境游违反规定应受处罚	(132)
擅自经营旅游业务受到处罚	(133)
旅行社超范围经营应受处罚	(135)
××旅行社转包旅游业务	(136)
质量保证金的赔偿范围	(137)
如何处理跨行政区域的投诉	(139)
导游员如何处理游客的投诉	(140)
游客关心我国民族问题	(142)
游客关心我国宗教问题	(145)
游客关心社会主义理论问题	(146)
游客关心我国外交政策	(148)
游客关心我国环境保护问题	(150)
游客关心我国对外开放政策	(152)
游客关心我国台湾问题	(154)
游客关心我国计划生育工作	(156)
要正确阐述邓小平理论的主要内容	(158)
游客关心我国第三产业的政策	(160)
游客关心我国的政党制度	(162)
游客关心我国的人民代表大会制度	(165)

第二部分 请你分析

要讲人格,讲国格	(169)
全陪支配小费	(169)
“炸牛奶”的故事	(170)
诱骗游客,严重损害导游员形象	(171)
饭店舞厅声音嘈杂,影响游客休息	(173)
因为一根头发丝,游客要求换房	(173)

游客不能按时“归队”.....	(174)
拒收小费招来的投诉.....	(174)
游客打架,要旅行社赔偿	(175)
对吗——“今天晚餐吃得好不好”.....	(176)

第三部分 地方(全程)陪同导游 人员工作程序概要

地方陪同导游人员工作程序概要.....	(179)
全程陪同导游人员工作程序概要.....	(198)

第一部分

案 例 分 析



地陪没有来迎接旅游团

小蔡做全陪(全程陪同的简称)带团到达C市。当飞机抵达后,他就带着旅游团到机场出口处。不一会儿,其他的旅游团纷纷被地陪(地方陪同的简称)接走了,环顾四周,就剩下自己的一个旅游团。等了好一会儿,仍然不见自己的地陪前来迎接。小蔡想,接待计划是早已制定并给地方接待社的,地方接待社已有回执,行程也无更改,地陪怎么会不来接呢?又过了几分钟,还是不见地陪来接。小蔡着急起来,他跟领队讲了几句,到电话亭给地方接待社打电话。因是周末,地方接待社值班人员只是回答说:今天是有这个团。小蔡想,不能再等下去了,否则游客一定有意见。他把自己的设想与领队讲了之后,就来到民航停车场,找来了一辆大客车,把游客(旅游者的简称)带往饭店。途中,小蔡还拿起话筒,承担起了地陪的讲解任务。

〔点评、处理〕

一切都按照旅游团原先的接待计划行事,可到了机场却不见地陪来接,这对于地方接待社来说,是漏接。而对全陪来说,发生了这种事故,导游员(导游人员的简称)总不能让游客在那儿一直干等下去,要是地陪真的不来呢?退一步讲,即使地陪来了,如果是让游客久等了之后再来的,游客的反响又会怎样呢?“忍耐是有限度的”,等待也是有限度的。让游客干等的时间过长,必定会导致游客的不满。况且,从“服务至上”、“质量至上”的服务宗旨来看,让游客在机场久等,也反映了全陪的工作不够主动,服务不够到家。全陪不能因为地陪(或地方接待社)的过错而使自己也牵连进去,套用一句俗话是“人家错了,你也跟着错”。因此,作为全陪此时应该迅速、果断地拿出问题的解决方法:租辆车子尽快把游客带到下榻的饭店,然后想办法与地方接待社联系。