

导游业务：第八章常见问题和突发事件预防和处理第六节导游资格考试 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\\_546847.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/546/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E4_B8_9A_E5_c34_546847.htm) 第六节 旅游者患病、死亡的处理 因旅途劳累、气候变化、水土不服或饮食起居等生活习惯的变化，难免会造成旅游者尤其是年老体弱者身体不适、患病；旅游者中有人会旧病复发，有的病势严重，危及生命；旅游期间，中暑、食物中毒、溺水、受伤等情况也时有发生。导游人员要时刻关心旅游者，尽量避免因为自己的安排失当致使旅游者生病、受伤。如果有旅游者生病、受伤，甚至死亡，导游人员要沉着应对，正确处理。

一、旅游者患病的预防 导游人员要努力避免因人为因素致使旅游者生病。

(一) 活动安排留有余地，注意劳逸结合 旅游活动安排要留有余地，要劳逸结合，使旅游者轻松愉快地在北京旅行游览。游览活动不能安排太多、太满，不能将大运动量的活动集中在一起，以免疲劳旅游；晚间活动不宜太多、时间过长，应让旅游者早点休息，尽快恢复体力；旅游团中若老人多、体弱者多、小孩多，导游人员要结合他们的特点安排活动，行进速度要慢，活动量要适中。

(二) 注意饮食卫生 导游人员要随时提醒旅游者注意饮食卫生，不喝自来水、河水、不洁生水，不吃小摊上的食品；在餐馆用餐时，若发现提供的食物不卫生、变质变味时，导游人员要干预，与供给方交涉，让其调换并报告接待旅行社。

(三) 及时报告天气变化 每天早上出发游览时，导游人员要向旅游者预报当天的天气，并根据天气的变化，及时提醒旅游者增减衣服，带上雨具或遮阳伞帽。对南方来的旅游者，要提醒他们多喝水、多吃水

果。二、旅游者患一般疾病的处理 (一)旅游者晕车 有的旅游者习惯性晕车，也有人因太累、体弱而晕车。导游人员应给予必要的帮助。例如，乘车前，建议旅游者饮食不宜过饱，但也不宜空腹乘车，少食油腻食物，多食易消化食物。乘车时，尽可能将其安排在旅游车前部、顺方向座位，建议他少看车外移动物体；让在乘车前半小时服用1片乘晕宁、2片维生素B6等；请其在脐部贴橡皮膏等。(二)旅游者身体不佳 早晨，旅游团集合出发游览前，有旅游者找到地陪，说他身体不适，希望留在饭店休息。地陪应怎样正确处理旅游者的这一要求? 1. 不动员他随团活动 旅游者提出不随团活动、在饭店休息的要求是他深思熟虑的结果，目的是用一天的时间恢复体力，保证以后游览活动的顺利进行。所以，导游人员没有必要，也不应该动员他随团活动，而是要关心地问清他哪儿不舒服，建议他好好休息。导游人员要随时观察旅游者，若发现有人脸色很难看、显得很疲劳时，要主动上前询问，以示关怀。发现问题比较严重时，要建议他留在饭店休息，或在旅游车上休息，或安排他在景点的某个地方休息。 2. 建议患病旅游者及早就医 导游人员应建议身体不适的旅游者及早就医，提醒他保存好诊断书；不建议他用什么药，更不得擅自让患者服用导游人员的自备药。 3. 安排好患病旅游者休息 有旅游者留在饭店休息，导游人员要与大堂值班经理联系，通报有关情况，请其关照患者用餐、看病等事宜。总之要尽力做好安排，让患者安静休息。 4. 回饭店后先探视患病者 旅游团结束一天的活动、回饭店后，导游人员最好不要马上回家或回房间休息，而应先去患者房间嘘寒问暖。这是一种很好的心理服务，能有效地缩短客导之间的心

理距离。三、旅游者中暑、食物中毒的预防和处理 (一)旅游者中暑的预防和处理 1. 旅游者中暑的预防 在夏季旅游，气温高、相对湿度大，体弱疲劳的旅游者中暑时有发生，导游人员要采取有效措施，尽量避免中暑事故的发生。(1)户外活动最好避开正午，并建议旅游者戴宽边帽或带遮阳伞。(2)提醒老年体弱游客保存体力，多喝水。(3)建议旅游者穿透气性好、宽松的衣服。(4)提醒旅游者避免饥饿和过度疲劳。(5)建议他们服用一些防暑降温药。2. 旅游者中暑的处理 立即将患者移至阴凉通风处，让其平卧并解开衣扣、裤带，通风降温。与医务人员联系，请其协助；饮用凉开水或含盐饮料；患者发热，可头敷湿毛巾，用凉水擦身降温；患者神志不清，可掐人中穴、双手合谷穴，促使其苏醒；尽快送往附近医院诊治。(二)旅游者食物中毒的预防和处理 1. 旅游者食物中毒的预防 (1)一定要在合同餐馆用餐；若发现餐馆的食物不洁、变质、有异味，应立即与餐馆交涉并及时采取有效措施。(2)提醒旅游者不吃小食摊上的食品，不喝自来水或不洁生水；提醒游客不要随意采摘景点、景区中的野果食用，以免中毒；提醒游客吃买来的水果要洗净，最好去皮。2. 旅游者食物中毒的处理 (1)反复多次催吐，直至呕吐物变清为止；疑为细菌性食物中毒时应立即禁食，并请医务人员诊治。(2)封存患者所食用物品或呕吐物，以备查验。(3)送医院救治，要求医生开具“诊断证明”，写明中毒原因。(4)若旅游团集体中毒，必须立即报告卫生防疫部门，同时报告旅行社管理部门，追究有关单位的责任。【案例】几年前，一北京旅游团游览九寨沟。从成都到九寨沟全程385公里，且路况不好，加上用餐、入厕，旅游车走了约10个小时。到达一处山寨边

时，大家看见路边有一筐筐水果，要求停车，很多人买了经不法商贩“加工”过的“新鲜”水果，当场食用，以求补充体能和水分。但没想到，不到半个小时，就有人说肚子不舒服，在接下去的一个多小时里，全团30人竟有22人发病，其中包括全陪。看到这种情况，地陪介绍再往前开车1个多小时，就到松潘县城，那里有医院。于是旅游车赶往县城。导游人员则组织没有发病的游客，为病人喂水，帮他们擦汗，一路上安慰他们、照顾他们。在即将抵达县城时，地陪拨通了120，很快，急救车就迎上来了，对重病号进行救治。晚7时，到了县城。经过一夜紧急救治，除两人外，其他人基本康复。全陪、地陪和司机商量，决定由全陪留下照顾这两人，还留下其中一人的家属，其余游客则由地陪带领前往九寨沟；与旅游者商量后，决定放弃海拔较高的黄龙景区。次日，留下的两位游客也已康复，搭乘别团的旅游车赶到九寨沟，与大家一起游览。

(评析) 1. 旅游卫生直接关系到旅游者的健康安全和旅游活动进程，导游人员对此绝不能有半点懈怠。 2. 反复强调饮食卫生的重要性，提醒游客不喝不洁之水，同时要特别注意时令水果、山珍、野味等食物的卫生。 3. 出现集体病状，不要慌乱，也不要延误时间，而应立即拨打120，向医生求援；切不可向游客随意提供药物。 4. 旅游团集体生病，有时不得不放弃某些活动，但事先要与旅游者商量。至于索赔，旅游者可参照旅游合同。

#### 四、旅游者患重病的处理

旅游期间，旅游者突发重病或旧疾复发，病况种种，现以心脏病为例，就如何处理方面做一些介绍。

(一) 发病时沉着应对

有一个英国旅游团在从上海飞往北京的途中，一位老人心脏病突然复发，病势严重，老伴在旁边吓得手足无

措。面对突如其来的病情，全陪应沉着应对：1. 让患者平躺让老人平躺，头略垫高。心脏病患者不宜搬动，动作也不宜过大，以免发生危险。2. 找急救药在老人身上寻找急救药，并让其服下。找药的人最好是其亲属或旅游团中某一位成员，导游人员一般不找药。3. 找医生求助于空勤服务人员，请其帮助在飞机上寻找医生，参与救治。4. 与北京联系借助机组的通讯设备，与北京急救中心和北京地接社联系。旅游者患病不分场合，下面再介绍几种情况以及可能的应对处理方式。1. 乘火车旅行时，旅游者突发心脏病平躺、找药、找医生与上例相同，然后与国内组团社联系，报告情况，由组团社与各方联系后做出决定，全陪应遵照执行。2. 在前往景点的途中，旅游者突发心脏病与患者亲属、领队及旅游者商量后，由旅游车将患者送往附近医院；当由其他车辆送病人去医院时，一般应由全陪、患者亲属或领队或旅游团成员陪同前往；及时将情况通报接待社，请求必要的帮助；地陪带旅游团前往景点，继续按计划游览。3. 在参观游览时，旅游者突然患病让患者平躺、找药；拨打120，找救护车或求助景点的医务部门或找车送患者去附近医院；及时通报接待社，请求必要的协助。4. 在饭店，旅游者突然患病由饭店医务人员救治，然后送往医院；及时通报接待社。

(二)病人在医院抢救时导游人员的工作病人在医院抢救过程中，导游人员应做好下述工作：1. 尽可能了解病史及救治情况，转交医院做参考。2. 急救需签字，签字者应是旅游者亲属或旅游团领队或成员；接待方人员，包括导游人员，不签字。3. 旅游者病危时，要提醒领队向其驻华使领馆通报；需要病人家属来京时，提醒领队尽快通知；病人亲属来

京后，要照顾好他们的生活。4. 提醒医院妥善保存由主治医师签字的有关诊治、抢救或动手术的书面材料。5. 由旅行社派人协助照顾病人，办理相关事宜，地陪应带领旅游团按计划活动。除非有特殊情况，一般不得中断旅游活动，损害其他旅游者的利益。

(三)患者滞留北京时导游人员的工作

患者经抢救脱离了危险，但仍需继续住院治疗，不能随团活动，甚至不能按时离开中国，导游人员要照顾好患者。

1. 旅行社领导和导游人员(主要是地陪)要不时去医院探望旅游者，帮助其解决生活方面的困难。
2. 持旅行社证明帮助办理分离签证手续，必要时帮助办理延长签证手续。
3. 帮助办理出院手续，机票再订座手续及其他回国手续；安排车辆，送其去机场。

(四)相关费用

1. 帮助患者办理的各种手续所需费用由患者自理。
2. 患者因病住院所需费用应自理。如果患者现金不足，由领队或其驻华使、领馆垫付，或请领队、组团社与境外旅行社、患者家属或保险公司联系解决医疗费用问题。
3. 患者离团住院期间未享受的综合服务费，按协议规定处理。

五、旅游者死亡的处理

1. 旅游者死亡，地陪应立即通知其亲属及组团旅行社，若死者是外国人，必须严格按外交部《外国人在华死亡后的处理程序》办理；应迅速通过外事部门与死者所属国家驻华使领馆联系；为前来处理后事的死者亲属、使领馆人员提供方便。
2. 处理死亡事故，必须有死者亲属、领队、使领馆人员、旅行社领导在场，有时还需公安局、旅游局、保险公司的有关人员在场。
3. 正常死亡或死因明确的非正常死亡者的遗体一般不解剖；若死者亲属或死者所属国驻华使领馆提出由其签字的书面申请，方可解剖遗体。非正常死亡者，为查明原因，需进行解

剖时，由公安、司法机关按有关规定办理。4．对遗体的处理，应尊重死者家属和其所属国使领馆的意愿，可在当地火化，也可将遗体运回家。若运回遗体，要证件齐全，要消毒、防腐、密封到位。5．死者遗物，要清点造册，一式两份。清点人员在清单上签字，分别保存。遗物交亲属，或交领队带回交死者亲属，或交死者所属国驻华使领馆。6．若举行追悼仪式或宗教祭祀仪式，导游人员要参加。7．死亡赔偿，按国家的有关保险规定妥善处理；死者生前办有人寿、医疗等保险，要为死者亲属办理人寿保险索赔、医疗费报销等有关证明。8．处理死亡事件，各类证件、证明必须齐全，事后存档；写出《死亡善后处理报告》。"#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)