

《导游业务》第五章：问题和事故的预防处理（4）漏接、错接和误机（车、船）事故的处理 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/39/2021_2022__E3_80_8A_E5_AF_BC_E6_B8_B8_E4_c34_39406.htm 漏接、错接和误机（车、船）均属业务性事故，前者是一般性事故，后者则是严重事故，是严重服务缺陷。

一、漏接事故 所谓漏接，是指旅游团已抵达一地但无导游员迎接的现象。漏接有责任事故和非责任事故之分。但不管由何种原因造成，其结果总是游客焦急等待，无安全感，心情不愉快。因此，当导游员接受任务后就应了解旅游团抵达的日期和时间并亲自核对清楚。旅游团抵达的当天（或头天），导游员要与旅行社有关部门联系，了解交通工具抵达的确切时间并提前到达接站点迎接旅游团。如果出现了漏接事故，导游员切不要认为漏接不是严重事故，游客的不愉快。已情是可以消除的而掉以轻心，草率对待。恰恰相反，导游员应如实地向旅游者说明原委，诚恳地赔礼道歉，并积极地采取弥补措施，向旅游者提供更热情周到的服务，作更生动精彩的导游讲解，以求消除因漏接而给他们造成的不愉快心情。

二、错接事故 所谓错接是指导游员接了不应由他接的旅游团。错接旅游团一般是责任事故，是因导游员责任心不强造成的。有的外国旅行社同时派出两个或三个旅游团来华旅游，有时甚至各团的人数也相等，而国内接待旅行社有时相同，有时不同。导游员要加强责任心，接团时认真核实，即核实派出方旅行社的名称、旅游团的代号，旅游者人数及领队的姓名，如果都对上号，就不可能发生接错团的现象。若错接现象已经发生，同一家旅行社

的地陪一般不再交换旅游团，而应尽心尽力地按接到旅游团的旅游计划为旅游者服务，但全程导游员还是应交换旅游团；不同旅行社的导游员要交换旅游团，并向旅游者实事求是地说明情况，诚恳地道歉。导游员还要提高警惕，严防“野马”导游员“偷”走、“抢”走旅游团。

三、误机（车、船）事故

误机（车、船）是重大事故，往往是由导游员的疏忽大意造成的责任事故，一般会造成重大的经济损失和严重的不良影响。

（一）避免误机（车、船）事故

在中国境内旅游时，耽误了飞机（火车、轮船），要重订机（车、船）票，甚至需包机或换乘别的交通工具前往下一站；若旅游团一时走不了，就要被迫延长他们在本地的逗留时间而缩短甚至取消下一站的游览时间，从而出现众多的问题和矛盾；如果耽误了出境的飞机（火车、轮船），可能会造成其它的误机（车、船）问题，甚至会影响他们回国后的工作。总之，误机（车、船）事故会带来一系列的严重后果，对旅游企业的信誉，对国家旅游业的声誉也会产生不利影响。误机（车、船）事故后果严重，导游员对此必须高度重视，随时关心机票、特别是离境机票（车票、船票），看清并核实机票上的日期、航班和时间，带团期间更要随时与旅行社的内勤联系，了解航班和时间有无变化，安排充裕的时间去机场（车站、码头）；离开本地或离境前即使有较多的时间，也绝不要安排旅游者到热闹的地方购物或自由活动，以免游客走散，耽误离境。总之，导游员要尽力避免这类严重事故的发生。

（二）误机（车、船）事故的善后处理

当事故成为事实，导游员和旅行社应尽快与机场（车站、码头）联系，争取让游客乘下一班次的交通工具离境，或包机（车厢、船）或改乘

其它交通工具前往下一站。如果旅游团不能马上离开本地，就得重新安排旅游者的食宿和活动，并通知下一站作必要的变动。误机（车、船）事故发生后，要查清事故的原因和责任并处理好善后事宜。旅游团不能按计划离开本地或离境，旅游者不满和沮丧是可想而知的，旅行社必然招致游客的意见、抱怨和指责，所以误机（车、船）事故发生后，旅行社和导游员要采取必要措施，安排好旅游者在本地滞留期间的生活和活动，力争缓解他们的不满情绪，使不利影响减少到最低限度。误机（车、船）事故是严重事故，力争杜绝。杜绝此类事故的根本措施是强化管理，制订必要的规章制度；加强导游员以及计调、接待等部门工作人员的工作责任心；制定严密而有效的接待工作程序和岗位责任制并严格执行，加强接待工作各个环节的联系检查和审核制度；制订处罚条例，责任者不能只检讨了事，还应承担经济损失并受政纪处分。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