

旅遊業 《 能力標準說明 》 能力單元

「風險管理及危機處理」職能範疇

名稱	處理突發性事故
編號	110710L4
應用範圍	該能力的應用涉及思考及評估能力。具此能力者，能夠掌握處理突發性事故的知識，並在發生突發性事故時，執行公司的風險管理措施，務求令公司的損失及對旅客的影響減至最低。
級別	4
學分	3（僅供參考）
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 掌握處理突發性事故的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解公司的風險管理措施 ● 掌握突發性事故的嚴重性，例如：車禍 ● 瞭解突發性事故的處理程序是根據事故的性質、地點、時間、環境及涉事人事而定 ● 瞭解責任性事故及非責任性事故之差別 <ul style="list-style-type: none"> ○ 責任性事故是因旅行社疏忽所引起的，例如： <ul style="list-style-type: none"> ▪ 誤點及漏接（如航班、火車、觀光船等） ▪ 座位不足 ▪ 旅遊巴故障 ▪ 與目的地接待社溝通不足而引致的行程活動、餐飲及住宿變動 ○ 非責任性事故是由天氣變化或自然災害所導致，例如：地震、颱風 <p>2. 執行公司的風險管理措施來處理突發性事故，務求令公司的損失及對旅客的影響減至最低</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 如遇上交通意外事故時，應細心地向旅客解說行程延誤或取消之後備安排 ● 如發現旅客走失，應立即報警求助，並安頓其他旅客 ● 如在旅途中發生自然災害時（如地震、颱風），應呼籲旅客保持冷靜及尋找安全的地方暫避 ● 如遇上治安事故（如詐騙、偷竊、搶劫）或遺失財物時，應立即到當地警署報案及拿取報告，以便回港後向保險公司索償 ● 如遇上酒店房間不足，應主動向旅客解釋情況，並作出適當安排，例如：安排入住另一間酒店 ● 如旅客發生糾紛，應保持客觀及中立的態度，盡力調停 ● 如旅客作出投訴，應耐心地解釋，並承諾會作出跟進 ● 如旅客生病或食物中毒，應儘快安排醫生診治 ● 因應當時的特殊情況來調整行程活動及活動時間，並主動向旅客解釋原因 ● 如發現遺失旅遊證件，應協助旅客聯絡當地領事館辦理補領手續，並向公司匯報情況 ● 如在旅途中發生意外受傷，應立即報警求助及召喚救護車把傷者送院治理，並向公司匯報情況及通知保險公司 ● 如旅客不幸身亡，應先安撫團員情緒及向公司匯報情況，然後聯絡身亡者的家屬，以及向保險公司尋求協助 ● 填寫事故報告書，詳細記錄事故的細節，以便公司日後作出跟進及檢討 ● 如在外地遇上任何困難時，可致電香港的緊急聯絡機構以尋求協助

旅遊業 《能力標準說明》 能力單元

「風險管理及危機處理」職能範疇

	<p>3. 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none">• 準確地判斷危機處理的優先次序，保持處變不驚• 耐心地安撫團員，並適時地向公司匯報情況• 時刻緊記將顧客的安全放於第一位，保持冷靜，等待救援• 遵守職業道德原則及員工守則，以建立專業形象
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none">• 掌握處理突發性事故的知識；及• 執行公司的風險管理措施來處理突發性事故，務求令公司的損失及對旅客的影響減至最低
備註	