

2011年导游实务知识要点归纳第5章：旅游安全事故的处理与预防 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/636/2021_2022_2011_E5_B9_B4_E5_AF_BC_c34_636010.htm 旅游安全事故的处理与预防 国家旅游局在《旅游安全管理暂行办法实施细则》中规定：凡涉及旅游者人身、财产安全的事故均为旅游安全事故。旅行社接待过程中可能发生的旅游安全事故，主要包括交通事故、治安事故、火灾、食物中毒等。

1. 交通事故 交通事故在旅游活动中时有发生，不是导游人员所能预料、控制的。遇有交通事故发生，只要导游人员没负重伤，神智还清楚就应立即采取措施，冷静、果断地处理，并做好善后工作。由于交通事故类型不同，处理方法也很难统一，但一般情况下，导游人员应采取如下措施：

- (1)立即组织抢救 发生交通事故出现伤亡时，导游人员应立即组织现场人员迅速抢救受伤的游客，特别是抢救重伤员。如不能就地抢救，应立即将伤员送往距出事地点最近的医院抢救。
- (2)保护现场，立即报案 事故发生后，不要在忙乱中破坏现场，应指定专人保护现场，并尽快通知交通、公安部门(交通事故报警台电话是122)，请求派人来现场调查处理。
- (3)迅速向旅行社汇报 将受伤者送往医院后，导游人员应迅速向接待社领导报告交通事故的发生及旅游者伤亡的情况，听取领导对下一步工作的指示。
- (4)做好全团旅游者的安抚工作 交通事故发生后，导游人员应做好团内其他旅游者的安抚工作，继续组织安排好参观游览活动。事故原因查清后，要向全团旅游者说明情况。
- (5)写出书面报告 交通事故处理结束后。导游人员要写出事故报告。内容包括：事故的原因和经过；抢救经过、治疗情况；事故责任及

对责任者的处理；旅游者的情绪及对处理的反映等。报告力求详细、准确、清楚(最好和领队联署报告)。导游人员在接待工作中应该具有安全意识，协助司机做好安全行车工作。接待旅游者前，提醒司机检查车辆，发现事故隐患及时提出更换车辆的建议。导游人员在安排活动日程的时间上要留有余地，不催促司机为抢时间赶日程而违章、超速行驶。遇有天气不好(如下雨、下雪、下雾)、交通拥挤、路况不好等情况，要主动提醒司机注意安全，谨慎驾驶。导游人员应阻止非本车司机开车，还要提醒司机不要饮酒。如遇司机酒后开车，导游人员要立即阻止，并向旅行社领导汇报，请求改派其他车辆或调换司机。

2. 治安事故

在旅游活动过程中，遇到坏人行凶、诈骗、偷窃、抢劫，导致旅游者身心及财物受到不同程度的损害，统称治安事故。导游人员在陪同旅游团(者)参观游览过程中遇到此类治安事故，必须挺身而出保护旅游者，决不能置身事外，更不得临阵脱逃。发生治安事故，导游人员应做好如下工作：

- (1)保护旅游者的人身、财产安全若歹徒向旅游者行凶、抢劫财物，在场的导游人员应毫不犹豫地挺身而出，勇敢地保护旅游者。立即将旅游者转移到安全地点，力争与在场群众、当地公安人员缉拿罪犯，追回钱物；如有旅游者受伤，应立即组织抢救。
- (2)立即报警 治安事故发生，导游人员应立即向当地公安部门报案并积极协助破案。报案时要实事求是地介绍事故发生的时间、地点、案情和经过，提供作案者的特征，受害者的姓名、性别、国籍、伤势及损失物品的名称、数量、型号、特征等。
- (3)及时向领导报告 导游人员要及时向旅行社领导报告治安事故发生的情况并请求指示，情况严重时请领导前来指挥、处理。
- (4)安定

旅游者的情绪 治安事故发生后，导游人员应采取必要措施安定旅游者的情绪，努力使旅游活动顺利地进行下去。(5)写出书面报告 导游人员应写出详细、准确的书面报告，报告除上述内容外，还应写明案件的性质、采取的应急措施、侦破情况、受害者和旅游团其他成员的情绪及有何反映、要求等。

(6)协助领导做好善后工作 导游人员应在领导指挥下，准备好必要的证明、资料，处理好各项善后事宜。导游人员在接待工作中要时刻提高警惕，采取有效的措施防止治安事故的发生。

a.提醒旅游者不要将房号随便告诉陌生人；不要让陌生人或自称饭店的维修人员随便进入房间；出入房间锁好门，尤其是夜间不可贸然开门，以防止意外；不要与私人兑换外币等。

b.入住饭店后，导游人员应建议旅游者将贵重财物存入饭店保险柜，不要随身携带或放在房间内。

c.离开游览车时，导游人员要提醒旅游者不要将证件或贵重物品遗留在车内。旅游者下车后，导游人员要提醒司机锁好车门、关好车窗。

d.在旅游活动中，导游人员要始终和旅游者在一起，注意观察周围的环境，经常清点人数。

e.汽车行驶途中，不得停车让无关人员上车；若有不明身份者拦车，导游人员提醒司机不要停车。

3. 火灾事故 在旅游活动中，为了防止火灾事故的发生，导游人员应提醒旅游者不携带易燃、易爆物品，不乱扔烟头和火种。向旅游者讲明交通运输部门的有关规定，不得将不准作为行李运输的物品夹带在行李中。为了保证旅游者在火灾发生时能够尽快疏散，导游人员应：

(1)熟悉饭店楼层的太平门、安全出口、安全楼梯的位置及安全转移的路线，并向旅游者介绍。

(2)另外，导游人员应牢记火警电话(119)，掌握领队和旅游者所住房间的号码。万一发生了火

灾，导游人员应：a.立即报警 b.迅速通知领队及全团旅游者；c.配合工作人员，听从统一指挥，迅速通过安全出口疏散旅游者；e.引导大家自救。如果情况紧急，千万不要搭乘电梯或随意跳楼，导游人员要镇定地判断火情，引导大家自救：a.若身上着火，可就地打滚，或用厚重衣物压灭火苗；b.必须穿过浓烟时，用浸湿的衣物披裹身体，捂着口鼻，贴近地面顺墙爬行；c.大火封门无法逃出时，可用浸湿的衣物、被褥堵塞门缝或泼水降温，等待救援；e.摇动色彩鲜艳的衣物呼唤救援人员；f.协助处理善后事宜。旅游者得救后，导游人员应立即组织抢救受伤者；若有重伤者应迅速送医院，有人死亡，按有关规定处理；采取各种措施安定旅游者的情绪，解决因火灾造成的生活方面的困难，设法使旅游活动继续进行；协助领导处理好善后事宜；写出详实的书面报告。

4. 食物中毒 旅游者因食用变质或不干净的食物常会发生食物中毒。其特点是：潜伏期短，发病快，且常常集体发病，若抢救不及时会有生命危险。发现旅游者食物中毒，导游人员应：设法催吐，让食物中毒多喝水以加速排泄，缓解毒性；立即将患者送医院抢救，请医生开具诊断证明；迅速报告旅行社并追究供餐单位的责任。为防止食物中毒事故的发生，导游人员应：(1)严格执行在旅游定点餐厅就餐的规定；(2)提醒旅游者不要在小摊上购买食物；(3)用餐时，若发现食物、饮料不卫生，或有异味变质的情况，导游人员应立即要求更换，并要求餐厅负责人出面道歉，必要时向旅行社领导汇报。2011年导游实务知识归纳第5章 更多资料：2011年导游实务各章节知识归纳 2011年导游资格考试导游实务全真模拟试卷10套 更多：在线测试，论坛交流，远程辅导 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