

实务指导：旅游事故类型个人事故 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_39826.htm 个人事故属非责任事故

，主要是由于旅游者自身原因导致证件、财物的丢失和旅游活动过程中的走失事故的发生。（一）丢失证件事故从旅游心理学角度看，在旅游期间，旅游者经常会表现出自由散漫、丢三落四等“旅游病”症状，丢失证件、财物现象时有发生。丢失证件是指外国旅游者丢失外国护照和签证、华侨丢失中国护照、港澳同胞丢失“港澳居民来往内地通行证”、台湾同胞丢失“台湾同胞旅行证明”、出境旅游的中国公民丢失护照和签证、国内旅游的中国公民丢失身份证。不论是何种旅游者丢失证件，必将给旅游者带来诸多不便和损失，严重时会出现出境、回不了国、上不了飞机；给旅行社和导游人员的工作也带来不少麻烦和困难，诸如办理申领手续、补办工作等。因此，导游人员在带团过程中，应时刻提醒旅游者保管好自己的证件，最好建议旅游者证件由领队统一保管或存放在饭店的保险柜内。（二）丢失财物事故在旅游期间，旅游者不慎丢失财物，不仅给旅游者带来生活上的不便，也带来经济上的损失。如系丢失贵重物品，还影响旅游者出境，需要旅行社或导游人员帮助其办理有关证明和索赔手续，也给接待工作带来困难。造成旅游者财物丢失的原因，一方面是旅游者个人的原因，另一方面是不法分子的盗窃。前者属于个人事故，后者属于治安事故。为避免这一事故发生，作为导游人员应处处提醒旅游者妥善保管好自己的财物。（三）走失事故旅游者走失事故通常发生在参观游览过程

中和自由活动期间。走失事故的发生，往往给旅游者造成心理上的伤害，使其感受极度焦虑和恐慌，严重时会影响旅游计划的进展，甚至危及旅游者生命安全。造成旅游者走失的原因主要有三个方面：一是导游人员没有记住向旅游者交代清楚停车位置、集合时间、游览路线等有关事宜；二是旅游者对某一事物或现象感兴趣，或在某景色优美处摄影滞留时间较长而脱离旅游团；三是在自由活动、外出购物时，旅游者没有记清所住饭店地址和回程线路。因此，导游人员在带团时一定要重复强调有关事项，并做好提醒工作，防止旅游者走失事故的发生。

三、安全事故

根据国家旅游局在《旅游安全管理暂行办法实施细则》第七条中规定：凡涉及旅游者人身、财物安全的事故均为旅游安全事故。根据国家旅游局在《旅游安全管理暂行办法实施细则》第八条中规定：旅游安全事故可分为轻微、一般、重大和特大事故4个等级：

- 1、轻微事故是指一次事故造成旅游者轻伤，或经济损失在1万元以下者；
- 2、一般事故是指一次事故造成旅游者重伤，或经济损失在1万元至10万元（含1万元）者；
- 3、重大事故是指一次事故造成旅游者死亡或旅游者重伤致残，或经济损失在10万元至100万元（含10万元）者；
- 4、特大事故是指一次事故造成旅游者多名死亡，或经济损失在100万元以上，或性质特别严重，产生重大影响者。

旅行社接待过程中可能发生的旅游安全事故，主要包括交通事故、治安事故、火灾事故、食物中毒事故和其他原因造成的旅游者意外伤亡和财物损失等。这类事故虽然无法预料，但为了尽量避免这类事故的发生，作为旅行社首先应充分认识此类事故的严重性，其次应完善管理，积极落实有关防范措施。

作为导游人员应做好提醒工作，身体力行地严格按服务规范进行服务。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