

旅游案例分析：旅游者出现食物中毒现象 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__E6_97_85_E6_B8_B8_E6_A1_88_E4_c34_636288.htm 全国导游人员资格考试模拟试题中的案例分析题：旅游者出现食物中毒现象 导游员小洪带领一个团队乘飞机来到某个海滨城市，到达后马上被接到某个餐馆用晚餐。客人们大吃海鲜，大饱口福。餐后客人们直接赶赴所下榻的饭店。小洪分完房间，把分房名单拿到后，就向客人告别并进房休息了。后半夜总台服务人员把小洪用电话叫醒，告诉他有几个旅游者突然感到腹痛，有的还伴有腹泻、呕吐等症状。小洪赶紧起床前去查看。据小洪分析可能是客人当晚食用了不新鲜海鲜而导致食物中毒。小洪马上打电话给地接社和地陪。在地接社的安排下，客人被送往医院。由于抢救及时，没有产生更严重的后果。不过大部分客人已元气大伤，后面的行程安排只得取消。 正确处理方法: 在旅游过程中，面对客人产生食物中毒的现象，导游人员应该首先对有食物中毒症状的旅游者采取应急措施。应设法催吐，并让食物中毒者多喝水以加快排泄，缓解毒性。其次是将患者送往就近医院抢救，并请医生开具证明。再次是立即报告旅行社，追究供餐单位的责任。最后协助旅行社帮助旅游者向有关部门索赔。导游员还应照顾其他旅游者，关心他们的健康，安抚他们的情绪，努力设法使旅游活动继续进行下去。如果事故比较严重，导游员还需要写出书面报告。 评析: 食物中毒事故属于旅游安全事故，如果处理不当，不但给旅游者本身造成重大伤害，而且会给旅行社带来严重的经济和名誉损失。本案例中的食物中毒事故，虽没有造成严重后

果，但也给旅游者带来了一定的肉体伤害和精神伤害，使旅游活动不能继续进行下去，给旅行社也带来了经济损失。本案例中的导游人员在客人用餐时没有采取预防措施，检查餐厅卫生情况，没有对旅游者进行及时提醒，对事故负有一定的责任。当客人产生中毒现象后，他是事故的第一知情者，理应采取果断措施，阻止事态的扩大，而他是先报告当地旅行社后再送病人去医院，耽误了医治的时间。事后，他没有向其他客人说明情况，安抚其他旅游者，造成旅游活动中断。

编辑推荐：旅游案例分析：如何正确对待投诉 导游实务案例分析：漏接事故案例分析 导游实务案例分析：正确对待旅游者的委托 特别推荐：#ff0000>导游应用中心平台助您有效备考 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