

导游服务中主要问题和事故的预防与处理(3)误机（车、船）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_40511.htm 误机（车、船）事故是指由于某些原因或旅行社有关人员工作的失误，旅游团（游客）没有乘原定航班（车次、船次）离开本站而导致暂时滞留。误机（车、船）是重大事故，不仅给旅行社带来巨大的经济损失；还会使游客蒙受经济或其他方面的损失，严重影响旅行社的声誉。导游人员要高度认识误机车、船）的严重后果，杜绝此类事故的发生。

一、误机（车、船）事故的原因

（一）客观原因造成的非责任事故 由于游客方面的原因或由于途中遇到交通事故、严重堵车、汽车发生故障等突发情况造成迟误。

（二）主观原因造成的责任事故

- 1、地陪安排日程不当或过紧，使旅游团（游客）没能按规定时间到达机场（车站、码头）。
- 2、地陪没有认真核实交通票据，将离站的时间或地点搞错。
- 3、班次（车次）变更但接待社的有关人员没有及时通知导游人员。

二、误机（车、船）事故的预防

地陪、全陪要提前做好旅游团离站交通票据的落实工作，并核对日期、班次、时间、目的地等。离开本站的当天，不安排旅游团到范围广、地域复杂的景点参观游览；不安排旅游团到热闹的地方购物或自由活动。安排充裕的时间去机场（车站、码头），保证旅游团按以下规定时间到达离站地点：

乘国内航班：提前90分钟到达机场；乘国际航班：提前120分钟到达机场；乘火车或轮船：提前60分钟到达车站或码头。

三、误机（车、船）事故的处理 无论何种原因造成的

误机（车、船）事故，地陪应：1、立即向旅行社领导及有关部门报告并请求协助。2、地陪和旅行社尽快与机场（车站、码头）联系，争取让游客尽快改乘后续班次离开本站；或采取包机（车厢、船）或改乘其他交通工具前往下一站。3、稳定游客的情绪，安排好滞留期间的食宿、游览等事宜。4、及时通知下一站，对日程作相应的调整。5、向游客赔礼道歉。6、写出事故报告，查清事故的原因和责任，责任者应承担经济损失并受政纪处分。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