

实务指导：常见旅游安全事故的处理和预防 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\\_\\_E5\\_AE\\_9E\\_E5\\_8A\\_A1\\_E6\\_8C\\_87\\_E5\\_c34\\_39804.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/39/2021_2022__E5_AE_9E_E5_8A_A1_E6_8C_87_E5_c34_39804.htm) 旅行社接待过程中所发生的安全事故主要包括交通事故、治安事故、火灾事故、食物中毒事故等。

1、交通事故 在旅游活动过程中，一旦发生交通事故，只要导游人员没有受重伤，神智仍然清楚，就应立即采取措施，沉着、冷静、果断地处理事故，并做好善后工作。具体措施是：立即组织抢救 交通事故发生后，作为导游人员首先不能乱了方寸，应立即组织现场人员抢救受伤者，特别是重伤者。如不能就地抢救，应立即打电话给救护中心，将伤者送往就近的医疗单位抢救。作为导游人员应该具备基本的急救护理常识和技能。保护现场，立即报案 事故发生后，应指定专人保护现场，并尽快通知交通和治安部门，请求派人前往现场处理。迅速汇报 在安顿好受伤旅游者后，导游人员应迅速向所在旅行社领导报告事故发生地点、原因、经过及所采取的措施、旅游者伤亡情况、团内其他旅游者的反映等，听取领导对下一步工作的指示。做好其他旅游者的安抚工作 导游人员应及时安定其他旅游者的情绪，若事故不是很严重，有可能的话，要组织其他旅游者继续进行参观游览活动。等事故原因查明后，要慎重地向全团旅游者说明。协助有关部门做好善后处理工作 导游人员应积极配合交通、治安部门调查事故原因；协助旅行社有关人员处理善后事宜，如事故原因调查、帮助旅游者向有关保险公司索赔等。写出书面报告 在事故处理结束后，导游人员应就事故的原因、经过；抢救经过；受伤、伤亡情况；旅游者的情绪和对处

理的反映；事故责任及对责任者的处理等，写出详细的书面报告交旅行社领导。为了尽可能避免在旅游过程中发生交通事故，导游人员应合理安排日程，以免司机为赶时间而开快车；提醒司机不开英雄车，不酒后开车，不开疲劳车；不在途中与司机交谈；导游人员即使有驾照，也不能帮司机开车。

## 2、治安事故的处理和预防

所谓治安事故，是指在旅游活动过程中，旅游者遭歹徒行凶，诈骗、偷窃、抢劫、欺侮等，致使旅游者身心健康以及财产安全受到不同程度的损害。一些不法分子往往看准旅游者（尤其是境外旅游者）的财物，而把他们作为作案的对象，或潜入饭店进行盗窃，或实施公开抢劫，甚至出现对旅游者进行杀害的恶性事故，对我国旅游业声誉和国家形象造成极其恶劣影响。因此，作为身处一线的导游人员应引起高度警惕，防止这类事故的发生。处理这类事故的方法是：保护旅游者人身和财产安全作为在场的导游人员应挺身而出，保护旅游者的安全。迅速将旅游者转移到安全地点，并配合公安人员和在场群众缉拿罪犯，挽回旅游者的损失。组织抢救如有旅游者受伤，应立即组织抢救。保护事故现场，立即报案如遇到盗窃、行凶事故，则应保护好事故现场，以利公安人员破案。立即向当地公安部门报告案件发生的时间、地点、经过；作案人的特征；受害者的姓名、性别、年龄、国籍、伤势；损失物品的名称、件数、大小、型号、特征等，协助公安人员破案。及时向旅行社领导报告导游人员应及时将事故发生情况向旅行社领导报告，以便旅行社根据事故性质向有关部门上报和对此作出明确的指示。情况严重时，应请领导前来指挥、处理。安抚旅游者的情绪一旦事故发生，旅游者往往会有惊慌不安的情绪，

导游人员应努力安抚旅游者的这种不安情绪，使旅游活动顺利进行。写出书面报告事后，导游人员应迅速写出事故的情况报告。报告的内容应包括受害人的姓名、性别、年龄；受害情况；事故的性质；采取了哪些紧急措施；报案及公安部门侦破情况；受害者和旅游团其他成员的反映和要求等。协助领导做好善后工作根据事故性质，准备好必要的证明文件、材料；处理好理赔、伤残、死亡等善后事宜。 [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](http://www.100test.com)