

《导游业务》第五章：问题和事故的预防处理（7）交通事故、治安事故和火灾事故的处理 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/39/2021_2022__E3_80_8A_E5_AF_BC_E6_B8_B8_E4_c34_39398.htm 交通事故、治安事故和火灾事故一旦发生，后果往往不堪设想，危及旅游者的生命、财产安全，也与导游员的安全有关。所以，旅游途中，导游员要时刻警惕，努力避免此类事故。为此，在乘坐旅游车旅行期间，导游员不要与司机聊天，要提醒他不开“英雄”车、斗气车，不酒后开车，不疲劳驾驶；阻止非本车司机开车；在雨、雪、雾天开车，在山道上行驶，导游员要提醒司机谨慎驾驶。这样做可避免或减少交通事故责任事故的发生。汽车行驶途中，不得停车让无关人员上车，若有不明身份者拦车，提醒司机不要停车；住进饭店，导游员应提醒旅游者不要将房号告诉陌生人，不要让陌生人或自称饭店维修人员随便进房间；提醒游客晚间有人敲门时不要贸然开门，离开房间或睡觉时要锁好门；提醒他们不要在房间与生人兑换外币等等。”这样做可避免发生一些不测事件。旅游过程中不管出现交通事故、治安事故还是火灾事故，导游员只要还能行动，必须采取一切可能的手段积极组织救援，尽最大努力减少人员伤亡和财物的损失，把由于意外事故所造成的人员伤害、财物损失和不利影响降低到最小限度，保护旅游者的基本权利和利益，维护我国旅游业的声誉，绝不能临阵脱逃。

一、交通事故 交通事故多种多样，但最多的是汽车事故。旅行途中遇到这类事故，出现伤亡时，导游员必须：（ - ）立即组织抢救 交通事故出现伤亡，导游员应沉着地组织抢救

，让旅游者离开车辆，对伤者，特别是重伤员进行止血、包扎、上夹板等初步处理；有可能的话电话呼叫救护车或立即拦车送重伤员去医院抢救。（二）保护好现场 不要在忙乱中破坏现场，要留人保护好现场以便交通、公安部门的调查处理。（三）迅速报告 出现交通事故，导游员要尽快报告交通、公安部门，让其派人前来调查处理；调查时，导游员和司机要密切合作，实事求是地介绍事故发生时的情况，不得推倭责任，更不能无理取闹。向旅行社报告事故的发生及旅游者伤亡状况，请求指示并派人来指挥事故的处理；要求派车来接安然无恙者和轻伤者回饭店或继续旅游活动。（四）安定旅游团 组织适合当时气氛的活动，多提供超常服务，稳定旅游者的情绪，力争继续按活动计划参观游览。（五）善后事宜 领导到场后，导游员必须听从领导指挥，不得我行我素；有人死亡，按有关死亡事做伪处理过程处理；请医生出具有主管医生签字的诊断证书及治疗证明，由交通、公安部门出具证明书；事故查清后，由领队向全团介绍事故原因以及对伤亡人员的抢救、处理经过等；处理好其它事宜。（六）书面报告 交通事故处理后，导游员要写出书面报告，详细报告事故发生的原因及经过，处理的经过及结果，旅游者的情绪及对处理的反映等。报告内容要详细，要实事求是，反映旅游者的状况要客观，最好和领队联署报告。

二、治安事故

坏人的骚扰、偷窃、抢劫、诈骗、行凶等统称治安事故。旅游期间，旅游团有可能遇到此类事故。当旅游者的生命、财产遭到威胁时，导游员必须挺身而出，保卫旅游者，决不能置身事外，更不得临阵脱逃。在带团游览期间，导游员要眼观六路、耳听八方，认真观察周围环境，发现不正常现象时

，立即采取应急措施，将旅游团转移到安全地带。若坏人抢劫旅游者，对他们行凶时，导游员应该：（一）保卫旅游者 导游员要勇敢地保卫旅游者。凶犯逃跑时导游员要边喊边追，力争与在场群体一起抓获坏人；游客受伤时要立即抢救，重伤者要迅速送医院。（二）报告公安部门和旅行社 事故发生后立即报警。导游员要积极协助破案，详细地、实事求是地介绍事故发生的时间、地点、案情、经过，提供作案者特征（认真询问旅游者，一起描绘出坏人的特征），报告受害者姓名、性别、国籍、伤势或损失物品名称、数量、型号、特征等；旅游团离开现场后，导游员要经常与有关方面联系，及时了解案件的进展情况，并由领队向旅游者介绍。及时向旅行社报告治安事故的发生情况并请示指示，事故严重时请领导前来指挥、处理。 [1] [2] [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