

实务指导：旅游事故类型业务事故 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_39832.htm 业务事故也可称为责任事故。导致这类事故的原因主要有导游人员、内勤、组团社或地接社的其他人员及部门工作上的差错。在旅游过程中，因工作差错造成的常见事故有误机（车、船）事故；漏接、空接、错接事故；行李丢失事故等。（一）误机（车、船）事故 误机（车、船）事故是指由于某些原因或有关工作人员工作的失误，旅游团（者）没有按原定航班（车次、船次）离开本站而导致暂时滞留。误机（车、船）事故是属重大事故，不仅给旅行社造成巨大的经济损失，而且还会使旅游者蒙受经济或其他方面的损失，严重影响旅行社的声誉。因此，无论是旅行社还是导游人员都必须高度认识这一事故的严重后果，杜绝这一事故的发生。从工作角度分析，导致误机（车、船）事故发生的原因主要是导游人员安排日程不当，没有留有余地，临行前安排旅游者去地域复杂的游览景点或商业区参观游览和购物，延误了时间；导游人员没有按服务规范提前抵达机场（车站、码头）；在每年新旧航班（车次、船次）时刻交替时间，导游人员本着经验主义，仍按以往的班次离开时间送客；航班班次（车次、船次）变更，旅行社内勤没有及时通知导游人员或导游人员没有提前与内勤联系和确认航班（车次、船次）时刻，仍按原计划预订的航班（车次、船次）时间送客，等等。造成误机（车、船）事故的原因，当然也不外乎交通事故、汽车在途中抛锚、严重堵车及旅游者自身的原因。（二）漏接、错接、空接事故 1、

漏接事故 漏接是指导游人员没有按预定航班（车次、船次）时刻迎接旅游团（者），导致旅游团（者）抵达后，无导游人员迎接的现象。造成漏接的原因是多方面的，归纳起来主要有导游人员或司机因故未按预定时间抵达机场（车站、码头）；航班（车次、船次）变更时间（提前），导游人员没有认真阅读计划，仍按原计划时间去迎接；新旧航班（车次、船次）时刻交替时，导游人员没有认真核实，仍按原时刻去迎接；航班（车次、船次）临时变更（提前），组团社没有及时转发变更通知等诸方面原因。造成这一事故的原因，也不能排斥在途中出现严重堵车、交通事故或汽车抛锚等因素。

2、错接事故 错接是指导游人员将其他旅游团（者）当作自己所接的旅游团（者）接走。错接事故发生后，往往给旅行社工作带来一系列的麻烦，在旅游者中造成不良影响，从而影响旅游服务质量。所以导游人员一定要有高度的责任心，避免接错团。造成错接事故的原因主要在导游人员方面。导游人员接团时没有认真核实团名（编号）、境外组团社或国内组团社名称、旅游团人数、领队或全陪姓名等。

空接事故 空接是指由于某种原因，旅游团（者）推迟抵达接待站，导游人员仍按原计划预定的航班（车次、船次）接站而没有接到旅游团（者）。造成空接的原因通常是天气或交通工具机械故障，使旅游者滞留在上一站或途中，而上一站旅行社并不知道这种临时变化，全陪或领队又无法及时通知下一站地方接待站的客观原因。但也不排除主观方面的原因，即全陪没有将变更情况通知下一站接待社；全陪委托上一站接待旅行社通知下一站接待旅行社有关变更事宜，但由于有关工作人员的失误，没有及时通知。

（三）遗失行李事故 遗失

行李事故主要发生在境外旅游团（者）来华途中或在中国境内、出境旅游团的旅行途中或境外某一国（地）境内。造成遗失行李的原因大致分为三个方面，即在候机、转车或离开饭店时旅游者没能照顾好自己的行李，旅游者错拿别人行李或把自己的行李与其他旅游团行李混放在一起；民航、铁路、航运部门在运输过程中出现差错；导游人员没有及时做好提醒工作，没有帮助旅游者照看好行李，没有认真清点、检查行李，没有做好交接工作；行李员在交运过程中责任心不强。 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