

《导游业务》第五章：问题和事故的预防处理（8）旅游者患病或死亡问题的处理 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/39/2021\\_2022\\_\\_E3\\_80\\_8A\\_E5\\_AF\\_BC\\_E6\\_B8\\_B8\\_E4\\_c34\\_39385.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/39/2021_2022__E3_80_8A_E5_AF_BC_E6_B8_B8_E4_c34_39385.htm) 旅游劳累、气候变化、水土不服或饮食起居不惯，旅游者，尤其是年老体弱者难免会感到身体不适，甚至患病；在旅途中，旅游者突然患病、患重病需抢救、病危甚至死亡的事也有发生。导游员在安排日程时要注意劳逸结合，力争让旅游生活轻松愉快，避免日程过紧，活动过累；平时要多提醒旅游者注意饮食卫生，晚上要休息好；及时报告天气变化，提醒旅行者注意增减衣服；在北方，导游员要提醒游客多喝水、多吃水果等。总之，尽力避免因人为原因致使旅游者生病。如果遇到旅游者患病，甚至出现死亡情况，导游员要冷静对待、沉着处理，而且要努力使旅游活动继续进行。

一、一般疾病 旅游者水土不服，要求留在饭店休息，导游员应请其自便，绝不要强拉他随团活动；有时，导游员应劝身体不舒服但想随团活动的旅游者留在房间静养，或在旅游车上休息。若有人留在饭店休息，导游员要通知餐厅，必要时为其提供餐饮服务。游览回来后，导游员要去询问他们的身体状况并表示慰问。需要时，导游员应陪病患者去饭店医务室看病取药。导游员一般不要随意将自备药给患病的旅游者服用。

二、旅游者患重病 旅游者突患重病，尤其在旅行途中患病，是个相当棘手的问题。导游员要全力以赴，积极抢救。（一）旅行途中旅游者患重病 在旅行途中旅游者突然患病，导游员应采取措施就地抢救。请求机组人员、列车员或船员在飞机、火车、轮船上寻

找医生并通知下一站急救中心和旅行社准备抢救。若乘旅游车前往景点途中旅游者患重病，必须立即将其送往就近的医院，可拦车将其送医院，必要时暂时中止旅行，让患者随旅行车去医院；应及早通知旅行社，请求指示和派人协助。在饭店有旅游者患重病，先由饭店医务人员抢救，然后送医院。

（二）注意事项 在抢救病重、病危旅游者时，导游员要注意下述几点：

1. 送重病患者去医院途中，须由患者亲属、领队或由领队指定的旅游者陪同前往。
2. 在抢救过程中须有同团旅游者在场，有关旅行社的领导最好也在场；动手术前须征得患者亲属或旅游团领队的同意并由他们签字。
3. 患者病危，亲属不在身边，导游员要提醒领队与患者所属国驻华使、领馆联系，由其通知国内的家属速来华陪伴；家属来到后，导游员要协助解决生活方面的问题；若找不到亲属，一切按使、领馆的书面意见处理。
4. 由主治医生签字的有关诊治、抢救及动手术的书面材料由医院妥善保管，以备查验。
5. 患者转危为安但仍需住院治疗，不能随团离境，旅行社领导和导游员（主要是地陪）要不时去医院探望以示关怀；帮助患者办理分离签证、延期签证以及出院、回国手续及交通票证等善后事宜。
6. 患者住院及医疗费用自理，患者离团住院时未享受的综合服务费由旅行社之间结算，按规定退还本人；患者亲属在华期间的一切费用自理。

三、旅游者死亡 旅游者因病亡故，导游员应沉着应变，要在领导指示下做力所能及的工作，不要自行其事，更不得袖手旁观。旅游者病故后，必须经由外事部门及早通知病亡者所属国驻华使、领馆；遗体的处理，按家属或使、领馆的（书面）意见办理；导游员要协助领导办妥有关证件：《因病死亡证明

》、《抢救经过报告》、《死亡诊断证明》以及《公证书》，还有遗体或骨灰的出境许可证等；参加祭把活动。地陪、全陪和领队一起清点病故者遗物，一一登记在册，包扎好后交死者家属或由领队带回国转交给家属。清单要由在场各方签字，一式数份，由有关各方保存。协助办理理赔事务。总之，旅游者因灾祸、治安事故、自杀或因病等原因死亡，处理过程中，旅游团领队、亲属或代表、所属国驻华使、领馆人员均需在场，公安局、旅游局、保险公司的有关人员也应在场；每个重要环节都应作详细记录并有经得起事后查验的、具有法律效力的文字证据。导游员还要写好总结报告。

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](http://www.100test.com)