



# 中华人民共和国旅游行业标准

LB/T 084—2022

## 出境旅游领队服务规范

Specification for outbound tour escort service

2022-9-29 发布

2023-3-29 实施

## 目 次

前言 .....	III
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 领队职责 .....	1
5 服务要求 .....	2
5.1 导则 .....	2
5.2 通用要求 .....	2
5.3 出团准备 .....	2
5.4 行前服务 .....	3
5.5 在途服务 .....	4
5.6 回团总结 .....	7
6 服务质量改进 .....	7
附录 A（规范性） 特殊/突发事件处理要求 .....	8

## 前 言

本文件按照 GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由中华人民共和国文化和旅游部提出。

本文件由全国旅游标准化技术委员会（SAC/TC 210）归口。

本文件起草单位：北京市文化和旅游局、众信旅游集团股份有限公司、广州市文化广电旅游局、广州广之旅国际旅行社股份有限公司、广州地区旅行社协会。

本文件主要起草人：周卫民、林亮、牟琳、李化、陈林、王春峰、王怡静、杨穗华、赵文志、杜玉坚、虞国华、黄颖、辜明德。

# 出境旅游领队服务规范

## 1 范围

本文件规定了出境旅游领队的职责、服务要求和服务质量改进要求。  
本文件适用于中华人民共和国境内的出境旅游组团社提供的领队全程陪同服务。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中,注日期的引用文件,仅该日期对应的版本适用于本文件;不注日期的引用文件,其最新版本(包括所有的修改单)适用于本文件。

GB/T 15971 导游服务规范  
GB/T 16766 旅游业基础术语  
GB/T 31386—2015 旅行社出境旅游服务规范  
LB/T 028—2013 旅行社安全规范  
LB/T 039—2015 导游领队引导文明旅游规范  
LB/T 040—2015 旅行社行前说明服务规范

## 3 术语和定义

GB/T 16766 和 GB/T 31386—2015 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

#### 出境旅游领队 **outbound tour escort**

符合法定执业条件、接受组团社委派,全权代表组团社带领旅游团队出境旅游,监督境外接待旅行社和地陪导游等执行旅游计划,并为旅游者提供出入境等全程陪同服务的旅行社工作人员。

注 1: 出境旅游领队简称“领队”。

注 2: 境外接待旅行社简称“地接社”。

[来源: GB/T 31386—2015, 3.3, 有修改]

### 3.2

#### 团队操作 **group operation**

旅行社根据预先设定或与旅游者确认的服务内容及标准,采集服务所需的各项资源,协调旅行社相关业务部门、旅游行程的履行辅助人,进行整体服务设计。

### 3.3

#### 团队旅游者信息表 **group tourist information form**

团队操作人员制作并交与领队的工作文档。

注: 团队旅游者信息表通常载有旅游者姓名、旅游证件信息、联系方式、特殊需求、分房信息、团队接待注意事项等信息。

## 4 领队职责

领队应履行 GB/T 31386—2015 中 5.4.3 规定,以及下列职责:

a) 恪守职业道德,遵守外事纪律;

- b) 为旅游者提供全程陪同服务;
- c) 按 LB/T 039—2015 的要求,在旅游行程的各个环节向旅游者宣讲文明旅游注意事项,引导文明旅游;
- d) 代表组团社监督地接社和地陪导游履行旅游合同,按照组团社的行程计划兑现接待服务承诺,监督其执行接待标准和保证服务质量,维护组团社和旅游者合法权益;
- e) 与地接社和地陪导游共同实施旅游接待计划,协助处理旅游行程中的突发事件、纠纷及其他问题;
- f) 按 LB/T 028—2013 中 5.4.3 的要求,在旅游过程中随时向旅游者发出安全提示;
- g) 维护国家利益和民族尊严,并提醒旅游者抵制任何有损国家利益和民族尊严的言行;
- h) 向旅游者说明旅游目的地法律法规、风土人情及风俗习惯等;
- i) 关心旅游团中的老年人、儿童、残障人士等特殊旅游者,需要时提供必要的照顾;
- j) 协调处理旅游者之间的纠纷及行程中旅游者提出的投诉;
- k) 做好各段行程之间衔接工作。

## 5 服务要求

### 5.1 导则

领队应按 GB/T 15971 和 GB/T 31386—2015 中 5.4.4 的要求,做好行前准备工作,提供行前服务、在途服务、返程服务。

### 5.2 通用要求

#### 5.2.1 出境旅游证件的保管

在行程中,领队应适时提醒旅游者妥善保管自己的出境旅游证件,需收集旅游者出境旅游证件集中使用时应妥善保管,用毕及时归还。

#### 5.2.2 旅游者个人信息与肖像权的保护

领队应尊重旅游者个人隐私及旅游者相关权益,不泄露旅游者个人信息;应有意识地保护旅游者的肖像权,未经旅游者同意,不应以任何形式公开发布含有旅游者肖像的图片。

#### 5.2.3 检查交通工具的安全设施

团队旅游乘坐的交通工具(如旅游客车、游览包船等),领队应检查其安全锤、安全带、逃生门、救生衣、应急灯等安全设施状况,发现安全隐患应及时要求接待社采取有效措施,必要时向团队操作人员反馈并提出需要其支持、协调的具体事项。

#### 5.2.4 突发情况的处理

领队应在旅游过程中随时向旅游者进行安全提示,注意保护旅游者人身及财产安全。遇到特殊/突发事件,领队应按 GB/T 15971 和本文件附录 A 的要求处理。

### 5.3 出团准备

#### 5.3.1 与团队操作人员交接

5.3.1.1 领队应仔细阅读旅游行程单,确认旅游接待计划可执行,如有疑问应及时向团队操作人员反馈。出发前已经确认行程发生变更的,应与团队操作人员确认处理预案,取得相应处置授权。

5.3.1.2 领队应详细了解全体旅游者的基础信息、特殊预订要求、需要特别处置事项,并与团队操作人员

确认特殊事项的可执行性。

### 5.3.2 接收并查验团队资料

#### 5.3.2.1 团队资料主要包括:

- a) 旅游行程单,必要时为地接社、地陪导游及其他履行辅助人准备外文版旅游行程单;
- b) 团队旅游者信息表和分房名单表;
- c) 旅游者及领队的出入境证件(如有);
- d) 旅游者及领队的旅游签证/签注(如有);
- e) 地接社、地陪导游及其他履行辅助人的联系信息;
- f) 遇特殊事件时需要旅游者签署的各类制式文书;
- g) 团队机/车/船票等交通票据;
- h) 保险资料(如有);
- i) 景点门票、餐券(如有);
- j) 《中国公民出境旅游团队名单表》(如有);
- k) 旅游目的地公共卫生情况,按需配备防护用品。

#### 5.3.2.2 领队接收团队操作人员移交的出境旅游团队证件资料时,应仔细查验并确认以下内容:

- a) 中、外文版旅游行程单内容一致;
- b) 出入境证件信息(姓名、性别等)与团队旅游者名单表一致;
- c) 出入境证件和签证/签注有效;
- d) 交通票据所载信息正确。

#### 5.3.2.3 领队应复印全体旅游者的旅游证件、签证/签注的首页或保留其电子版本,以备需要时使用。

### 5.3.3 工作预案

领队应根据旅游者的基本情况、特殊要求、行程特点等因素预判行程中可能出现的问题,考虑解决方案并与团队操作人员充分讨论,达成一致。双方确认的内容应保留书面记录。

## 5.4 行前服务

### 5.4.1 行前说明会

#### 5.4.1.1 领队应主持或参加行前说明会,并按照 GB/T 31386—2015 中 5.3.5、LB/T 039—2015 中 5.1.2 和 LB/T 040—2015 的相关要求,提供以下服务:

- a) 给付旅游者相关旅游资料;
- b) 向旅游者讲解旅游行程单内容;
- c) 宣讲文明旅游注意事项;
- d) 提示告知安全注意事项,确认旅游者在国内的紧急联系人、联系方式等;
- e) 介绍旅游目的地与出发地的时差、当地气候、风俗禁忌、汇率及兑汇途径等相关情况;
- f) 说明旅游证件的重要性和证件遗失的后果,提醒旅游者妥善保管旅游证件。

#### 5.4.1.2 领队确因特殊情况不能主持或参加行前说明会的,应报告旅行社,委派他人代为主持或参加。

#### 5.4.1.3 因特殊原因未能安排行前说明会的,或参团旅游者未能参加说明会的,领队应在团队出发集合地点组织行前说明会。

### 5.4.2 行前提示

#### 5.4.2.1 领队应不迟于出团前 1 日与参团旅游者/联系人联系,再次提醒以下事项并请旅游者回复确认:

- a) 团队集合时间与地点;
- b) 出入境、出入海关的注意事项;

- c) 团队所乘公共交通工具（如飞机、邮轮等）的行李要求和托运要求；
- d) 出团时携带的证件资料；
- e) 根据旅游目的地的气候等因素，旅游者需要备齐的物品；
- f) 领队的联系方式；
- g) 就旅游目的地与出发地的时差、当地气候、风俗禁忌、汇率及兑汇途径、需要备齐的物品等作出提醒；
- h) 提醒旅游者根据自身身体状况，准备和携带必要和备用的药品；
- i) 需要时，就推荐旅游者购买相关旅游保险做补充提示。

#### 5.4.3 行前答疑

领队应确保与旅游者的联系方式畅通，随时应答旅游者的咨询。

### 5.5 在途服务

#### 5.5.1 集合团队

集合团队时，领队应：

- a) 按照出团通知书载明的集合时间及地点，至少提前 15 分钟到达，并在合适位置展示组团社的团队标识，等待并召集旅游者；
- b) 根据团队名单核对旅游者到达情况，并及时电话联系迟到的旅游者，敦促其尽快到达并告知其后续安排；
- c) 进行自我介绍，代表旅行社致欢迎词；
- d) 讲解出境手续、公共交通承运人关于行李携带与托运的注意事项，协助旅游者办理行李托运手续，并回答旅游者的问题；
- e) 向旅游者派发护照等旅游证件、乘坐公共交通工具的凭证、旅行社行李牌等物件，并提醒旅游者妥善保管自己的旅游证件与乘坐凭证；
- f) 向旅游者提示公共交通工具乘坐地点、检票时间、出发时间，并强调迟到后果的严重性。

#### 5.5.2 办理乘坐公共交通工具的手续

领队应提前留出充足的时间到达集合地点，协助旅游者办理登机牌（或邮轮登船卡）等公共交通工具登乘凭证。

#### 5.5.3 出/入境服务

5.5.3.1 领队应提示旅游者关于我国移民、海关、检验检疫部门的规定，目的地移民局、海关等机构的相关通关要求和注意事项。

5.5.3.2 领队应向旅游者派发或代为填写出/入境登记卡、海关申报单等通关表单资料，告知旅游者按要求填写，在旅游者需要提供协助。

5.5.3.3 根据团签、个签、落地签、免签等签证类型办理通关手续时，领队应引导/带领团队依次通关，需要时，领队应提供协助。

5.5.3.4 需要时，领队应向移民局提供团队名单、团队另纸签证（如有）等资料。

5.5.3.5 旅游者无法或被禁止出/入境的，领队应及时报告团队操作人员。

#### 5.5.4 乘搭交通工具时的服务

5.5.4.1 候乘公共交通工具时，领队应核对交通票证信息，向旅游者强调登乘的具体位置和时间，提示旅游者妥善保管交通票证。强调需要销签的团队，应妥善保管好登机牌。

5.5.4.2 引导旅游者登乘公共交通工具，并礼貌清点人数。

## 5.5.4.3 在公共交通工具上,领队应:

- a) 提示旅游者对号入座、按规定摆放手提行李、系好安全带(如需要)等,并按照 LB/T 028 的要求向旅游者明确安全乘车要求;
- b) 确认旅游者已预订的特殊服务得到落实;
- c) 告知旅游者领队本人的座位号,给予旅游者必要的协助。

## 5.5.4.4 抵达后出关前,领队应:

- a) 集合旅游者、礼貌清点人数,提示旅游者检查随身物品;
- b) 带领旅游者领取托运行李,提示旅游者查验、清点,协助处理行李相关问题;
- c) 提示旅游者遵守目的地国家或地区的移民局和海关规定,接受移民局的检查和海关对行李物品的检查。

5.5.4.5 如需中转,领队应带领旅游者前往换乘位置,向旅游者强调出发时间和搭乘位置,提示旅游者妥善保管交通票证。

## 5.5.5 住宿服务

5.5.5.1 住店时领队应向地陪导游提供分房方案名单,协助地陪导游办理入住的相关手续。

5.5.5.2 告知旅游者领队所住房间号,提醒旅游者保存并随身携带领队及地陪导游联系方式。

## 5.5.5.3 敦促地陪导游告知旅游者:

- a) 饭店基本设施、免费提供的服务内容和需要另付费的项目及收费标准;
- b) 饭店周边环境和交通情况;
- c) 房间商品/物品的收费情况;
- d) 饭店有关住宿规定(如禁止吸烟区域、禁止开窗通风等);
- e) 住宿及外出的安全注意事项;
- f) 饭店的逃生设施与逃生路线;
- g) 次日行程安排、天气情况及着装建议;
- h) 早餐的时间、地点及用餐凭证。

5.5.5.4 协助地陪导游处理旅游者反馈的问题。

5.5.5.5 与地陪导游一起检查房间设备、设施,需要时指导旅游者使用。

## 5.5.5.6 离店前 1 晚,领队应敦促地陪导游:

- a) 告知旅游者次日办理退房手续的相关程序与注意事项;
- b) 告知旅游者离店集合时间与地点、需要旅游者配合的相关事项;
- c) 落实叫早、早餐、行李等离店安排。

## 5.5.5.7 离店时,领队应:

- a) 提示旅游者带齐所有行李物品,检查有无遗留物品;
- b) 提示旅游者结清自费项目或商品费用;
- c) 敦促并协助地陪导游为旅游者办理离店的相关手续。

## 5.5.6 用餐服务

## 5.5.6.1 团队用餐时,领队应:

- a) 监督地接社与地陪导游按照旅游合同的约定兑现用餐安排和用餐标准;
- b) 告知或要求地陪导游告知旅游者用餐后集合的时间、地点;
- c) 与地陪导游一道引导旅游者按照餐位就座用餐;在用餐过程中进行巡视,了解旅游者的用餐情况及对餐食的意见;
- d) 检查旅游者的特殊预订要求(如清真餐、素食)是否得到落实。

5.5.6.2 在行程中如餐食需旅游者自理的,领队应提前要求地陪导游向旅游者介绍可用餐的地点及相关



信息。

5.5.6.3 与地陪导游协商处理好旅游者在用餐过程中反映的问题,做好相关协调工作。

### 5.5.7 游览服务

5.5.7.1 团队游览及行进时,领队应:

- a) 监督地陪导游执行行程游览计划,保证合同约定的游览时间;
- b) 全程提示文明旅游注意事项,提示旅游者遵守游览须知;
- c) 留意观察周边环境,评估安全隐患,全程提示安全注意事项,劝阻旅游者不安全的行为;
- d) 始终与旅游者在一起活动,随时清点人数,以防旅游者走失。

5.5.7.2 领队应敦促地陪导游:

- a) 带领旅游者游览,做好景点讲解;
- b) 景点景区对参观游览有特别要求或安全注意事项时,对旅游者宣讲、提示;
- c) 建议旅游者根据自身状况决定是否参加具有较高风险的游览项目,充分告知风险;
- d) 旅游者参加较高风险的游览项目时,重点宣讲安全事项,要求旅游者严格遵守项目的操作指引和安全提示。

5.5.7.3 团队自由活动前,领队应着重提示安全注意事项,并告知旅游者集合时间及地点。

5.5.7.4 团队集合时,领队应先行到达集合地点,礼貌清点人数,主动联系并寻找迟到的旅游者。

### 5.5.8 另行付费旅游项目

5.5.8.1 领队不应擅自安排另行付费旅游项目。

5.5.8.2 如旅游者要求安排另行付费旅游项目,领队应在行程计划中“自由活动”时段内组织实施且不影响其他旅游者行程安排。

5.5.8.3 在另行付费旅游项目实施前,领队应要求旅游者签署旅行社规定制式的书面协议。

5.5.8.4 领队应及时制止地陪导游擅自安排另行付费旅游项目。

### 5.5.9 购物安排

领队应严格按照旅游合同约定的购物活动安排购物服务,不应擅自增、减购物安排或强迫旅游者购物。购物时,领队应:

- a) 监督地接社和地陪导游严格执行在旅游合同或其附件中对购物安排的约定,不得擅自延长购物时间、不得擅自增加购物场所,对地接社或地陪导游的违约行为及时制止;
- b) 不干预旅游者自主购物行为,不强行要求旅游者购物;
- c) 提示旅游者遵守购物须知,并保留购物凭据;
- d) 需要时,提示旅游者随身携带旅游证件;
- e) 需要时,向旅游者介绍退税相关规定,协助旅游者办理退税手续;
- f) 旅游者坚持要求安排行程计划之外的购物活动且影响到原计划的执行时,要求旅游者签订旅行社规定制式的行程变更确认单。如有旅游者不同意变更则不安排。

### 5.5.10 送团服务

5.5.10.1 团队离境前,领队应:

- a) 事先与地陪导游落实离境送团的相关准备工作;
- b) 敦促地陪导游按照 5.5.2 的要求办好旅游者登乘公共交通工具的相关手续。

5.5.10.2 团队离境时,领队应:

- a) 按照 5.5.3 的要求做好旅游者出/入境的相关服务;
- b) 告知旅游者商品退税的有关规定,需要时协助旅游者办理退税手续;

- c) 提示旅游者填写顾客反馈意见,并告知旅游者旅行社进行顾客意见调查可能的方式和时间;
  - d) 按照 5.5.2 的要求做好登乘公共交通工具前的准备工作;
  - e) 按时引导旅游者依次登乘公共交通工具;
  - f) 需要销签的团队,告知旅游者在回国入境后交回旅游证件和登机牌;
  - g) 需要时,引导旅游者领取已购买的免税品。
- 5.5.10.3 返程交通中,领队应按照 5.5.4 的要求,做好交通相关的辅助服务。
- 5.5.10.4 团队启程和返程时,领队应:
- a) 引导旅游者领取托运行李,提示旅游者查验行李并清点数量;
  - b) 提示旅游者遵守中国边检、海关、检验检疫等部门的规定,引导旅游者接受检查;
  - c) 旅游者无法或被禁止入境的,及时报告团队操作人员;
  - d) 需要销签的团队,告知旅游者交回旅游证件、登机牌等必要凭证;
  - e) 向旅游者致欢送词、话别;
  - f) 需要时,回收旅游者意见调查表。
- 5.5.10.5 领队应将旅游者带至行程约定的地点方能解散团队。

## 5.6 回团总结

### 5.6.1 交接资料

与团队操作人员交接团队资料(如待销签旅游证件、旅游者意见调查表)。

### 5.6.2 团队报告

领队应按旅行社要求的形式,总结报告:

- a) 旅游行程、接待标准落实情况;
- b) 评价地接社、履行辅助人的服务质量;
- c) 行程设计和服务质量的改进建议;
- d) 旅游者的反馈信息,包括旅游需求、对产品的意见和建议等;
- e) 旅游者在回国后需要协助的事项;
- f) 需要时,协助旅行社处理投诉相关事宜。

## 6 服务质量改进

领队应:

- a) 根据旅游者和团队操作人员的反馈,主动改进服务技能、服务技巧;
- b) 积累工作经验;
- c) 分析发生服务质量问题的根本原因,采取纠正措施和预防措施;
- d) 根据后续服务的反馈验证所采取措施的有效性,达到服务质量的持续改进。

附 录 A  
( 规范性 )  
特殊/突发事件处理要求

**A.1 航班延误或取消**

遇航班延误或取消,领队应:

- a) 向航空公司证实延误的原因,落实预计起飞的时间;
- b) 报告旅行社团队操作人员;
- c) 向航空公司索取延误或取消证明,提示旅游者保管好保险理赔所需证据;
- d) 安抚旅游者,需要时协助安排旅游者的食宿;
- e) 为旅游者向航空公司争取合法合理的赔偿。

**A.2 托运行李延误与丢失**

**A.2.1** 托运行李出现延误,领队应:

- a) 协助旅游者取得承运人出具的相关证明及联系方式;
- b) 协助旅游者对延误的行李进行追踪。

**A.2.2** 托运行李丢失,领队应:

- a) 详细询问行李的丢失细节;
- b) 协助旅游者与航空公司交涉,并提供所需的联系方式;
- c) 协助旅游者购买临时必需品;
- d) 行李无法找回,协助向运输公司/保险公司(如需)索赔。

**A.3 旅游者旅游证件遗失**

旅游者旅游证件遗失,领队应:

- a) 安抚当事人,并询问证件的遗失细节;
- b) 协助旅游者报警并取得遗失报案证明;
- c) 协助补办旅行证明和有效签证/签注;
- d) 提示旅游者保留好保险理赔所需要的单据;
- e) 提示当事人有关出入境通关注意事项。

**A.4 旅游者财物遗失**

旅游者遗失财物,领队应:

- a) 提示旅游者回忆遗失细节并协助查找;
- b) 最终未能找到的,协助旅游者向警方报案并取得报案证明;
- c) 提示旅游者尽快办妥相关的挂失手续;
- d) 属于须复带进境、复带出境或已投保的贵重物品,协助开具相关遗失证明,以备进出海关时查验或向保险公司索赔。

**A.5 误机(车/船)**

出现整团误机(车/船)事故时,领队应:

- a) 向旅行社及有关部门报告;
- b) 与承运方联系,争取搭乘最近班次的交通工具或包乘相关交通工具启程;

- c) 稳定旅游团(者)的情绪,安排好当地滞留期间的食宿、游览等事宜;
- d) 通知下一站,对日程作相应的调整;
- e) 向旅游者赔礼道歉。

#### A.6 旅游者走失

旅游者走失,领队应:

- a) 了解情况,迅速寻找,并通过相关移动应用软件进行活动区域定位;
- b) 向旅行社及有关部门报告求助,与饭店联系,以便当事人自行回到饭店时告知领队;
- c) 通过广播等方式寻找,并在告知地点等候;
- d) 必要时,要求地陪导游报警求助;
- e) 提示其他旅游者引以为戒;
- f) 做好其他善后工作。

#### A.7 旅游安全事故

##### A.7.1 出现交通事故时,领队应:

- a) 立即组织抢救;
- b) 保护现场,立即报案,并协助当地交警部门进行现场处置;
- c) 迅速上报旅行社;
- d) 做好全团旅游者的安抚工作。

##### A.7.2 出现被盗/抢等治安事故时,领队应:

- a) 采取措施保护旅游者的人身、财产安全;
- b) 立即向当地警察局报警,并取得报案证明;
- c) 安抚旅游者情绪,并协助旅游者向警方查询案件信息及进展;
- d) 协助有关方面做好善后工作。

#### A.8 火灾事故

火灾发生时,领队应:

- a) 立即报警,并上报旅行社;
- b) 组织旅游者迅速通过安全出口疏散撤离;
- c) 必要时,引导大家就地自救,不搭乘电梯或随意跳楼;
- d) 协助有关方面处理善后事宜,组织抢救受伤者;
- e) 安抚旅游者的情绪,解决因火灾面临的困难,设法使旅游活动继续进行。

#### A.9 食物中毒

旅游者发生食物中毒时,领队应:

- a) 设法催吐或让其多喝水以加速排泄,以缓解毒性;
- b) 立即将患者送医院抢救,请医生开具诊断证明;
- c) 迅速上报旅行社。

#### A.10 旅游者伤病

A.10.1 旅游者意外受伤或患病/疑似患病时,领队应在其他旅游者见证下劝导患者在病发地及时就医,以免延误救治;需要时,陪同患者前往医院。

A.10.2 领队应及时前往医院探视,并按 GB/T 15971 的要求做好相关工作。

#### A.11 传染性疫病

A.11.1 发现旅游者患有传染性疫病,领队应立即将患者送医院隔离救治,组织同团其他人员进行检疫,并向旅行社和相关防疫部门报告。

A.11.2 如游览地突发传染性疫病,领队应迅速带领团队离开疫区,并向旅行社和相关防疫部门报告,按旅行社和防疫部门的指示办理。

A.11.3 团队行程计划前往疫区的,领队应立即与旅行社联系并与旅游者紧急磋商,果断更改行程,视情况改往他处或者提前结束行程回国。

A.11.4 需提前结束行程回国的,领队应提请旅行社办妥旅行团机票等事宜。

#### A.12 自然灾害或动(骚)乱

A.12.1 遇到台(飓)风、地震、海啸、暴雪等自然灾害或政治动(骚)乱,团队已身在灾区的,领队应保持镇定并立即带领团队撤离灾区/动乱地区,沿途照顾好伤病员,尽最大努力减少团队伤亡。

A.12.2 团队行程计划前往灾区/动乱地区的,领队应立即与旅行社联系并与旅游者紧急磋商,果断更改行程,视情况改往他处或者提前结束行程回国。

A.12.3 需提前结束行程回国的,领队应提请旅行社办妥旅行团机票等事宜。

#### A.13 旅游车故障

旅游车发生故障,领队应:

- a) 敦促司机安全停放车辆并尽快修复;
- b) 请旅游者安心等待,活跃现场气氛以转移旅游者的注意力;
- c) 如需要,联络地接社另行派车,或联系当地游览车接替;
- d) 如需要,与地陪导游分乘车队的头车和尾车,以确保旅游者安全到达;
- e) 向旅行社上报实际状况及处理情形。

#### A.14 旅游者死亡

出现旅游者死亡的,领队应按 GB/T 15971 处理。

---