

2007年考试大导游考试模拟试题(三) PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/449/2021_2022_2007_E5_B9_B4_E8_80_83_c34_449930.htm 一天早上，旅游团按规定时间集合时，地陪发现住在单人房间的X先生没有到。等了一会儿，他让已到的游客在原地休息，自己与全陪上楼寻找。X先生的房门紧闭，敲门打电话都无人应答。地陪请楼层服务员将房门打开后，发现X先生僵卧在床，俩人吓得伸出房门跑到楼下大厅。地陪惊慌失措地告诉游客，X先生已死在床上，并马上报告了旅行社，然后心神不安地在大厅里等候旅行社有关人员的到来。请问：(1)地陪的哪些做法不妥?(2)怎样正确处理此类游客死亡事件? 正确答案：不妥之处：他陪应与领队到楼上去寻找，而不应该和全陪。发现X先生僵卧在床，应当冷静地处理，而不应该吓得冲出房门。不应当先告诉旅游者，而应通知饭店医务部门，确认其是否死亡。维护好现场请公安部门调查死因不应当下楼告诉旅游者。先通知旅行社而不应该告诉旅游者。应稳定其他旅游者情绪，而不是心神不安地在大厅等候。应继续做好旅游团的接待工作，而不应该惊慌失措。处理方法：(1)发现死亡后，马上报告接待社，按接待社领导的指示做好善后工作(2)保护好现场，请公安部门开具死亡证明书(3)稳定旅游团中其他旅游者情绪(4)继续作好旅游团的接待工作(5)如死亡者的亲属不在身边，导游应立即通知其亲属，如亲属系外籍人士，应提醒领队或经由外事部门及早通知死亡者所属国驻华使、领馆。(6)向领队及亲友仔细汇报死因(7)把公安局出具的死亡证明书盖印后分别交给亲属、领队及旅游社。(8)对死者的尸体

一般不做解剖，如需解剖则需要亲属或领队提出书面申请，经公安部门同意后方可进行。(9)死者的遗物由其亲属或领队，死者生前好友代表、全陪、接待社代表共同清点，列出清单，一式两份，上述人员签字后分别保存。遗物由死者亲属或领队带回(10)遗体的处理：一般以当地火化为它，遗体火化前，由死者的亲属或领队写出火化申请书，交我方保留。(11)再者的亲属要求将遗体运送回国，除需办理上述手续外，由医院对尸体进行防腐处理，由殡仪馆成殓，并发给装殓证明书。(12)如旅游者死亡地点。不是出境口岸，应由地方检疫机关发给死亡地至出境口岸的检疫证明。“外国人运带灵柩许可证”然后由出境口岸检疫机关发给中华人民共和国XX检疫站“尸体”/灵柩/进/出境许可证“，再由死者所持护照国驻华使、领馆办理一张遗体灵柩经由国家的通行护照，此证随灵柩一起同行。(13)亲友在华期间费用自理。(14)写出整个事故报告，上交旅行社。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