

导游业务复习资料第六章第三节 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_38710.htm

第三节 误机、误车事故的预防和处理 误机、误车事故是因故造成旅游团（者）没有按原定航班（车次）离京而导致暂时滞留。误机、误车属重大事故，往往会造成重大经济损失和不良影响。因为，误了飞机就需乘后续航班或换乘其他交通工具赶往下一站；若旅游者一时走不了，就要被迫延长旅游者在京的时间，因而缩短或取消下一站的游览活动；如果误了出境飞机就会影响旅游者回国的时间，因而带来一系列严重的后果。不仅如此，还会因误机而带来旅游者在京滞留期间的食、宿、行等一系列严重的经济损失。因此，误机不仅给旅游者带来诸多不便并蒙受经济或其他方面的损失，而且还带来巨大的经济损失，并严重的影响旅行社的声誉。

一、误机、误车事故的原因 造成误机、车事故的原因大致分为三类：（一）客观原因导致的非责任事故：1、由于旅游者方面的原因造成的误机、误车事故。例如：旅游者突然摔伤、重病、走失、或领队、旅游者不同意导游人员安排的时间，坚持己见，一意孤行或行李未到等。2、突发情况，（交通事故、严重堵车、交通工具发生故障等）（二）主观因素导致的责任事故：1、导游员没有认真核对交通票据，将时间或日期记错。尤其是新旧时刻表交替时期，新时间提前，而地陪仍按旧时刻表时间送团；2、离京当天日程安排得过紧，没有留有足够的时间赴机场、车站（尤其是在交通高峰期）。3、没有按规定时间提前抵达机场、车站。（三）有关人员工作失误造成事

故：1、旅游团所乘航班次、（车次）已变更，但有关人员没有通知导游人员。2、行李员迟到，造成误机。旅游团队的机票在旅行社行李员手中而他们迟到，不仅没有提前抵达机场办理行李运手续，而且地陪也无法带旅游者办理登机手续。

二、误机、误车事故的预防 误机、误车带来的后果严重。杜绝此类事故的发生关键在预防，地陪应作到：（1）认真核实机、车票的班次、日期、时间及在哪个机场车站乘机（车）等。（2）如果票据未落实，接团期间应随时与接待社有关人员保持联系。没有行李车的旅游团在拿到票据核实无误后，地陪应立即将其交到全陪或旅游者手中。（3）离京当天不要安排旅游团到地域复杂、偏远的景点参观游览，不要安排自由活动或购物。（4）留有充足的时间去机场、车站，要考虑到交通堵塞或突发事件等因素。（5）保证按规定时间到达机场、车站。

三、误机、误车事故的处理：一旦发生误机、误车事故，地陪应按以下步骤处理：（1）立即向接待社领导报告。（2）有旅行社行李员代办，行李托运的旅游团地陪和接待社有关人员马上分别与机场、航空公司联系，并立即通知行李员为旅游者取出登机牌，争取推迟起飞时间或尽快让旅游者乘最近的后续航班和列车离开北京。必要时可采取包机、加挂车厢或改乘其他交通工具前往下一站，以免造成更大的经济损失。（3）为了稳定旅游团（者）的情绪，尽量安排好在京滞留期间的食宿、交通、游览等事宜，力争使不良影响减少到最低限度。（4）及时通知下一站。（5）如是导游人员负责的原因造成误机（车）事故，应诚恳地向旅游者赔礼道歉，以自己实际行动求得旅游者的谅解。（6）写出事故报告，查出事故的原因和责任。

接待社应根据具体情况让事故的责任者承担经济损失并给予政纪处分。 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