

导游业务：第八章常见问题和突发事件预防和处理第七节导游资格考试 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_546846.htm 第七节 突发事件的处理 突发事件的范围很广，交通事故、火灾事故、地震、海啸、泥石流、恐怖活动等都属于突发事故，还包括骨折、溺水等。导游人员在带团期间必须提高警惕，一旦遇到突发事件，要沉着应付，果断采取措施，合情、合理、合法地予以处理，尽量让损失和影响降到最低限度。

一、交通事故的预防和处理

交通事故的范围很广，最常见的是汽车交通事故，导游人员要与司机密切配合，做好交通事故的预防工作。

(一)交通事故的预防

1. 提醒司机经常检查车辆，发现隐患，及时修理或要求更换车辆。
2. 行驶途中，导游人员不要与司机聊天，以免分散其注意力；然而长途行车时，导游人员却要不时与司机聊两句，以免司机打瞌睡。
3. 安排日程，在时间上要留有余地，以免司机因赶时间而违章超速行驶，避免司机疲劳驾驶；在任何情况下，导游人员都不应该催促司机开快车，有时还要阻止司机开“英雄车”、“赌气车”。
4. 如遇天气不好(雨、雪、大雾天)、交通堵塞、路况不佳，尤其在窄道、山区行车时，导游人员要随时提醒司机注意安全，谨慎驾驶。
5. 如天气恶劣、发生灾害时，导游人员有权改变行程，甚至可调整日程安排，但事先应向领队和旅游者讲清情况，征得他们的同意并及时报告旅行社。
6. 司机在工作期间不得喝酒，如果司机饮酒，导游人员要加以劝阻，若司机不听劝告，要立即报告旅行社，要求改派车辆或更换司机。
7. 非本车司机不得开车。
8. 导游人员若和司机

有争执，待下团后解决，不要在接待过程中争执，以免司机赌气驾车。导游人员必须将安全放在第一位，在任何情况下都不能忽视安全。

(二)交通事故的处理 一旦发生交通事故，只要导游人员没有受重伤，神志还清醒，就应立即采取措施，冷静、果断地进行处理并做好善后工作。

1. 立即组织抢救 发生交通事故，应立即组织抢救，呼叫救护车或拦车护送重伤员去附近医院。
2. 保护现场 发生事故，可能时要指定专人保护现场，避免在慌乱中破坏现场。
3. 立即报告 立即拨打122报警；报告旅行社，通报事故情况，请求派人处理事故，派车来接安然无恙者和轻伤者或回饭店或继续游览。
4. 做好安抚工作 安抚旅游者，提供热情周到的服务，力争使旅游活动得以继续进行。
5. 做好善后工作 在旅行社领导下，妥善处理善后事宜；事故查清后，告诉领队，由其向全团通报事故原因、对死亡人员的抢救、处理经过等。
6. 书面报告 事故发生后，导游人员要写出详细的书面报告：旅游团名称、国籍、人数、事故发生的时间、地点、原因、经过及后果，处理的经过、结果，旅游者的情绪及对处理的反应等。报告内容要翔实，反映旅游者的状况要客观，重要内容最好用旅游者的原话。有可能的话，由领队、全陪和地陪联名签署报告。

二、治安事故的预防和处理 在旅游期间，遇到坏人行凶、诈骗、偷盗、抢劫、恐怖等活动，导致旅游者身心及财物受到损害，统称治安事故。

(一)治安事故的预防 在接待工作中，导游人员要始终提高警惕，采取有效措施并随时提醒旅游者，尽力防止发生治安事故。

1. 人住饭店后做好提醒工作 (1)人住饭店后，提醒旅游者保管好贵重物品。(2)向旅游者讲清外币兑换的有关规定，提醒他们不要私自与他

人兑换外币，更不要在偏僻的地方与不熟悉的人兑换外币。

(3)提醒旅游者不要将自己的房间号告诉不熟悉的人；出入房间一定要锁好房门；晚间，不要有人敲门就贸然开门，以防意外；不要让不熟悉的人和自称饭店维修人员的人进入房间。

2. 旅行、游览时导游人员的工作 (1)旅游车行驶途中，不得停车让非本车人员上车，若有不明身份者拦车，提醒司机不要停车。(2)下旅游车时，提醒旅游者不要将证件和贵重物品遗留在车上；旅游者下车后，提醒司机关好车窗、锁好车门，不要让生人上车，不要离车太远；旅游者返回上车时，导游人员和司机要尽力阻止小商贩上车兜售商品。(3)参观游览活动时，导游人员要始终和旅游者在一起，随时注意观察周围环境和旅游者的行踪，不时清点人数；发现可疑现象，尽力引领旅游者避开；在人多拥挤的公共场所，要提醒旅游者不要离开团队，注意保管好自己的证件、财物。

(一)治安事故的处理 一旦发生了治安事故，导游人员绝不能置身事外，而要全力保护旅游者的人身、财物安全。

1. 保护旅游者的安全。遇到歹徒骚扰、行凶、抢劫，导游人员要临危不惧，绝不能临阵脱逃，可能时将旅游者转移到安全地点；导游人员要勇敢，但不能鲁莽行事，要防备歹徒的凶器，要保护旅游者的安全，也要保护好自己。

2. 组织抢救。若旅游者受伤，应立即做好必要的伤口处理，尽快送往附近医院；尽可能保护现场。

3. 立即报警。立即拨打110报警，公安人员赶到后，导游人员要积极配合、协助侦查。

4. 报告接待旅行社。将案情报告接待社领导，情况严重时，请领导到现场指挥处理。

5. 妥善处理。治安事故发生后，导游人员要设法稳定旅游者的情绪，如果后果不是很严重，就应设法继续进

行旅游活动；在领导指导下准备好必要证明及相关资料，处理好种种善后事宜；注意破案情况，一有结果，经领队向全团通报。6. 书面报告。写出翔实的书面报告，对旅游者的重要反映，力争用原话并注明反映者的身份。

三、火灾事故的预防和处理

旅游团下榻的饭店在深夜、大家熟睡时失火，会造成严重后果；地铁失火，逃生也是个很大的问题。导游人员不要因火灾事故不多而掉以轻心，也不要因没有经历过而惊慌失措。

(一)火灾事故的预防

1. 必要提醒 导游人员应提醒旅游者不要携带易燃、易爆物品，不在托运的行李中夹带易燃、易爆等违禁物品；提醒旅游者不在床上吸烟，不乱扔烟头和其他火种。
2. 熟悉饭店安全通道 入住饭店后，导游人员要熟悉所在饭店楼层的太平门、安全通道并向游客详细介绍；提醒他们熟悉客房门上贴的安全路线示意图，掌握失火时应走的路线；提醒旅游者，一旦发生火灾(地震、水灾等)时，不要乘坐电梯，只能从安全通道逃生。
3. 牢记火警电话119 导游人员要牢记火警电话；掌握领队及全团成员的住房号码，以便失火时及时通知他们。

"#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