

《导游业务》第五章：问题和事故的预防处理（6）旅游者走失事故的处理 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_39402.htm 旅游者走失时有发生，一般是有惊无险，但有时也酿成灾难。一旦发现旅游者走失，导游员必须立即采取措施，寻找走失者。

一、游览活动中旅游者走失 游览过程中，由于个别旅游者未经心滞留在一角，或对某一景物产生兴趣，或到处摄影而脱离团队自己走失，也可能由于导游员照顾不周致使旅游者走失。发现旅游者走失后，导游员切不可大意和拖延，而应立即组织寻找，必要时中止导游活动全力寻找走失者。地陪与全陪、领队密切合作，一人留下照管在场的旅游者，其余两人再请少数游客一起寻找；一时找不到，可向游览地的派出所和管理部门求助，告知走失者可辨认的特征，请求协助；地陪向旅游团下榻饭店打电话询问走失者是否自己回到了饭店。采取必要措施后仍找不到走失者，地陪须报告旅行社，请旅行社派人到现场寻找；请游览地管理部门将走失者的特征告知各出入口的工作人员，请他们注意来往人员，若发现走失者立即报告或让其直接回饭店。导游员，尤其是地陪，不能长时间地去寻找走失者，而应完成其主要任务，即带团继续参观游览。事后，要查清责任，有时可对旅游者提出善意批评，但不要过多指责；对离团而受惊吓者要安慰；若因导游员的责任致使旅游者走失，导游员要向旅游者赔礼道歉，必要时写出书面检讨。游览点往往很大，旅游者若走失，很难寻找。为避免旅游者走失，导游员每天要向旅游者通报全天的游览日程，游览点、用餐点的名称和地址，抵达时间和逗留时间，

以便走失者自己去餐厅或下榻的饭店与旅游团汇合。游览过程中，地陪除导游讲解外要分出部分精力观察环境和旅游者的动向，全陪要全力以赴，与领队合作，随时注意旅游者的活动，提醒他们跟上队伍，避免旅游者走失事故的发生。若发生严重的走失事故，导游员要写出书面报告，详细记述走失者的情况、走失原因、寻找经过、善后处理以及旅游者的反映等。

二、自由活动时旅游者走失 旅游者外出自由活动，尤其是晚间，导游员要建议他们带好饭店的店徽，提醒他们不要走得太远，不要去热闹、混乱的场所，不要回来太晚，以免迷途回不了饭店。旅游者若在自己外出时走失，导游员得知后应立即报告旅行社，请求指示和协助，通过有关部门通报管区的公安局、派出所和交通、公安部门，提供走失者可辨认的特征，请求沿途寻找。走失者回饭店，导游员应表示高兴；弄清情况，必要时提出善意的批评，但不应过多指责；要引以为戒，多提醒旅游者，避免走失事故的再现。旅游者走失后出现其它情况，就应视具体情况作治安事故或其它事故处理。

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