

二、应变能力知识问答及参考答案（60问）

1、地陪导游员应如何防止漏接事故发生？

- （1）认真阅读接待计划，对旅游团抵达的日期、时间和接站地点等要亲自核实清楚；
- （2）核实交通工具到达的准确时间；
- （3）至少提前半小时抵达接站地点，等候团队的到来。

2、如果发生了错接事故，地陪导游员应如何处理？

- （1）应立即向旅行社相关工作人员汇报，设法尽快交换旅游团；
- （2）向游客说明情况并诚恳致歉；
- （3）在后期行程中以更优质的服务赢得游客的信任。

3、地陪导游员上午10点去机场接团，到达机场后得知团队航班晚点4小时，地陪导游员应如何处理？

- （1）立即向机场询问处查询该航班晚点的时间、原因，确认后地陪应重新安排接待事宜；
- （2）通知旅行社变更餐饮、入住宾馆时间，告诉旅游车司机飞机抵达的时间和接站车辆做准备工作；
- （3）由于飞机晚点，必须调整下午和晚上的活动安排，并衔接计调对修改事宜做好落实工作。

4、地陪如何防止错接事故的发生？

- （1）地陪应加强工作责任心，提前半小时到达出站口等待；
- （2）地陪应站在明显的位置高举社旗和接站牌，以便领队或旅游者前来联系；
- （3）地陪应主动从旅游者的特征、衣着、组团社徽记上分析判断，并上前询问；
- （4）接团时应认真核实该团领队、全陪或旅游者姓名，团队代号、人数等。

5、由于客观原因，旅游团要提前离开某地，导游员应如何处理？

- （1）尽量抓紧时间，将计划内的参观游览安排完成。若有困难，地陪应有应变计划，重点游览本地最具代表性、最具特色的旅游景点。
- （2）向旅行社报告并与司机衔接，及时办理退房、退餐、退车事宜。
- （3）通知计调及时通知下一站，制订变更接待计划安排。

6、什么是误机？地陪应怎样处理？

(1) 由于某种原因或旅行社工作失误造成旅行团没有按原定班次离开本站而导致暂时性的滞留叫误机;

(2) 地陪应第一时间报告旅行社, 并有效安抚游客;

(3) 地陪应随时关注最近的航班预订情况;

(4) 各方努力, 让游客乘最近班次离开本站或乘坐其他交通工具前往下一站;

(5) 协助查清事故原因。

7、导游员如何防止误机事故发生?

(1) 导游员应提前做好离站交通票据的落实工作, 认真核对并确认票据日期、班次、时间、目的地等;

(2) 带团期间要随时与旅行社联系, 询问班次有无变化;

(3) 临行前, 不安排旅游团到地形复杂的景点游览, 不安排团队到拥挤的地方购物或自由活动;

(4) 安排充裕的时间去机场, 保证旅游团提前到达离站地点。

8、由于天气原因, 航班不能按时起飞, 推迟到晚上。但晚上10点航空公司宣布取消当日航班。游客情绪低落, 大吵大闹十分不满, 地陪导游员应如何处理?

(1) 地陪及时向游客说明情况, 全力稳定游客情绪;

(2) 立即落实第二天最早的航班班次, 并做好行李安排等事项;

(3) 及时解决游客的食宿问题;

(4) 通知游客第二天叫早、早餐、出行李及发车时间;

(5) 提醒旅行社计调部门及时通知行程下一站。

9、旅游团抵达机场的时间是上午8点, 地陪导游员在前往机场途中遇到塞车, 抵达机场时已是上午8点40分, 此时地陪导游员应如何处理?

(1) 这是一次漏接事故;

(2) 导游员应诚恳地向旅游者赔礼道歉;

(3) 实事求是地说明交通情况;

(4) 热情主动做好后续服务工作, 以取得游客的谅解。

10、由于暴风雪，机场关闭，旅游团需要延长时间在本市继续游览一天，地陪导游员应如何处理？

- (1) 立即向旅行社汇报，重新安排该旅游团的用餐、住宿、用车等事项；
- (2) 调整接待计划，酌情增加旅游景点，适当延长主要景点的游览时间，晚上可安排文娱活动，调节游客情绪；
- (3) 和计调人员保持紧密联系，落实第二天游客的离站航班；
- (4) 通知下一站旅行社。

11、由于旅游旺季，机票预订出现问题，旅行社不得不安排旅游团乘加班飞机提前离开本地，此时地陪导游员应如何协调？

- (1) 争取全陪和领队的配合，说明更改原因，取得游客的谅解和支持；
- (2) 讲清补救措施；
- (3) 充分利用有效时间安排客人参观本地主要景点，同时将更改计划通知组团社和下一站接团社；
- (4) 在旅行社的授权下，开展对游客的补偿工作。

12、地陪正带领一外籍旅游团在景点游览，一名团员突然发现他的护照丢失，此时地陪导游员应如何处理？

- (1) 安慰团员，请其仔细回忆可能丢失的地点，积极协助寻找；
- (2) 确认丢失后，应第一时间报告旅行社，请旅行社出具证明，再由工作人员配合游客到相关部门按流程补办；
- (3) 费用由该团员自理。

13、一名外籍游客在我国旅游期间所带贵重财物被盗，地陪导游员应如何处理？

答案：(1) 确认被盗后，地陪应立即报告公安机关、旅行社和保险公司，协助查找线索，力争尽快破案；

(2) 若找不回被盗物品，地陪应协助失主持旅行社出具的证明到当地公安机关开具失窃证明书，以便游客回国出关查验或保险公司索赔；

(3) 安慰失主，缓解不快情绪。

14、一位外籍游客在乘坐国际航班来华途中丢失了行李，地陪导游员应该如何处理？

(1) 地陪导游员应详细了解情况，协助查找线索，协助游客在所属航空公司备案登记；

(2) 帮助游客解决因丢失行李而造成的生活不便;

(3) 如找不回行李, 应备齐相关资料和手续, 协助游客向所属航空公司索赔。

15、一外籍旅游团即将乘火车离开某市, 一名游客突然发现他的相机变焦镜头遗失了, 又记不清丢在何处。该团明早抵北京后, 当晚就要回国, 此时地陪导游员应如何处理?

(1) 安慰游客, 让游客回忆最后使用该镜头的时间、地点, 并积极协助查找;

(2) 记录客人的姓名、详细地址和电话, 以备找到后返还失主;

(3) 客人离站后, 如找到, 应设法转交游客, 产生的费用由游客自理;

(4) 如没有找到, 旅行社应进行说明、致歉。

16、地陪导游员陪同团队在大型市场购物时, 由于人多拥挤, 一位游客突然发现钱包不见了, 此时地陪导游员应如何处理?

(1) 安慰游客, 分析可能丢失的时间、地点, 积极协助游客寻找;

(2) 如果寻找未果, 应让游客回忆可疑人员的特征, 向当地公安机关报案, 告之事情发生的经过、时间、地点、作案人的特征, 并将受害人的姓名、单位、电话及钱包的样式、钱物数量讲清, 以便破案时联系;

(3) 向旅行社汇报, 陈述事故报告;

(4) 做好善后工作, 安抚受害者及其他旅游者。

17、一入境旅游团来华旅游, 团队乘坐火车抵达边境城市后, 有游客发现自己的托运行李丢失, 此时地陪导游员应如何处理?

(1) 地陪导游员应帮助游客积极寻找;

(2) 陪同游客到车站失物招领处办理行李丢失手续, 说清行李的件数、大小、特征等, 填写失物登记表, 并将在当地下榻饭店名称和电话号码告之以便联系;

(3) 如果找到行李, 导游员应设法将行李交还失主。如果行李确实丢失, 失主可持车票、托运行李单向承运人索赔。

18、一入境VIP商务旅游团抵达饭店后, 其中一位团员没有拿到他的行李, 此时地陪导游员应如何处理?

(1) 地陪首先应安慰游客, 并积极帮助寻找, 询问是否是行李员送错了房间或是本团客人拿错了行李;

(2) 如果找不到, 应立即与旅行社行李车驾驶员联系;

(3) 如确认丢失，地陪应向旅行社汇报，请示处理办法。如果是旅行社的原因，应请失主填写一份丢失行李物品的全部清单，地陪也应写一份情况说明，由旅行社向保险公司申请索赔；

(4) 相关说明材料旅行社应存档。

19、在一处山岳型景区游览时，团队中有一名游客长时间失联，此时地陪导游员应如何处理？

(1) 了解情况，看是否能和游客取得联系；

(2) 全陪或领队应设法寻找游客，地陪应带领其他游客继续游览；

(3) 向景区管理部门请求援助，同时与酒店联系；

(4) 向旅行社报告，必要时向公安机关报案；

(5) 若是未找到，旅游团可按计划返回酒店，领队或全陪应继续寻找，待找到后可搭乘其他车辆返回酒店；

(6) 做好善后工作。找到走失者后，地陪要问清原因，并采取相关措施。

20、作为一名地陪导游员，应如何防止游客走失？

(1) 多做提醒工作；

(2) 做好各项安排的预报。地陪要预报一天的行程和游览点。到景点后在示意图前，应讲清游览线路、集合时间及地点；

(3) 景区游览中，地陪导游员自始至终与旅游者在一起，并经常清点人数；

(4) 地陪、全陪和领队要密切配合开展工作。

21、在带团游览过程中，如果遇到犯罪分子抢劫游客财物，导游员应如何处理？

(1) 应冷静应对，以保护游客人身安全为第一要务；

(2) 及时报警；

(3) 及时汇报，稳定游客情绪，落实好后续的参观游览；

(4) 做好善后工作和后续的防范工作；

(5) 落实事件经过说明材料。

22、旅游团中部分游客因食用了海产品出现呕吐腹泻、乏力、昏迷症状，导游员应如何处理？

答案：这是食物中毒引起的急性肠炎症状，如果抢救不及时，会有生命危险。

导游员应该：

- (1) 立即设法催吐，并让患者多喝水以加速排泄，缓解毒性；
- (2) 立即将患者送往医院抢救治疗，请医生开具诊断证明；
- (3) 立即报告旅行社，注意收集现场证据以便追究供餐单位的责任。

23、在团队游览中，如遇到游客中暑，导游员应如何处理？

- (1) 如团队中如有医务人员，导游应协助医务人员就地抢救。
- (2) 如团队无医生，应在游客的协助下把患者抬到阴凉处，做力所能及的抢救工作：让患者平卧，放松衣物，在家属或同行人员的陪同下服用十滴水、人丹或其他携带的防暑药品；
- (3) 如患者处于昏迷不醒状态，则应立即联系景区医疗人员或医院前来救治。

24、行程中，游客患一般疾病，地陪导游员应如何处理？

- (1) 劝其及早就医，并多休息，必要时陪患者去医院；
- (2) 关心病情，安排好患者的用餐；
- (3) 禁止导游擅自给患者用药；
- (4) 说明治疗费用自理。

25、行程中，外籍游客突患重病，地陪导游员应如何处理？

- (1) 应立即请领队或其亲属陪同，送往医院急救；
- (2) 通知旅行社派人协助，地陪继续带团旅游，其间可抽时间到医院探望；
- (3) 在抢救过程中，领队或患者亲属应在场；
- (4) 地陪应协助办理分离签证、延期签证、交通票据分离以及出院、回国手续；
- (5) 有关治疗的书面材料，地陪应复印带回旅行社存档；
- (6) 患者住院、治疗费用自理，未享受到的综合服务费按规定退还本人。

26、旅游团在回程途中遭遇车祸，部分游客受伤，地陪导游员应如何处理？

- (1) 立即报警，严格保护现场；
- (2) 协助抢救伤员，由全陪或领队陪同送往就近医院；

- (3) 报告旅行社，并通知有关单位负责人和保险公司赶赴现场处理；
- (4) 做好团内其他游客的安抚工作，组织他们继续参观游览；
- (5) 写出事故书面报告。

27、旅游团中一位游客在景区内爬山时不慎摔伤，造成小腿骨折，此时地陪导游员应如何处理？

- (1) 安慰游客，并第一时间请景区工作人员或团队中有急救经验的人员帮助实施紧急救护。如导游人员经过专业培训，可第一时间开展现场紧急救护。
- (2) 及时送医院救治。保存好诊断书、医疗费用清单，以备向保险公司索赔。
- (4) 报告旅行社，并写出事故报告。

28、一外籍传教士在我国旅游期间有散发宗教宣传品的行为，地陪导游员应如何处理？

- (1) 应立即予以劝阻；
- (2) 并向他指出不经我国宗教团体邀请和我国相关管理机构允许不得在我国境内散发宣传品；
- (3) 不听劝阻并有蓄意行为造成不良影响的，导游员应迅速报告公安机关处理。

29、旅游者要求调换房间，地陪导游员应如何处理？

- (1) 如果是旅行社提供的房间低于合同标准，导游员应给予调换；确有困难调换不了时，应说明原因，并与宾馆沟通提供补偿性措施；
- (2) 如果是房间设施、卫生条件有缺陷，应要求宾馆修理和改善，如有空房给予调换，并向游客致歉；
- (3) 如游客要求入住高于合同标准的客房，可以满足，但游客要交付原订房间损失费和房费差价。

30、在退房时，宾馆工作人员发现有游客房间的床单被香烟烧了一个小洞，宾馆要求按价赔偿，地陪导游员应如何处理？

- (1) 首先分清责任，床单是原来就有破洞还是客人所为，如确定是客人所致，应说服其照价赔偿；
- (2) 为了避免此类情况发生，导游员应在团队入住之前（分房或发放房卡时）叮嘱客人爱护客房内各种用品和设施，否则要承担相应后果；
- (3) 提醒客人进入房间后应仔细检查房间的配套用品和设施是否齐全、完好，及时发现及时处理，以减少不必要的纠纷。

31、哪些情况下，导游员应劝阻游客的自由活动？

- (1) 即将启程离开本地前;
- (2) 自由活动所处环境对游客的人身、财产安全有隐患时;
- (3) 自由活动的时间无法保障时;
- (4) 自由活动有可能会影响团队正常行程时。

32、邮轮团游客反映有晕船症状，导游员应如何处理？

- (1) 建议游客可适当到室外呼吸新鲜空气，如甲板、顶层观光台或选择居于船体中部的舱室;
- (2) 建议游客尽量不要吃过于油腻的事物，多吃蔬菜、适度饮茶;
- (3) 症状明显时，提醒游客多卧床休息，减少站立活动。

33、因团队人数较多，导致不在同一家宾馆入住，面对游客的抱怨，导游员应如何处理？

- (1) 因部分协议宾馆接待能力有限，大型团队往往需分住不同酒店;
- (2) 导游员应从大局出发，维护旅行社形象，向游客做出合理解释，寻求谅解;
- (3) 分房时要有所兼顾，尽可能满足游客要求。可以根据不同的群体来分房，并且告知各家宾馆的位置和距离，方便游客相互联系和走动。

34、部分游客提出不想随团按计划去某一景点游览，而想单独购物，导游员应如何处理？

- (1) 应动员游客按原计划随团参观，并着重推介该景点的特色和沿革;
- (2) 若游客仍坚持己见，可争得领队或全陪同意，让游客签订书面证明;
- (3) 如景点门票已预订付费，应告知游客景点门票费不退;
- (4) 可协助安排游客接送，并告知注意事项。

35、导游员接待一俄罗斯旅游团，按计划今晚将去大戏院观看舞剧《黑桃皇后》。其间，部分游客要求观看京剧《玉堂春》，导游员应如何处理？

- (1) 如果时间允许，可请旅行社给予调换;
- (2) 如果无法安排，导游员要耐心解释，明确告知剧票已订好，不能退换，请他们谅解，若这部分游客坚持看京剧，导游员应协助他们退票，但费用自理;
- (3) 与司机商量，如果顺路，尽量为少数旅游者提供方便;如果是两个不同方向，则应为他们协调安排车辆，但费用自理。

36、一外籍游客因家中有急事要求中途退团回国，导游员应如何处理？

- (1) 经双方旅行社协商后，可以满足其要求；
- (2) 协助游客办理有关手续，分离签证，重订航班、机座，费用自理；
- (3) 服务费应按协议有关约定，部分退还或不予退还。

37、在旅游途中，游客提出要求增加计划外景点，导游员应如何处理？

- (1) 导游员有拒绝的权利；
- (2) 在时间充足、条件允许的情况下，导游员可以满足游客的要求，并告知旅行社核算出需增加的相关费用；
- (3) 增加景点原则上应是全团游客都同意，并签订书面说明和支付相关费用；
- (4) 导游员私自加点的行为有极大的安全隐患。所以，途中临时增加景点一定要及时向旅行社报备。

38、一外籍游客明早将离境回国，他委托你将一个密封木匣转交其在华亲友，并愿意支付费用，导游员应如何处理？

- (1) 导游员首先应婉拒；
- (2) 如无法拒绝，首先应请示旅行社同意；
- (3) 在旅行社同意的前提下，应和游客一起开箱检验物品；如是贵重物品或食品，应予拒绝；
- (4) 请旅游者写委托书说明物品名称、数量，当面点清，签字并留下详细地址和电话。收件人收到后，要出具收条。旅行社应将上述情况通知委托人。委托书和收条要由旅行社一并保存待查。

39、一外籍游客要求地陪导游员陪他们购买“古玩”，回国好送给亲朋好友，导游员应如何处理？

- (1) 导游员应带游客到指定的涉外文物、工艺品商店去购买；
- (2) 买妥物品后要提醒游客保存好发货票；
- (3) 提醒游客保存好包装盒上的火漆印，以便出关时海关查验。

40、如果遇到游客对你的导游词提出异议，导游员应如何处理？

- (1) 耐心听取游客意见，从中汲取合理成分；
- (2) 不要与游客争辩，应感谢客人的提醒；
- (3) 将游客的观点作为一个“新的观点”暂时承认，过后再予以确认；

(4) 如果游客的观点错误，可以单独交换意见。

41、游客就导游员的服务质量向导游员提出口头投诉，导游员应如何处理？

(1) 认真倾听投诉者的意见，让客人把话说完，切不可立即辩解，更不可马上否认；

(2) 认真分析，做出正确判断；

(3) 核实后向投诉者做实事求是的说明和诚恳道歉，并迅速采取补救措施；

(4) 妥善处理后，应向游客表示感谢并继续为游客提供热情周到的服务。

42、导游员从机场接团后，刚上车准备讲解时，发现车载麦克风坏了，应如何处理？

(1) 有经验的导游会在出发前随身携带一个微型话筒，以备急用。

(2) 若没佩带话筒，在游客人数不多的情况下，可以适当提高嗓音；如果人数较多，则应在大巴车车厢中部选择合适座位入座开展讲解，尽量让每一位游客都能听见。

(3) 对于年纪稍长、听力不好的游客还需重复相关内容。

43、导游人员在带团过程中遇天气持续高温，应如何应对？

(1) 应及时向旅行社汇报，合理调整行程安排，减少高温时段团队的户外活动；

(2) 提醒团员多喝水，少吃多餐，适当多吃苦味和酸性食物；

(3) 提醒团员避免剧烈运动，可用凉水冲洗手腕或温水冲澡；

(4) 提醒团员日间适当小睡，以补充体力；

(5) 提醒团员注意防晒，携带遮阳伞、太阳帽等预防中暑。

44、导游人员在带团过程中突遇持续大雪，应如何应对？

(1) 导游员应及时向旅行社汇报，调整行程安排，减少团队户外活动；

(2) 不要带领团队进入不结实、不安全的建筑物内躲避；

(3) 提醒游客穿防滑型鞋，做好团队冻伤、雪盲症状的防护；

(4) 和旅行社保持密切联系，做好后续行程安排。

45、在讲解过程中，不时有游客打断话题，导游员应如何处理？

(1) 如果是游客听得很专心，积极跟着讲解思路且饶有兴趣地探究，导游员应利用这种良好气氛认真解答；

(2) 如果是游客没用心听，且不时问一些不着边际的问题，应提醒游客如果有疑问，可在讲解暂告一段落时提出；

(3) 如果游客确实对讲解内容兴趣不大，或过于劳累想休息，就应灵活机动先讲核心内容和注意事项，等游客充分休息后再展开。

46、游客在游览中向你打听旅行社运作团队的利润情况，导游员应如何面对？

(1) 属于行业商业机密的内容，导游员不得向游客随意透露；

(2) 也不要随意向游客分别打听团费的标准；

(3) 不管导游员是否知道真实的利润情况，都可给予合理回答，如“我负责的是接待环节，您询问的是公司财务和计调部门的业务范围，我对此不是很清楚，请您包涵”类似表达。

47、一天的游览结束后，游客邀请导游员去娱乐场所聚会，导游员应如何处理？

(1) 在没有特别约定的情况下，去娱乐场所纯属游客的额外消费，不在导游员的工作范围之内，导游员可婉言谢绝；

(2) 如果双方关系确实相处融洽，对方再三盛情邀请，导游员可大方参与，但要把握好交往尺度，保持清醒的头脑和得体的交际距离；

(3) 当第二天工作开始后，导游员应回到自己的角色和状态中。

48、行程中的景点因故不能正常参观，地陪导游员应如何处理？

(1) 首先应明确不能参观的真实原因，并向游客如实说明；

(2) 如果只是暂时不能参观，地陪导游员可以适当调整行程顺序，尽量保障行程的完整性；

(3) 如果确实在行程日期中无法实现，应及时安慰游客，并报告旅行社协商补偿措施。

49、旅游团到达目的地，全陪与地陪核对行程时发现有较大差异，应如何处理？

(1) 双方应冷静分析，本着同行之间友好合作的态度开展工作；

(2) 各自向所属旅行社计调部核实，然后迅速更正、达成共识，继续后续行程；

(4) 处理分歧过程中，应避免团队，以免导致游客产生不安和不信任。

50、导游人员带团在酒店入住后遇到突发强震，应该如何应对？

- (1) 导游员应沉着冷静，安慰团员，第一时间组织团员向酒店底楼转移；
- (2) 如逃生通道阻塞，应让团员选择室内三角形空间或管道多的空间躲避，并保护好头部；
- (3) 提醒游客切勿跳楼或乘坐电梯逃生；
- (4) 及时发出相关求救信息，努力开辟逃生通道；
- (5) 如暂时不能逃生则应保存体力，防止窒息，等待救援。

51、导游人员带团乘坐内河邮轮遇突发水运事故，船只倾覆，应如何应对？

- (1) 导游员应沉着冷静，安慰团员，第一时间发出求救信息并组织团员利用救生设备逃生；
- (2) 如需跳水逃生，应提醒游客穿戴救生衣，多抛撒能漂浮的物品如空木箱、木板、泡沫等，从船舱低层跳水；
- (3) 跳水后，应让团员尽快游离将沉没的船只，让团队集中漂浮，不要脱掉衣物，保持体力和体温，等待救援；
- (4) 及时清点团队人数。

52、导游人员带团参加大型盛典晚会，突遇拥挤踩踏事故，应如何应对？

- (1) 导游员应沉着冷静，召集团员，服从专业人员指挥，有序撤离；
- (2) 带领团队避开涌来的人流，切记不要逆着人流方向逃生；
- (3) 陷入人流中时，应注意避开玻璃柜台等危险物，努力抓住身边牢固的物品，避免跌倒；
- (4) 如果被人群挤倒，应设法靠近墙角，身体蜷成球状，双手护颈保护头部。

53、导游人员带团游览过程中突遇洪水袭来，应如何应对？

- (1) 导游员应沉着冷静，召集团员向周围高处有序撤离；
- (2) 应设法尽快发出求救信息，寻求救援；
- (3) 如有游客落水，应呼叫游客努力抓住漂浮物或树干，不要靠近电线杆或高压线塔；
- (4) 如是旅游车进入水淹区，应注意水位不应超过驾驶室，要提醒司机迎着水流驶向高地，不能让水流从侧面冲击车体。

54、导游人员带团在山区游览过程中突遇泥石流或山体滑坡，应如何应对？

- (1) 导游员应沉着冷静，召集团员向两侧稳定区撤离，不要沿着山体向

上或向下方撤离；

- (2) 团队不要躲在有滚石或大量堆积物的山坡下方；
- (3) 团队不要停留在低洼处，也不要爬到树上躲避；
- (4) 如所处房屋正好在滑坡带，一定要设法从房屋里快速撤离至开阔地带；
- (5) 应设法尽快发出求救信息，寻求救援。

55、导游人员带团在山区游览过程中突遇持续大暴雨，应如何应对？

- (1) 导游员应沉着冷静，召集团员向安全区撤离；
- (2) 应设法尽快发出求救信息，寻求救援；
- (3) 团队在积水中行走时，应注意观察，尽量贴近稳固的建筑物；
- (4) 当上游来水突然混浊、水位上涨较快时，应注意防范山洪或泥石流。

56、如果游客在自由活动中买到假冒伪劣商品，导游人员应该如何处理？

- (1) 应积极协助游客退货并索赔，努力维护游客的合法权益；
- (2) 事后，将经过向旅行社做扼要汇报；
- (3) 后续行程中多向游客宣讲自由活动时购物的注意事项，多做提醒工作。

57、游客提出想邀请其亲友随团旅游，导游人员应如何处理？

- (1) 看旅游车是否有空座；
- (2) 征得全陪或领队以及其他游客的同意；
- (3) 核实亲友的身份；
- (4) 请示旅行社批准，补办参团手续，收取相关费用。

58、在与旅游车司机的工作协作中，导游员应注意哪些关键细节？

- (1) 应及时向司机通报旅游活动信息；
- (2) 应协助司机做好安全行车工作；
- (3) 结合日程安排，征求司机对行车路线的意见；

(4) 应提醒司机及时休息，勿疲劳开车。

59、酒店火灾事故中，如果团队被大火和浓烟包围，导游人员引导游客自救的主要方法有哪些？

- (1) 准确判断火情，稳定游客情绪，告诫游客不要乘坐电梯逃生；
- (2) 根据火情，可用毛巾捂住口鼻，身子尽量贴近地面，沿墙根匍匐爬行；
- (3) 如大火已封闭房门，可用湿布塞住门缝，往门上浇水降温，等待救援；
- (4) 可在窗口摇动色彩鲜艳的示意物，为救援人员标识位置。

60、2020年2月25日，文化和旅游部资源开发司发布了《旅游景区恢复开放疫情防控措施指南》，该指南在“强化景区游览管理”方面的要求有哪些？

- (1) 严控游客流量，做好前置管控；
- (2) 防止人员聚集，加强游客秩序管理；
- (3) 落实实名登记，做到可查询可追踪；
- (4) 加强游客防护；
- (5) 加强现场巡查；
- (6) 加强防控知识宣传。