

DB5201

贵 阳 市 地 方 标 准

DB5201/T 109—2020

文明旅游行为引导服务规范

Specifications for leading on guiding civilized behavior in travel in

2020 - 04 - 01 发布

2020 - 05 - 01 实施

贵阳市市场监督管理局

发布

目 次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 基本要求	2
5 主要内容	4
6 行为引导	5
7 特殊/突发情况处理	9

前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009《标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写》给出的规则进行编写。

本标准由贵阳市文化和旅游局提出并归口。

本标准起草单位：贵阳市文化和旅游局、广州新城建筑设计院有限公司贵州分公司。

本标准主要起草人：吴比、郭婧、彭雅、于昊、刘嘉敏、杨勇月、王梅、周彦汝、伍敏芳、黄会。

文明旅游行为引导服务规范

1 范围

本标准规定了文明旅游行为引导服务的术语和定义、基本要求、主要内容、行为引导、特殊/突发情况处理等。

本标准适用于旅游区活动的旅游者及旅游从业人员。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是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/T10001.9 标志用公共信息图形符号 第9部分：无障碍设施符号

GB/T 17775 旅游区(点)质量等级的划分与评定

GB/T 18973 旅游厕所质量等级的划分与评定

GB 50763 无障碍设计规范

LB/T 039 导游领队引导文明旅游规范

LB/T 040 旅行社行前说明服务规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

文明旅游 *cultural tourism*

在旅游过程中，遵守社会公共秩序和社会公德，尊重当地的风俗习惯、文化传统和宗教信仰，爱护旅游资源，保护生态环境，遵守文明旅游行为规范。

3.2

不文明行为 *uncivilized behavior*

人们由于公共道德缺失而做出的违背公序良俗的举止和动作。

3.3

旅游饭店 *tourist hotel*

以间（套）夜为单位出租客房，以住宿服务为主，并提供商务、会议、休闲、度假等相应服务的住宿设施，按不同习惯可能也被称为宾馆、酒店、旅馆、旅社、宾舍、度假村、俱乐部、大厦、中心等。

3.4

旅游购物 tourist shopping

旅游过程中购买旅游商品的经济文化行为与此相关的行为总和。

3.5

旅游餐饮场所 tourist catering establishments

配有餐饮设施及服务人员为旅游者提供餐饮和相关服务的场所。

3.6

旅游客车 tourist coach

为旅游团队（者）在旅行活动中提供地面交通服务的，由旅游企业或有旅游需求的组织和个人预定的，通常配有专职驾驶员的客运汽车。包括提供公共服务的城市观光客车。

3.7

公共交通文明引导员 public transport civilized guider

在指定区域内协助维护管辖路口、路段的交通秩序，劝阻、纠正、取证不文明交通违法行为的工作人员及志愿者。

4 基本要求

4.1 一岗双责

旅游从业人员具有以下一岗双责：

- a) 应兼具为旅游者提供服务与引导旅游者文明旅游两项职责；
- b) 在引导旅游者文明旅游过程中应体现服务态度、坚持服务原则，在服务旅游者过程中应包含引导旅游者文明旅游的内容。

4.2 掌握知识

旅游从业人员掌握知识包括以下内容：

- a) 应掌握基本的文明礼仪知识和规范；
- b) 应具备从事相应工作的基本专业知识和业务技能；
- c) 应掌握旅游法律、法规、政策及有关文明旅游的规定和要求；
- d) 应熟悉旅游目的地法律规范、宗教信仰、风俗禁忌、礼仪知识、社会公德等基本情况；
- e) 应掌握必要的紧急情况处理技能。

4.3 率先垂范

4.3.1 基本行为准则

旅游从业人员应遵循以下基本行为准则：

- a) 以身作则，遵纪守法，恪守职责，体现良好的职业素养和职业道德，为旅游者树立榜样；
- b) 注重仪容仪表、衣着得体，展现旅游从业人员职业群体的良好形象；

- c) 言行规范，举止文明，为旅游者做出良好示范；
- d) 对待旅游者不论国别、肤色、职业、性别，应一视同仁和平等。

4.3.2 职业行为准则

4.3.2.1 旅游导游/领队应遵循以下职业行为准则：

- a) 佩戴导游证及相关证件上岗，按旅游服务规定提供服务；
- b) 尊重旅游者及旅游目的地风俗习惯和宗教信仰，自觉维护国家利益和民族尊严，引导文明出行旅游；
- c) 文明服务、合理服务、优质服务、诚信服务，严格按合同约定的旅游计划、行程、项目等执行；
- d) 维护旅游的环境和氛围，保障旅游者人身、财产、旅游安全。

4.3.2.2 景区从业人员应遵循以下职业行为准则：

- a) 持有规定的证件上岗，严格执行旅游景区服务规范的要求；
- b) 遵守旅游景区的管理规定，提供规范的旅游景区游览服务；
- c) 文明服务和优质服务，态度热情、语言表达清晰、问询解答耐心、排忧解难细致；
- d) 维护旅游景区的旅游环境和秩序，保障旅游者人身、财产、景区旅游安全。

4.3.2.3 旅游饭店从业人员应遵守以下职业行为准则：

- a) 佩戴相应证件上岗，严格执行旅游饭店服务规范要求；
- b) 遵守旅游饭店的管理规定，按照服务流程、服务规程提供住宿服务；
- c) 文明服务、规范服务、合理服务，做到敬语、微笑、耐心、细致，主动热情，礼貌待客；
- d) 维护旅游饭店的服务环境和秩序，保障旅游者的人身、财产、住宿安全。

4.3.2.4 旅游购物从业人员应遵循以下职业行为准则：

- a) 持有相应的证件上岗，严格执行旅游购物服务规范要求；
- b) 遵守旅游购物场所的管理规定，按照服务程序、购物质量提供旅游购物服务；
- c) 诚实守信、文明服务、价格合理，保证商品质量，维护旅游者的合法权益；
- d) 尊重旅游者自由购物的权利，引导文明购物和正确消费，保障购物环境和购物安全。

4.3.2.5 旅游餐饮从业人员应遵循以下职业行为准则：

- a) 持有相应的证件上岗，严格执行食品卫生标准和旅游餐饮服务规范要求；
- b) 遵守旅游餐饮的卫生管理规定，按照服务流程、服务质量、卫生要求提供旅游餐饮服务；
- c) 诚实守信、文明服务、明码标价、食材安全，保证食品卫生和食品质量，维护旅游者健康和合法权益；
- d) 尊重旅游者的饮食习惯，引导文明用餐和绿色消费，保障餐饮卫生和食品安全。

4.3.2.6 旅游客车司乘人员应遵循以下职业行为准则：

- a) 持有相应的证件上岗，严格执行旅游客车服务规范要求；
- b) 遵守交通规则和旅游客车安全管理规定，按照服务程序、乘车服务要求提供旅游客车服务；
- c) 文明服务、安全行车、礼貌驾驶、行驶规范、车容整洁、准时出行，保证旅游者乘车舒适和合法权益；
- d) 按期维保旅游客车，做好安全检查，维护乘车秩序，保障旅游者的人身、财产和乘车安全。

4.3.2.7 公共交通文明引导人员应遵循以下职业行为准则：

- a) 佩戴公共交通文明引导员统一标识上岗，按照要求做好引导服务；
- b) 遵守公共交通文明引导的管理规定，引导文明、有序、规范的进出道路服务；
- c) 维护公共交通文明秩序，引导文明通行、文明过马路、文明行走；
- d) 营造和谐有序的公共交通安全环境，保障旅游者的车行和行走安全。

4.4 合理引导

4.4.1 文明旅游的引导应诚恳、得体、适当。

4.4.2 应维护文明旅游的主动性和自觉性，关注旅游者的言行举止，在适当时机对旅游者进行相应提醒、警示、劝告。

4.4.3 应主动营造轻松和谐的旅游氛围，引导旅游者友善共处、互帮互助、相互督促、友善提醒。

4.5 正确沟通

4.5.1 应注意与旅游者充分沟通，秉持真诚友善原则。

4.5.2 应认真听取，虚心接受旅游者的正确批评和合理意见。

4.6 分类引导

4.6.1 不同旅游者

4.6.1.1 对未成年人较多的团队，应侧重对家长的引导，并需特别关注未成年人特点，避免损坏公物、喧哗吵闹等不文明现象发生。

4.6.1.2 对无出境记录旅游者，应特别提醒旅游目的地风俗禁忌和礼仪习惯，出入海关、边防（移民局）的注意事项，并提前告知和提醒。

4.6.1.3 旅游者生活环境与旅游目的地环境差异较大时，应提醒旅游者注意相关习惯、理念差异，避免言行举止不合时宜而导致的不文明现象。

4.6.2 不文明行为

4.6.2.1 对于旅游者因无心之过而与旅游目的地风俗禁忌、礼仪规范不协调的行为，应及时提醒和劝阻，必要时协助旅游者赔礼道歉。

4.6.2.2 对于从事违法或违反社会公德活动的旅游者，或从事严重影响其他旅游者权益的活动，不听劝阻、不能制止的，可与其解除旅游合同。

4.6.2.3 对于从事违法活动的旅游者，不听劝阻、无法制止，后果严重的，应主动向相关执法和管理机关报告，寻求帮助和处置。

5 主要内容

5.1 法律法规

应向旅游者提示和说明文明旅游的有关法律规范和相关要求，避免旅游者出现触犯法律的不文明行为。引导旅游者爱护公物、文物，遵守交通规则，尊重他人权益。

5.2 风俗禁忌

应主动提醒旅游者尊重当地风俗习惯、宗教禁忌。在有支付小费习惯的国家和地区，应引导旅游者以礼貌的方式主动向服务人员支付小费。

5.3 绿色环保

应向旅游者倡导绿色出游、节能环保，宜将具体环保常识和方法向旅游者进行说明。引导旅游者爱护旅游目的地自然环境。

5.4 礼仪规范

应提醒旅游者注意基本的礼仪规范，仪容整洁、遵序守时、言行得体，不在公共场合大声喧哗、违规抽烟，依序排队、不拥挤争抢。

5.5 诚信善意

应引导旅游者在旅游过程中保持良好心态，尊重他人、遵守规则、恪守契约、包容礼让，展现良好形象。通过旅游提升文明素养。

6 行为引导

6.1 旅行社出行行为引导

应按LB/T 039、LB/T 040的规定执行。

6.2 景区景点游览行为引导

6.2.1 停车场

- 6.2.1.1 车辆进入停车场时，应引导进入相应的停车区。
- 6.2.1.2 车辆停放在行车路中央时，应及时制止，并引导停放在相应的停车区。
- 6.2.1.3 应引导泊入车辆遵守停车场规定，按规定和标准缴费，服从调度指挥。
- 6.2.1.4 应引导车辆泊入指定车位，合理停放，防止跨车位停泊等。
- 6.2.1.5 应引导车辆有序进出停车场，不堵塞行车道，保证道路畅通。
- 6.2.1.6 应引导旅游者爱护停车场内的设施，讲究卫生，不随地乱扔垃圾等。

6.2.2 售检票

- 6.2.2.1 对持门票进入的旅游者，应查验门票的真伪及有效性，防止发生伪造门票等不文明行为。
- 6.2.2.2 对使用电子门禁系统的旅游景区应指导旅游者顺序进入，防止发生插队、拥挤、无序的行为进入。
- 6.2.2.3 对持各类免票单据或有效证件进入的旅游者应进行核对，确认符合旅游景区的免票政策，防止旅游者通过假冒伪证件等行为获取优惠政策。
- 6.2.2.4 应引导老、幼、病、残、孕等特殊旅游者，通过专门的通道或服务程序和措施帮助顺利进入。
- 6.2.2.5 对团队旅游者，应提供快速的检票服务，并做好旅游者人数的清点。
- 6.2.2.6 对持无效票的旅游者应耐心、礼貌地说明原因，并引导重新办理购票手续。

6.2.3 景区内

6.2.3.1 旅游者有以下不文明行为时，应及时劝止，必要时报告相关执法和管理机关：

- a) 破坏地形地貌、林草植被；
- b) 破坏、毁损文物古迹、风景名胜等旅游资源；
- c) 擅自张贴广告；
- d) 违规排放各种污染物；
- e) 车辆不按设置的线路行驶及随意停放；
- f) 圈地占点，妨碍旅游观光、摄影；
- g) 擅自摆摊设点，尾随兜售；

h) 法律、法规禁止的其他行为。

6.2.3.2 应引导旅游者不随意抛洒垃圾、主动收集垃圾，倡导和鼓励保护环境行为，约束和制止破坏环境行为。

6.2.3.3 在水源地应引导旅游者做好参观、游览时对水源地的保护，及时制止劝阻不文明行为。

6.2.3.4 应宣传生态旅游，引导旅游者参与旅游的同时并维护、学习、完善、保护景区景点。

6.2.3.5 应做好公德教育和旅游景区管理，防止在旅游景区的山崖、树木和古迹等上刻画涂鸦。

6.2.4 导游讲解

6.2.4.1 应在游览环节提前介绍文明游览的相关注意事项。

6.2.4.2 应在游览和演出前介绍文明游览和文明演出的相关知识。

6.2.4.3 对团队旅游者，讲解应详略得当、突出重点、音量适度，行进过程中应注意前后照应，避免掉队走失。

6.2.4.4 遇有障碍路段或存在安全隐患的区域，应及时提醒旅游者注意安全，防止发生跨越栏杆、危险登高等不文明行为。

6.2.5 交通服务

6.2.5.1 旅游交通安全应放在首要位置，严格遵守交通工具操作安全规程，引导旅游者安全、有序地上下交通工具。

6.2.5.2 地面交通工具行驶中应注意避让旅游者，引导旅游者在人行道或靠马路边行走，不在车行道中间嬉戏打闹。

6.2.5.3 发生交通事故时，应有快速反应的救援服务，引导旅游者文明处理交通事件。

6.2.6 服务设施和管理

6.2.6.1 景区入口、游客中心、游客集中的区域显著位置应设置文明旅游宣传标语标识。

6.2.6.2 景区入口显著位置应公布最大承载量，根据实时监控系統及时发出客流预警、实施疏散调控方案，应引导游客有序进入。

6.2.6.3 应充分运用户外广告、展板挂图、电子屏幕、宣传册、宣传单等渠道和载体，根据实际情况展示公益广告，宣传文明旅游、生态环保等内容。

6.2.6.4 游览车、游船等景区内交通工具应张贴、摆放文明旅游标识，提醒旅游者文明乘坐。

6.2.6.5 水源地应设立警示标示，严格执行水资源管理的有关要求。设立明确标识，引导旅游者做好参观、游览时对水源地的保护，及时劝阻不文明行为。

6.2.6.6 做好景区厕所的管理，配备厕纸及洗手液，为旅游者提供舒适环境及服务。

6.2.6.7 景区经营服务应规范，不从事虚假宣传、强制消费、欺客骗客等活动，销售商品应明码标价，无价格欺诈、以次充好、缺斤短两等不诚信行为。

6.2.6.8 做好景区巡查管理和客流调控，维护正常旅游秩序，应及时劝阻、制止旅游者不文明行为，保障旅游者安全有序参观游览。

6.2.6.9 应设立投诉受理机构并配备专门人员，制定完善的受理和处理制度，公布受理工作程序、时间和处理结果等。在景区售票处、网站网页、宣传资料、门票上公布监督投诉电话，设立意见箱、意见簿和投诉站。

6.2.6.10 应完善旅游设施设备，设置醒目服务设施、游览导向、注意事项等标志。

6.2.6.11 景区卫生环境应符合 GB/T 17775 的规定。

6.2.6.12 景区卫生间的卫生环境应符合 GB/T 18973 的规定。

6.2.6.13 景区无障碍设施建设应符合 GB 50763 的规定，无障碍设施符号应符合 GB/T 10001.9 的规定。

6.2.6.14 应设立文明捐赠箱，倡导旅游者理性捐赠并采用正确的方式捐赠财物，景区不随意摆放捐赠财物。

6.2.6.15 人流量聚集的区域应设有固定文明旅游监督岗，其他区域设有流动文明旅游监督岗。

6.3 旅游饭店入住行为引导

6.3.1 入住办理

6.3.1.1 旅游者入住时，应提醒文明住宿、文明娱乐的相关事项。

6.3.1.2 应提醒旅游者在大堂等待休息时，不应大声喧哗或打扰其他旅游者的不文明行为。

6.3.1.3 应引导旅游者进入电梯时先出后进，有序乘坐。

6.3.1.4 团体旅游者入住时，应避免造成前台拥堵，引导等待的旅游者在大堂僻静处等候。

6.3.2 住宿行为

6.3.2.1 应指引旅游者爱护和正确使用旅游饭店的设施设备，注意维护客房和公用空间的整洁卫生，提醒旅游者不应在旅游饭店的禁烟区域抽烟。

6.3.2.2 应提醒旅游者在客房区域和公共区域举止文明、衣着得体，出入房间应轻关房门，不吵闹喧哗，宜调小电视音量，避免打扰其他旅游者休息。

6.3.2.3 应引导旅游者在客房内文明用餐，应保持床上用品和地毯的干净整洁，并及时通知清理垃圾。

6.3.2.4 应引导旅游者减少一次性物品的使用。

6.3.2.5 应提醒旅游者不私自带走旅游饭店的公共物品及客房用品。

6.3.2.6 应做好与带儿童旅游者的沟通，防止儿童在公共区域嬉戏打闹。

6.3.3 其他

6.3.3.1 当服务不满意时，应礼貌地及时提醒旅游者可向旅游饭店反映，应避免与旅游者产生正面冲突。

6.3.3.2 应提醒旅游者使用娱乐设施时，严格遵守安全操作规程，安全、有序、文明、理性参与娱乐活动。

6.3.3.3 应充分运用户外广告、展板挂图、电子屏幕、楼宇电视、灯杆挂旗、折页传单等渠道和载体，根据实际情况展示公益广告，宣传文明餐桌、雷锋精神、文明礼仪、绿色出行等内容。

6.4 旅游购物行为引导

6.4.1 购物服务

6.4.1.1 应引导旅游者遵循旅游购物场所的相关出入规定，保持良好的购物秩序，正确消费，介绍商品信息详实无误。

6.4.1.2 应重点关注团队的老、幼、病、残、孕等特殊旅游者，提供耐心周到的服务。

6.4.1.3 应引导旅游者合理使用购物车，适度讨价还价，不乱丢乱放商品，不购买的商品应放回原处或恢复原状，遵守试吃试用规定。

6.4.1.4 应提醒旅游者对无折扣的旅游购物场所不索要折扣，理性购物。

6.4.1.5 应引导旅游者不在旅游购物场所内吸烟，应及时劝阻乱扔烟头、果皮垃圾等不文明行为。

6.4.1.6 应引导旅游者减少使用免费的一次性塑料袋，宜使用自备环保袋。

6.4.1.7 应引导旅游者不争抢拥挤，不在购物、付账排队等候时插队，宜使用刷脸支付和扫码等自助结账服务，缩短排队的等候时间。

6.3.4.8 对实行购物退税制度的国家，应引导旅游者按相关规定有序办理退税。

6.4.2 购物设施及管理

- 6.4.2.1 入口处、结账处、旅游者集中的区域应设置文明宣传公益广告或文明宣传标语标识。
- 6.4.2.2 入口处应有专人提供一次性雨伞袋或设立自动伞套机。
- 6.4.2.3 宜设置吸烟室 或吸烟区，禁烟区域应设立禁烟标识。
- 6.4.2.4 应提供可降解的环保塑料袋。
- 6.4.2.5 应设立消费维权服务站、接待室或设立专门部门、专人处理旅游者投诉。

6.5 旅游餐饮就餐行为引导

6.5.1 接待

- 6.5.1.1 应密切关注旅游客车到达，及时提供车辆疏导服务，有序地引导至停车位。
- 6.5.1.2 应引导旅游者至预定餐位或征询环境需求并引导至满意的控制餐位。当旅游者对餐位不满意时，应礼貌地疏导并致歉，避免出现相关争执。
- 6.5.1.3 举办宴会等大型餐饮活动时，应做好宴会前的旅游者沟通，引导合理选择菜品、避免浪费。
- 6.5.1.4 应引导旅游者遵守旅游餐饮的相关规定。

6.5.2 用餐

- 6.5.2.1 应提醒旅游者注意用餐礼仪，有序就餐，避免高声喧哗干扰其他旅游者。
- 6.5.2.2 应引导旅游者文明餐桌，提供文明用语服务。
- 6.5.2.3 应引导旅游者适量点餐，不误导超量点餐，主动提醒吃多少点多少，提供免费打包环保餐盒。
- 6.5.2.4 应主动提醒旅游者不要酒后驾车等。
- 6.5.2.5 应引导旅游者正确使用就餐房间的设施设备。
- 6.5.2.6 自助餐时，应引导旅游者遵守用餐秩序，依次排队打餐，提醒自助餐区域的食物、饮料不能带离就餐区。
- 6.5.2.7 若设置有餐后收残处，应提醒用餐后主动收残，餐具送到收残处。
- 6.5.2.8 就餐抽烟应指示到指定抽烟区域。如就餐区禁烟应遵守相关规定，提醒旅游者不应抽烟。

6.6 旅游客车乘坐行为引导

6.6.1 行前

- 6.6.1.1 应引导旅游者不携带易燃、易爆和有毒等危险品上旅游客车。
- 6.6.1.2 应引导旅游者依序候车，优先安排老、幼、病、残、孕等特殊旅游者上车，应提醒旅游者不抢座、不占位，主动将方便座位让给特殊旅游者，并有序上车落座。
- 6.6.1.3 应主动协助旅游者有序摆放行李。
- 6.6.1.4 对老、幼、病、残、孕等特殊旅游者应引导其他旅游者给予更多的关心和照顾，不带偏见和歧视，上下旅游客车应特别关注和提醒，语气柔和、语调平缓、音量适中，帮助有效。
- 6.6.1.5 在出行前应充分利用旅游客车内的安全告知、文明旅游宣传、绿色环保公益广告等视频进行宣传，确保旅游者能看到、听到，提醒注意的文明旅游有关事宜。

6.6.2 行中

- 6.6.2.1 应提醒旅游者乘坐旅游客车的安全规范和基本礼仪，遵守秩序，尊重他人。
- 6.6.2.2 应提醒旅游者保持旅游客车内的环境卫生，不乱扔乱放废弃物。

6.6.2.3 应提示旅游者不能随意将垃圾扔出旅游客车窗外，不应在行进中吸烟、向窗外或旅游客车内吐痰。

6.6.2.4 旅游客车行进途中停靠休息服务区、游览区前，应提示旅游者按事前的行程安排执行。旅游客车行进途中短时停靠前，应提示旅游者不超时、超范围活动。

6.6.2.5 应提示旅游者不在打扰其他旅游者前提下，使用空调、音响等设备。

6.6.2.6 旅途过程中，发现旅游者有违反安全规定或影响行车安全的行为和举止时，应及时礼貌的警示和劝阻。

6.6.2.7 应提示旅游者不与司乘人员交谈，避免司乘人员注意力分散而导致安全事故。

6.6.2.8 司乘人员与旅游者有过激行为时，应冷静行车，不与旅游者发生争执甚至肢体动作。遇到紧急情况下，应做到合理、合法、合规进行处理。

6.6.2.9 遇到交通事故、自然灾害等紧急情况时，应按突发事件程序及时处理，并应引导旅游者保持镇静，做到语气坚定、语调平缓。应安抚旅游者，尽力实施救援。

6.6.3 行后

6.6.3.1 行程结束时，应对旅游者行程中的配合真诚致谢，并主动征求服务的意见和建议。

6.6.3.2 送站与旅游者告别时，应保证行李的准确完好，待旅游者领取清点完行李再启动旅游客车离开。

6.7 公共文明行为引导

6.7.1 应建立公共交通文明引导员制度，做好旅游者公共文明行为引导服务。

6.7.2 应引导旅游者安全有序通过路口、自觉遵守交通规则。对不走斑马线、闯红灯、翻越护栏等不文明行为进行劝导。

6.7.3 应主动搀扶老、幼、病、残、孕等特殊旅游者安全通过斑马线。

6.7.4 应引导机动车辆礼让斑马线，劝阻非机动车逆行、闯红灯等不文明行为。

6.7.5 应引导公交、出租站点的旅游者排队有序上车，劝阻不排队候车、插队上车等不文明行为。

6.7.6 应引导非机动车有序整齐地停放，劝阻非机动车乱停乱放、占用盲道等不文明行为。

6.7.7 应引导旅游者爱护公共设施，劝阻损坏、侵占道路及基础设施的不文明行为。

7 特殊/突发情况处理

7.1 旅游过程中遭遇特殊/突发情况，如财物被抢被盗、重大传染性疾病、自然灾害、交通工具延误等情形，应沉着应对，冷静处理。

7.2 需旅游者配合处理的，应及时说明，进行安抚劝慰，并积极协助进行处理。在突发紧急情况下，应立即采取应急措施，避免损失扩大，事态升级。

7.3 发生旅游纠纷时，应及时处理、正确疏导，引导旅游者理性维权、化解矛盾。

7.4 遇旅游者采取拒绝上下交通工具、滞留等方式非理性维权的，应与旅游者进行沟通、晓以利害。必要时应向有关管理机构报告，寻求帮助和处理。

