

实务指导：旅游事故的处理和预防业务事故 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_39823.htm

(一) 误机(车、船)事故的处理和预防 在实际工作中往往出现：导游人员已知旅游团(者)无法在飞机(火车、轮船)开启前抵达机场(车站、码头)，误机(车、船)即将成为事实的将成事故和已经造成误机(车、船)的既成事故两种情况。无论是哪一种情况，导游人员和旅行社都应全力做好事故补救工作，使损失和影响减少到最低程度。

1、成事故的处理 处于一线的导游人员应立即向旅行社有关部门报告，请求帮助；(2) 导游人员和旅行社尽快与机场(车站、码头)调度室联系，讲明该团名称、人数、所乘航班(车次、船次)延误原因，现在何处，大概何时能抵达等；(3) 旅行社领导应协调各方面关系，力争使该团按原计划离开当地；(4) 不管事故是否成为事实，事后都应写成书面报告，查出事故的原因和责任；叙述事故处理的过程及旅游者对事故的反映；旅行社还应对有关部门责任人进行必要的批评和处罚。

2、既成事故 (1) 导游人员应及时向旅行社领导及有关部门报告；(2) 导游人员和旅行社尽快与机场(车站、码头)调度室联系，争取让离团旅游者乘下一班的交通工具离开当地；(3) 若无法购买当天去下一站的相应交通票据，应与旅游者商量是否能换乘其它交通工具；(4) 若换乘其它交通工具也不可能，则应请旅行社有关部门安排购买最近日期的交通票据或安排包机(车、船)，尽快使旅游团离开当地赴下一站；(5) 稳定旅游者情绪，安排好旅游团在当地滞留期间的食

宿和游览事宜；（6）及时通知下一站接待社，对日程作相应的调整。如果对日程影响较大，则应通知国内组团社；（7）向旅游团的全体旅游者赔礼道歉，必要时请旅行社领导出面致歉，同时采取相应的补偿措施，力争挽回旅行社的声誉；（8）事后写出书面报告，查清事故责任，并对责任人给予相应的处罚。为了避免误机（车、船）事故的发生，作为导游人员应提前做好与旅行社有关部门核实旅游团离站交通票据的工作，确定班次有无变化。临行前，对交通票据进行核实（计划时间的核实、票面时间的核实、时刻表的核实、问讯核实等“四核实”）。临行前，即使时间较充裕，也不能安排旅游团去闹市区购物或自由活动，不安排旅游团去范围广、地域环境复杂的景点参观游览。提前抵达机场（车站、码头）。乘坐国内航班的提前1个半小时抵达机场；乘火车的提前1小时到达火车站；乘国际航班出境或去沿海城市的航班提前2小时到达机场。为了杜绝这类事故的发生，旅行社应强化管理，制订必要的规定制度；加强各部门工作人员的责任心；制订严密的、切实可行的接待工作程序和岗位责任制，加强接待工作各环节的联系、检查和审核、制订合理的处罚条例。

（二）漏接、错接、空接事故的处理和预防

1、漏接事故的处理和预防 在国内接待入境旅游团或国内旅游团，发生漏接事故后，当导游人员见到旅游者时应做到：

- （1）不管漏接原因在何方，导游人员面对旅游者的抱怨、发火时，应首先表示歉意，“替人受过”；
- （2）等旅游者情绪稍稍平息后，实事求是地向旅游者说明情况，并再次表示歉意；
- （3）尽快地让旅游者上车，离开机场（车站、码头）；
- （4）向旅游者提供热情周到的服务以取得旅游者

的谅解；（5）在旅行社领导同意后，酌情给旅游者一定的物质补偿，如赠送纪念品、加菜、加酒水等。在境外，当旅游团抵达后，没有人来迎接时，领队应采取以下措施：（1）安顿好旅游团，先将旅游团集中在一起，告诫他们不要四处走动（因为境外国家机场一般范围大、环境复杂），不可同不认识的人随便接触，以防发生意外；（2）打电话与当地接待旅行社取得联系，问清原因，要求立即派人、派车前来接待，并将联系结果和将要采取的措施告知旅游者，稳定他们的情绪；（3）如果地接旅行社不能马上派人、派车，为了不让旅游者在站内滞留，应立即设法联系车辆，可租用机场巴士或计程车，尽快将旅游者和行李转移到所下榻的饭店。在转移过程中应注意旅游者的安全，将全团分成若干小组，并指定负责人，讲好每一辆车的价钱，并给司机写条子，注明所住饭店的名称，保管好租车收据，事后向地接社报销；（4）当旅游者和行李都已抵达饭店后，领队应迅速与当地接待社导游人员接头，尽快安排好旅游者的食宿。为了防止漏接事故的发生，作为国内接团的导游人员应认真阅读计划，落实有关变更情况；核实交通工具的准确时间；按规范要求提前抵达机场（车站、码头），保证按计划规定提前半小时到达接站地点。作为旅行社有关部门的工作人员应认真做好交接工作，及时将变更情况通知导游人员。作为出国领队也应在出发前认真阅读计划，提前与接待旅行社联系，落实有关接待事宜。 [1] [2] [3] [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