

2011年导游实务知识要点归纳第5章：旅游者患病、死亡问题的处理 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\\_636012.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/636/2021_2022_2011_E5_B9_B4_E5_AF_BC_c34_636012.htm)

旅游活动计划和日程变更的处理  
误机(车、船)事故的处理和预防  
旅游者走失的处理和预防  
旅游者丢失证件、钱物、行李的预防与处理  
旅游者患病、死亡问题的处理

1. 旅游者患病的预防和处理 由于旅途劳累、气候变化、水土不服、起居习惯改变等原因，旅游者尤其是年老、体弱的旅游者常会感到身体不适甚至患病；在旅途中，旅游者突然患病、患重病、病危的事也会时有发生。导游人员应尽力避免人为原因致使旅游者生病。如遇旅游者患病、突患重病的情况，导游人员要沉着冷静地及时处理，努力使旅游活动继续进行。

(1) 旅游者患病的预防 接待前，导游人员应认真分析、研究旅游团人员情况，根据旅游团成员的年龄、身体状况周密安排游览活动。制定计划、安排活动日程要留有余地，做到劳逸结合。同日参观的游览项目不能太多；体力消耗大的项目不要集中安排；晚间活动安排时间不宜过长。提醒旅游者注意饮食卫生，如不要买小贩的食品、不喝生水和不洁的水等。做好天气预报工作。提醒旅游者及时增减衣服、带雨具等；气候干燥的季节，提醒旅游者多喝水、多吃水果等。

(2) 旅游者患一般疾病的处理 a. 劝其及早就医并多休息。旅游者患一般疾病时，导游人员要劝其尽早去医院看病，并留在饭店内休息。如有需要，应陪同患者前往医院就医。 b. 关心旅游者的病情。如果旅游者留在饭店休息，导游人员要前去询问身体状况并安排好用餐，必要时通知餐厅为其提供送餐服务。 c. 向旅游者讲清看病费用自理。 e. 严

禁导游人员擅自给患者用药。(3)旅游者突患重病的处理 在旅行途中旅游者突然患病，导游人员应采取措施就地抢救，请求机组人员、列车员或船员在飞机、火车、轮船上寻找医生并通知下一站急救中心和旅行社准备抢救。若乘旅游车前往景点途中旅游者患重病，必须立即将其送往就近的医院，或拦车将其送医院，必要时暂时中止旅行，让旅行车先开到医院；还应及早通知旅行社，请求指示和派人协助。在饭店有旅游者患重病，先由饭店医务人员抢救，然后送医院。旅游者病危时，导游人员应立即协同领队和亲友送病人去急救中心或医院抢救，或请医生前来抢救。患者如系国际急救组织的投保者，导游人员还应提醒领队及时与该组织的代理机构联系。在抢救过程中，导游人员应要求领队或患者亲友在场，并详细记录患者患病前后的症状及治疗情况。导游人员还应随时向当地接待社反映情况。若患者病危其亲属不在身边时，导游人员应提醒领队及时通知患者亲属。如患者亲属系外籍人士，导游人员应提醒领队通知所在国使、领馆；患者家属来到后，导游人员应协助其解决生活方面的问题；若找不到亲属，一切按使、领馆的书面意见处理。导游人员这时应安排好旅游团其他旅游者的活动，全陪应继续随团旅游。患者转危为安但仍需住院治疗，不能随团离境时，旅行社领导和导游人员(主要是地陪)要不时去医院探望，帮助患者办理分离签证、延期签证以及出院、回国手续及交通票证等善后事宜。患者住院及医疗费用自理，患者离团住院时未享受的综合服务费由旅行社之间结算，按规定退还本人；患者亲属在华期间的一切费用自理。

## 2. 旅游者因病死亡的处理

出现旅游者死亡的情况时，导游人员应立即向当地接待社报告

，按当地接待社领导的指示做好善后工作。同时，导游人员应稳定其他旅游者的情绪，并继续做好旅游团的接待工作。如死者的亲属不在身边，导游人员必须立即通知其亲属；如死者的亲属系外籍人士，应提醒领队或经由外事部门及早通知死者所属国驻华使、领馆。由参加抢救的医师向死者的亲属、领队及死者的好友详细报告抢救经过，并写出抢救经过报告、死亡诊断证明书，由主治医师签字后盖章并复印，分别交给死者的亲属、领队和旅行社。对死者一般不做尸体解剖，如要求解剖尸体，应由死者的亲属或领队提出书面申请，经医院同意后方可进行。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。遗物由死者的亲属或领队带回(或交使、领馆)。如需要，请领队向全团宣布对死者的抢救经过。遗体的处理，一般应以在当地火化为宜。遗体火化前，应由死者的亲属或领队(或代表)写出火化申请书，交我方保留。死者的亲属要求将遗体运送回国，除需办理上述手续外，还应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。(灵柩要用铁皮密封，外廓要包装结实)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点至出境口岸的检疫证明"外国人运带灵柩(骨灰)许可证"，然后由出境口岸检疫机关发给中华人民共和国××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。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](http://www.100test.com)