

导游业务：第九章旅游安全和保险第二节导游资格考试 PDF  
转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/546/2021\\_2022\\_\\_E5\\_AF\\_BC\\_E6\\_B8\\_B8\\_E4\\_B8\\_9A\\_E5\\_c34\\_546843.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/546/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E4_B8_9A_E5_c34_546843.htm)

## 第二节 旅游安全事故的处理

### 一、旅游安全事故的概念及等级 (一)旅游安全事故的概念

旅游安全事故，是指在旅游活动的过程中，涉及旅游者人身、财物安全的事故。(二)旅游安全事故的等级 旅游安全事故分为轻微、一般、重大和特大事故四个等级：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1万至10万(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10万至100万(含10万)元者。4.特大事故，是指一次事故造成旅游者死亡多名，或者经济损失在100万元以上者，或者性质特别严重，产生重大影响者。

### 二、旅游安全事故的处理 (一)旅游安全事故的处理原则

1. 迅速处理的原则 旅游安全事故发生后，报告单位应立即派人赶赴现场，组织抢救工作、保护事故现场，并及时报告当地公安部门。2. 属地处理的原则 旅游安全事故发生后，原则上由事故发生地区政府协调有关部门以及事故责任方及其主管部门负责，必要时可成立事故处理领导小组。3. 妥善处理善后的原则 旅游安全事故发生后，即使报告单位不是事故责任人，仍然要积极协助处理善后事宜，尽量避免事故造成的损失进一步扩大。

### (二)旅游安全事故的处理程序 1. 旅游安全事故处理的一般程序 (1)立即报告。

导游人员在带团游览中，如果发生旅游安全事故，导游人员应当立即向其所属旅行社和当地旅游行政管理部门报告。当地

旅游行政管理部门在接到一般、重大、特大旅游安全事故报告后，要及时上报国家旅游行政管理部门。(2)保护现场。一旦发生旅游安全事故，现场有关人员一定要配合公安机关或其他有关方面，严格保护事故发生地现场。(3)协同有关部门进行抢救、侦查。当旅游安全事故发生后，地方旅游行政管理部门和有关旅游经营单位及人员，要积极配合公安、交通救护等有关方面，组织对旅游者进行紧急救援并采取有效措施，妥善处理善后事宜。(4)有关单位负责人应及时赶赴现场处理。安全事故发生后，有关旅游经营单位和当地旅游行政管理部门的负责人，应当及时赶赴现场，组织指挥，并采取适当的处理措施。

## 2. 重大旅游安全事故处理的程序

对于重大安全事故的处理原则是由事故发生地的人民政府牵头协调有关部门，以及事故责任方及其主管部门负责处理，必要时可成立事故处理领导小组。(1)在重大旅游安全事故发生后，事故报告单位应当立即派人赶赴现场，组织抢救工作，并及时报告当地公安部门。(2)在旅游安全事故发生后，公安人员尚未进入事故现场前，如因现场抢救工作需要移动物证时，应做出标记，并尽量保护事故现场的客观、完整。如有伤亡情况，应立即组织医护人员进行抢救，并及时报告当地卫生部门；与此同时，事故报告单位应当确认伤亡人员的身份以及保险情况，并进行登记。如有死亡事故，应注意保护好遇难者的遗骸、遗体。对事故现场的行李和物品，要认真清理和保护并逐项登记造册。(3)在伤亡事故的处理过程中，责任方及其主管部门负责联系有关部门为伤残者或伤亡者家属提供有关证明文件。(4)如果伤亡者中有来自海外的旅游者，责任方和事故报告单位在对伤亡人员核查清楚后，要及时报告

当地外事部门及国家旅游局，由当地外事部门或国家旅游局负责通知外方，而有关组团旅行社应当及时抚慰伤亡者家属。

3. 特大旅游安全事故处理的程序 对于特别重大的旅游安全事故的调查处理适用国务院发布的《特别重大事故调查程序暂行规定》。依据这一规定，当特别重大的旅游安全事故发生后，应注意以下问题：(1)报告。发生特大事故时特大事故发生单位应立即将情况报告上级归口管理部门和事故发生地地方人民政府，并报告所在地的省、自治区、直辖市人民政府和国务院归口管理部门，并且在24小时内写出书面事故报告，报送上述部门。如涉及军民两个方面的特大事故，特大事故发生单位在事故发生后，必须立即将所发生特大事故的情况报告当地警备司令部或最高军事机关，并应当在24小时内写出事故报告，报送上述单位。省、自治区、直辖市人民政府和国务院归口管理部门，在接到特大事故报告后，应当立即向国务院汇报。(2)现场保护。特大事故发生地公安部门在得知发生特大事故后，应当立即派人赶赴现场，负责事故现场的保护和证据收集工作。对于特大事故现场的勘查工作，由特大事故发生单位所在地地方人民政府负责组织有关部门进行。(3)调查。特大事故发生后，按照事故发生单位的隶属关系，由省、自治区、直辖市人民政府或者国务院归口管理部门组织成立特大事故调查组，负责特大事故调查工作。此外，对于某些特大事故，国务院认为应当由国务院调查的，则可以决定由国务院或者国务院授权的部门组织成立特大事故调查组。

"#F8F8F8" 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](http://www.100test.com)