

导游服务技能第四章突发事件和事故的处理 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/38/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E6_9C_8D_E5_c34_38695.htm 第一节 活动计划和日程变更

1. 因客观原因、不可预料的因素（天气、自然灾害、交通问题）引起三种变更：缩短或取消；延长；时间不变，活动代替。

2. *一般应变措施：1) 制定应变计划并报旅行社（对问题的性质、严重性和后果作出正确判断，分析游客可能出现的心理状态和情绪）；2) 做好游客工作；3) 适当给予物质补偿

3. *具体措施：1) 延长（重新落实用餐、住房、用车安排；调整活动日程）2) 缩短（抓紧时间，安排行程；及时通知下一站；及时办理退房、退餐等手续；）3) 计划部分改变（减少半天以上或取消，全陪应报告组团社，由组团社作出决定并通知有关地方接待社；代替，则要以精彩介绍、新奇内容和最佳安排激发游兴。

第二节 漏接、空接、错接的处理和预防

1. 漏接，是指旅游团抵达一站后，无导游人员迎接的现象。产生的主观原因：1) 未按预定的时间抵达；2) 接站地点错；3) 计划已变更；4) 新旧时刻表；5) 举牌接站的地方选择不当；客观原因：1) 提前到；2) 没收到通知，未安排接；3) 司机迟到；4) 交通堵塞；5) 游客转其它方式到达。

2. 突发事件的处理（万用模式）：立即与旅行社有关部门联系以查明原因，向旅游者进行耐心细致的解释，以防引起误解，此外，尽量采取弥补措施，努力完成接待计划，使旅游者的损失减少到最低程度。必要时，请旅行社领导出面赔礼道歉或酌情给旅游者一定的物质补偿。

3. 漏接预防：1) 认真阅读计划；2) 核对交通工具到达的准

确时间；3) 提前抵达。4. 空接：是指某种原因旅游团推迟抵达某站，导游人员仍按原计划规定的班次或车次接站而没有接到旅游团。原因：1) 天气；2) 班次变更；3) 未将变更通知接站人员；4) 旅游者因特殊原因临时变更。5. 错接：是指导游人员未认真核实，接了不应该由他接的旅游团。属责任事故。预防：1) 认真阅读接待计划；2) 提前抵达；3) 认真核实；4) 提高警惕；处理：同一家，汇报，同意后，地陪不交换，全陪换且要道歉；不一家，汇报，尽快交换，说明并道歉。

第三节 误车、机事故

1. 误机（车、船）事故

是指由于某些原因或旅行社有关人员工作的失误，旅游团没有按原定航班（车次、船次）离开本站而导致暂时滞留。属重大事故。原因：1) 非责任事故，游客自身原因，受伤、重病、走失、交通事故等；2) 导游问鹿剩缓耸灯本苈啻伪涓挥型凹慰停才判谐滩环保挥刑崆暗?nbsp. 2. 处理：1) 应立即向领导及有关部门汇报；2) 地陪和旅行社尽快与机场（车站、码头）联系，争取让游客乘最近班次离开，或改乘其他工具；3) 稳定旅游团情绪，安排好食宿；4) 及时通知下站，调整日程；5) 赔礼道歉；6) 写出事故报告，查清事故的原因和在责任，承担损失并接受处分。3. 预防：1) 提前落实交通票据；2) 临行前不安排到范围广、地域复杂的景点旅游，不安排到热闹的地方购物或自由活动，3) 安排充裕的时间候车1.5h,1h、2h

第四节 丢失财物

1. 预防

1) 多做提醒工作；2) 提醒游客保管好自己的证件；3) 切实做好每次行李清点、交接工作4) 下车后要提醒司机清车、关窗并锁好车门。

2. 处理

1) 冷静回忆，详细了解丢失情况，尽量协助寻找；2) 确定丢失，报组团社或接待社；3) 根据组团社或接待

社安排，协助游客向有关部门报失，补办手续；3. 丢失财物：要稳定情绪，详细了解，分析丢失可能，帮助寻找。要附带出境的，接待社开具证明，到公安局开遗失证明。被盗是治安事故，要立即报案，协助。4. 行李：来华途中丢失，应由所乘航空公司负责，但应协助！1) 办理行李丢失和认领手续；2) 留下联系方式；3) 旅游期间，要不时询问，协助购置必要用品；4) 离开本地时还未找到，留下全程联系方式；5) 索赔

5. 在境内丢失行李一般是交通部门或行李员的责任：1) 冷静分析、查找（出站前丢失；到饭店前）；2) 做好善后工作，表示歉意，协助解决丢失行李带来的困难；3) 随时与有关方面联系，询问查找进展。4) 找到，要及时归还行李5) 向有关部门索赔；6) 事后写出书面报告。

第五节 游客走失处理

1. 原因：1) 没有讲清楚停车位置或景点的旅游路线；2) 没有随队走失；3) 自由活动或购物没有记清地址和路线

2. 处理：一。游览中走失：1) 了解情况，迅速寻找（全陪、领队分头找，地陪继续游览）；2) 向有关部门报告；3) 与饭店联系；4) 向旅行社汇报；5) 做好善后工作；6) 写出书面事故报告；二。自由活动时走失：1) 立即汇报旅行社；2) 做好善后工作；3) 走失后出现其他情况，应根据具体情况作为治安事故或其他事故处理。3. 预防：1) 多做提醒；2) 做好各项安排的预报；3) 随时清点人数；4) 密切配合工作；5) 在语言、知识上多下工夫

第六节 旅游者患病、死亡

1. 一般疾病：1) 劝其及早就医并多休息2) 关心旅游者的病情3) 向旅游者讲清看病费用自理；4) 严禁导游人员擅自给患者用药。2. 重病：1) 请求机组人员、列车员或船员就地寻找医生，并通知下一站准备抢救；2) 途中，

立即送往就近医院；3) 应及早通知旅行社，请示4) 在饭店，先由饭店医务人员抢救，然后送医院。3. 死亡：立即向当地接待社报告，按当地接待社领导的指示做好善后工作，同时稳定其他游客的情绪。1) 通知家属，提醒领队或经由外事部门通知领事馆；2) 详细报告抢救经过，写出抢救经过、死亡诊断证明书，由主治医师签字后盖章并复印，分交家属、领队和旅行社。3) 不解剖4) 遗物清点。5) 由该领队宣布死者抢救过程；6) 就地火化，由死者亲属或领队写出火化申请7) 运回国8) 检疫机关发布证明。

第七节 越轨言行

1. 越轨行为

一般是旅游者侵犯一个主权国家的法律和世界公认的国际准则的行为。越轨言行系个人问题，要处理谨慎，事前要认真调查核实，分清越轨行为和非越轨行为的界限，分清有意和无意的界限，分清无故和有因的界限，分清言论和行为的界限。只有正确区分上述界限，才能正确处理此类问题。处理这类问题要严肃认真，要实事求是，合情、合理、合法。

2. 对越轨言行处理（通用）

首先认真积极宣传，认真回答，友好介绍，阐明我方观点、立场、求同存异。其次要严正驳斥，理直气壮、观点鲜明、立场坚定，必要时报告有关部门，查明后严肃处理。

第八节 安全事故

1. 凡涉及旅游者人身、财产安全的事故均为旅游安全事故，主要包括：交通事故、治安事故、火灾、食物中毒。

2. 交通事故

1) 立即组织抢救；2) 保护现场，立即报案；3) 迅速向旅行社汇报；4) 做好全团旅游者的安抚工作；5) 写出书面报告

3. 治安事故

在旅游活动中，遇到坏人骚扰、行凶、诈骗、偷窃、抢劫导致旅游者身心及财务受到不同程度的损伤，统称治安事故。1) 保护旅游者的人身，财产安全，2) 立即报

警；3) 及时向领导汇报；4) 安定旅游者的情绪；5) 写出书面报告；6) 协助领导做好善后工作。

4. 火灾：1) 提醒不携带易燃、易爆品，不乱仍烟头和火种；2) 熟悉饭店结构；3) 牢记火警电话、掌握房间安排；发生后1) 立即报警；2) 迅速通知领队及全团3) 配合工作人员听从统一指挥，4) 引导自救。

5. 食物中毒：1) 严格执行定点就餐；2) 提醒游客不要在小摊上购买食物；3) 用餐时如发现不卫生，要立即更换，要餐厅负责人出面道歉，必要时向领导汇报。4) 不喝生水和不洁饮料。

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