領隊CRISIS緊急事故現場處理原則

1. 冷靜(Calm)

保持冷靜，藉5W2H建立思考及反應模式。

2. 報告(Report)

向各相關單位報告，如駐外單位、警察局、航空公司、當地業者、 銀行、旅行業綜合保險提供之緊急救援單位等。

3. 文件(Identification)

取得各相關文件，如報案文件、遺失證明、死亡診斷證明、各類收據等。

4. 協助(Support)

向各個可能的人員尋求協助，如駐外單位、旅館人員、航空公司、Local Guide、Local Agent、海外華僑、旅行業綜合保險提供之緊急救援單位、機構等。

5. 說明(Interpretation)

向客人做適當的說明，要控管、掌握客人行動及心態。

6. 記錄(Sketch)

記錄事件處理過程，留下文字、影印資料、找尋佐證，以利後續查詢免除糾紛。

更新時間：2023/6/20 下午 05:30:17