

导游业务复习资料第六章第七节 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_E4_B8_9A_E5_c34_38702.htm 第七节 旅游安全事故的预防和处理 根据国家旅游局颁布的《旅游安全管理暂行办法实施细则》中规定：凡涉及旅游者人身、财产安全的事故均为旅游安全事故。（务必记住）在旅游接待工作中，主要有以下五种旅游安全事故容易发生：一、交通事故 交通事故是属于事先无法预料的突发事件，事故一旦发生，后果往往不堪设想。轻者有惊无险，重者人员伤亡，给旅游者带来极大的损失和伤害。所以，尽量避免或减少交通事故的发生，保障旅游者的安全，是导游人员责任。（一）交通事故的预防 外出旅游，尤其是在北京，汽车是旅游必不可少的交通工具。所以，交通事故中最常见的是汽车交通事故。导游人员应该加倍小心，配合司机做好事故的预防工作：1、司机开车时，导游人员不要与司机聊天，以免分散其注意力；2、安排游览日程时，在时间上要留有余地，避免造成司机为抢时间、赶日程而违章超速行驶。不催促司机开快车。3、如遇天气不好（下雪、下雨、下雾）、交通堵塞、路况不好、尤其是狭窄道路、山区行车时，导游人员要主动提醒司机注意安全，谨慎驾驶。4、如果天气恶劣，地陪对日程安排适当灵活，加以调整；如遇有道路不安全的情况，可以改变行程。必须把安全放在第一位。5、阻止非本车司机开车。提醒司机在工作期间不要饮酒。如遇司机酒后开车，决不能迁就，地陪要立即阻止，并向领导汇报，请求改派其他车辆或调换司机。6、提醒司机经常检查车辆，发现事故的隐患，及

时提出更换车辆的建议。（二）交通事故的处理 一旦交通事故发生了,只要导游人员没有负重伤,神智还清醒,就应立即采取各种有效措施,冷静、果断的处理,尽最大努力减少人员伤亡和财物损失,并积极做好善后工作。因此,发生了交通事故,导游人员该作到:

- 1、立即组织抢救 导游人员应立即组织现场人员迅速抢救受伤的旅游者,特别是抢救重伤员,并尽快让旅游者离开事故车辆。立即打电话叫救护车(医疗救中电话:120)或拦车将重伤员送往距离出事地点最近的医院抢救。
- 2、立即报案,保护好现场(电话:122)事故发生后,不要在忙乱中破坏现场,要设法保护现场,并尽快通知交通、公安部门(交通事故报警电话:122),争取尽快派人来现场调查处理。
- 3、迅速向接待社报告 地陪应迅速和接待社领导和有关人员报告,讲清交通事故的发生和旅游者伤

笈沙蛋盐瓷撕颓嵘说穆糜握吃幼咚楠练沟昊蚣绦糜位瞳?4、做好安抚工作 事故发生后,交通事故的善后工作将由交运公司和旅行社的领导出面处理。导游人员在积极抢救、安置伤员的同时,做好其他旅游者的安抚工作力争按计划继续进行参观游览活动。待事故原因查清后,请旅行社领导出面向全体旅游者说明事故原因和处理结果。

- 5、请医院开出诊断和医疗证书,并请公安局开具交通事故证明书,以便向保险公司索赔。
- 6、写出书报告 交通事故处理结束后,需有关部门出具有关事故证明、调查结果,导游人员要立即写出书面报告。内容包括:事故的原因和经过;抢救经过和治疗情况;人员伤亡情况和诊断结果;事故责任及对责任者的处理结果;受伤者及其他旅行者对处理的反映等。书面报告力求详细、准确、清楚、实事求是

。最好和领导联署。 [1] [2] [3] [下一页] 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