

导游服务中主要问题和事故的预防与处理(8)旅游安全事故的预防与处理 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文
https://www.100test.com/kao_ti2020/40/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E6_9C_8D_E5_c34_40491.htm 国家旅游局在（旅游安全管理暂行办法实施细则）中规定：凡涉及游客人身、财产安全的事故均为旅游安全事故。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、食物中毒等。

一、交通事故的预防与处理（一）交通事故的预防 导游人员在接待工作中应具有安全意识，时刻注意游客的安全，尤其在当地的旅游活动中，导游人员一定要与旅游车司机很好配合，协助司机做好安全行车工作。安排活动日程时，导游人员应在时间上留有余地，不催促司机为抢时间赶回程而违章、超速行驶；禁止非本车司机开车；提醒司机不要饮酒；如遇酒后驾车的司机，导游人员应立即阻止，并报告旅行社有关部门，要求改派其他车辆或调换司机。（二）交通事故的处理

- 1、立即组织抢救 发生交通事故出现伤亡时，导游人员应立即组织现场人员迅速抢救受伤的游客，特别是抢救重伤者。如不能就地抢救，应立即将伤员送往距出事地点最近的医院抢救。
- 2、保护现场立即报案 交通事故发生后，不要在忙乱中破坏现场，应指定专人保护现场，并尽快通知交通、公安部门（交通事故报警电话是122），请求派人来现场调查处理。
- 3、迅速向接待社报告 将受伤游客送往医院后，导游人员应迅速向接待社领导报告交通事故的发生及游客伤亡情况，听取领导对下一步工作的指示。
- 4、做好游客的安抚工作 交通事故发生后。导游人员应做好团内其他游客的安抚工作，继续组织该团的参观游览活动。事故原因

查清后，导游人员应向全团游客说明。 5、写出书面报告；

交通事故处理结束后，导游人员要写出事故报告，内容包括：事故的原因和经过；抢救经过、治疗情况；事故责任及时责任者的处理；游客的情绪及对处理的反映等。报告力求详细、准确、清楚（最好和领队联名报告）。二、治安事故的预防与处理（一）治安事故的预防 导游人员在接待工作中要时刻提高警惕，采取有效措施，尽量防止治安事故的发生。要提醒游客不要让陌生人进入房间；不要与私人兑换外币；建议游客将贵重财物存入饭店保险柜；离开旅游车而不要将贵重物品和证件留在车内。旅游活动中，导游人员要始终和游客在一起，注意观察周围的环境和动向，经常清点游客人数。（二）治安事故的处理 一旦发生治安事故，导游人员应：

- 1、保护游客的人身、财产安全 若歹徒向游客行凶、抢劫财物时，在场的导游人员应毫不犹豫地挺身而出，勇敢地保护游客，并立即将游客转移到安全地点，力争与在场群众、当地公安人员缉拿罪犯，追回钱物；如有游客受伤，应立即组织抢救。
- 2、立即报警 治安事故发生后，导游人员应立即向当地公安部门报案并积极协助破案。报案时要实事求是地介绍事故发生的时间、地点、案情和经过；提供作案者的特征，告知受害者的姓名、性别、国籍、伤势及损失物品的名称、数量、型号、特征等。
- 3、及时向领导报告 导游人员要及时向旅行社领导报告治安事故发生的情况并请求指示，情况严重时请领导前来指挥、处理。
- 4、稳定游客的情绪 治安事故发生后，导游人员应采取必要措施稳定游客的情绪，努力使旅游活动顺利地进行下去。

[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

