

实务指导：旅游安全事故处理的一般程序 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_39813.htm 旅游事故发生后，一定要按照规定程序进行处理。依照《旅游安全管理暂行办法》的规定，旅行社在接待旅游团体过程中，发生旅游安全事故后，应按下列程序处理：

- 1、组织紧急救援 在场的导游人员应冷静、沉着地协同有关部门抢救重伤员和扼止事态的继续发展。
- 2、立即报告 导游人员应立即向所在旅行社和有关消防、公安、交通部门报告，旅行社应当及时报告当地旅游行政管理部门，同时报告组团旅行社。当地旅游行政管理部门在接到一般、重大、特大旅游安全事故报告后，要尽快向当地人民政府报告。对重大、特大旅游安全事故，要同时向国家旅游行政管理部门报告（即在24小时内写内书面报告，报上述部门）。
- 3、保护事故现场 在旅游安全事故发生后，公安部门人员尚未进入事故现场前，如因抢救工作需移动物证时，应做好标记，并尽量保护事故现场的客观、完整。
- 4、妥善地做好旅游安全事故的善后工作（1）确认伤亡人员 事故报告单位在组织救援的同时，应检查伤亡人员的团队名称、国籍、姓名、性别、年龄、护照号码及国内外保险情况，作书面记录。（2）通知外国使、领馆及伤亡者家属、海外组团社 如有死亡事故发生，伤亡者中有来自海外的旅游者，有关单位应迅速通过外事部门通知伤亡者所在国驻华使、领馆和死难者家属；同时通过国内组团社通知有关海外组团社。慰问伤者及接待伤亡者家属 事故发生后，接待社、组团社及有关部门应派人前往医院慰问伤员；海外伤亡者家属抵

达后，有关部门、接待社或组团社要向其提供必要的食宿和交通条件，并前往住地表示慰问。向伤残者或伤亡家属提供必要的证明文件 责任方及主管部门负责联系有关部门向伤残者或伤亡者家属提供以下证明文件：由县级或县级以上医院向伤残人员出具“伤残证明”；由县级或县级以上医院向伤亡者家属出具“死亡证明书”、抢救经过“诊断书”或“病历摘要”，若死者家属或其所有国驻华使、领馆提出解剖要求，则应向其出具“解剖结果证明书”；对于非正常死亡，由公安机关或司法机关的法医出具“死亡鉴定书”。须注意的是以上证明必须与死因相符。尸体处理 对死因尚未明确的伤亡者的尸体要做好防腐、冷冻处理，妥善保存。对死因明确的伤亡者尸体的处理，应尊重其家属的意见，可在当地火化，也可同意将尸体运送出境。但对严重腐败的尸体或因患检疫传染病而死亡的尸体，必须就近火化。若尸体在当地火化，应由死者家属或所在国驻华使、领馆提出书面请求并签字，再由医院出具“死亡证明书”或由公安机关、司法机关的法医出具“死亡鉴定书”，到民政部门开具“火化证明书”后进行，骨灰盒交签字者带回或运送出境。若遗体遣返回国，则除了具备“死亡证明书”或“死亡鉴定书”外，还必须由医院出具“尸体防腐证明书”，及防疫部门检疫后出具的“棺柩出境许可证”。（6）死者遗物的清理 对死者的遗物，应由死者同行人员及其所属国在华使、领馆人员和我方人员共同清点。若无同行人员及使、领馆人员在场，可请公证人员到场。清点完毕，列出清单，由清点人员逐一签字，并办理公证手续，一式数份。遗物移交时，请接受遗物者出具收据，并注明接受地点、时间、在场人员等。若死者有

遗嘱，应将遗嘱拍照或复印留存，原件交死者家属或所有国驻华使、领馆。（7）事故的调查 事故调查的内容应包括：事故发生的原因，人员伤亡及财产损失情况；事故的性质和责任等内容。（8）写出书面总结报告 书面总结报告应包括：事故调查结果；事故处理经过；善后工作的进行及伤者、死者家属和有关人员的反映；提出防止类似事故再次发生的建议；提出对事故有关责任人的处理建议；检查事故的应急措施的落实情况等内容。

5、理赔 根据《旅游安全管理暂行办法》第十一条规定：“对于外国旅游者的赔偿，按照国家有关保险规定妥善处理。”有关理赔问题这里不作详细叙述，本书将在本章第四节内容专门阐述。

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