



# 邮轮宾客伤病处理

## 【学习目标】

- **知识目标：**了解邮轮医疗条件和医护人员的配备状况。
- **技能目标：**熟悉邮轮宾客伤病处理的流程和规范，遇事能及时应对。
- **素质目标：**提高对客服务的安全意识，增强对客服务的责任感。

## 【知识点】

- 邮轮急救情况。
- 宾客受伤的处理流程。
- 宾客生病的处理规范。



# 知 识 点

- 知识点一 邮轮急救情况
- 知识点二 宾客受伤的处理流程
- 知识点三 宾客生病的处理规范





## 知识点一 邮轮急救情况

---

绝大多数邮轮上设有基本医疗服务中心，并配备合格医生、护士及医疗设施。但是所有医疗看诊服务都必须由客人、员工另外付费的，若是在航程中生病而医生无法在船上治疗时，邮轮公司也将送伤病者上岸接受医疗。

## 邮轮急救情况

大部分邮轮上设有配备了基本医疗设施的医务室,他们致力于提供紧急救治和基本医护治疗



如超出船上医疗可治愈的范围,邮轮靠岸后会将游客/员工被送到岸上医院进行相应治疗



邮轮公司还与部分提供专业医疗咨询的机构建立了稳固的关系,他们可以提供包括网络或卫星电话在内的远程医疗服务

## 邮轮急救情况

邮轮上所有医疗  
看诊服务都必须  
由您另外付费的



如在船上需要特  
别的医疗装置或  
协助（如轮椅），  
请于订位时告知，  
具体费用以各邮  
轮公司规定为准



为了您的安全考  
虑，如果自己有  
慢性疾病的话，  
要带药上船并且  
带好医生开的证  
明；带孩子的父  
母建议准备些常  
用的药物，以防  
不时之需。

## 邮轮急救情况

如果一些突发症状无法缓解，可到船上前台，联系船医，进行一些紧急治疗。



游客在进行健身等活动时，难免会发生一些肌肉拉伤、擦伤等小的意外事故。邮轮上的医务室基本都能解决。



由于邮轮上有不少老年游客及儿童游客，老年人的一些常发病如高血压、关节炎、糖尿病等，以及儿童的疫苗注射、感冒发烧等常发病，邮轮上的医务室基本都能解决。



## 知识点二 宾客受伤的处理流程

---

为了保障邮轮的服务质量及客人的安全，在客人受伤后能够得到邮轮的积极帮助，根据客人受伤情况，分为不同情况予以处理。

# 宾客伤病的处理流程

## 轻度伤害



## 定义

客人在外部（如游泳池、卫生间地面湿滑、洗澡间水温失衡、地毯不平、健身娱乐不当等）条件影响下，滑倒、摔跤、烫伤、割伤、扭伤等，对身体部分造成轻度伤害（瘀伤、表皮伤、挫伤等）。

## 处理程序

- 1、邮轮客人在邮轮范围内受到轻度伤害时。
- 2、保安部当班主管立即协同大堂值班经理到现场查看客人伤势情况并安抚客人，第一时间通知人力资源部，并将现场情况拍照取证。
- 3、人力资源部接报后，立即向保险公司报案。

# 宾客伤病的处理流程

## 轻度伤害



## 处理程序

4、根据客人伤势情况：

如客人表示不需到医务室治疗，大堂值班经理可按客人要求简单处理伤口；

如需到医务室治疗，由大堂值班经理安排专人陪同客人前往。如在夜间，

由值班经理派人陪同客人前往医务室治疗。

## 处理程序

5、大堂值班经理将事件经过书面上报酒店部总经理，人力资源部协助邮轮公司向保险公司索赔。

6、现场所属部负责对现场进行清理。

7、工程维修部安排人员检查客人受伤区域的相关设备，对故障设备予以维修。

8、相关部门做好事后跟进工作。

# 宾客伤病的处理流程

## 定义

客人在外部（如游泳池、卫生间地面湿滑、洗澡间水温失衡、运动娱乐不当、惊慌失措等）条件影响下，滑倒、摔倒、烫伤、割伤等，对身体部分造成重度伤害（骨折、脱臼、流血不止等）

## 处理程序

- 1、邮轮客人在邮轮范围内受到重度伤害时。
- 2、保安部当班主管立即协同大堂值班经理到现场查看客人伤势情况并安抚客人，并第一时间通知人力资源部，将现场情况拍照取证。
- 3、人力资源部接报后，立即向保险公司报案。

重度伤害



# 宾客伤病的处理流程

## 处理程序

4、根据客人伤势情况：

如客人伤势非常严重，由船长决定是否将客人送到陆地医院治疗。

如客人伤势较重，由大堂值班经理立即通知随船医生，陪同客人到医务室治疗。

如客人在夜间受伤，由值班经理派人陪同客人前往医务室治疗。

5、大堂值班经理将事件经过书面上报酒店部总经理办公室，人力资源部协助邮轮公司向保险公司索赔。

6、现场所属部门清理现场。

7、工程维修部安排人员对客人受伤区域的设备进行检查维修。

## 重度伤害



## 处理程序

8、由管理层安排人员到医院或医务室看望伤者，向客人解释原因，并安抚客人。

9、相关部门做好事后跟进工作。



### 知识点三 宾客生病的处理规范

---

一旦发现有生病客人必须立即报告上级；宾客服务部经理接到有伤病客人的报告，应立即赶至现场查看；根据客人生病状态，采取不同的诊疗措施。

# 邮轮宾客伤病处理的规范



## 医生护士配备规范

邮轮备有急救医务室，备有急救时所需的医药用品与器材；聘请有高级资质的医生护士。医生-流利的英语和普通话，具备3年的急诊、内科或家庭医生的工作经验，持有**ACLS**、**BLS**、**PALS**相关资格证；护士-英语口语以及普通话熟练，有3年以上**ICU**工作经验，持有**ACLS**、**BLS**相关资格证书。

# 邮轮宾客伤病处理的规范



1

一旦发现有生病客人必须立即报告上级；



2

宾客服务部经理接到有伤病客人的报告，应立即赶至现场查看；



3

如得病情况不严重，应征得客人同意，安排医生来出诊或送客人到医务室，作仔细检查或治疗；

## 邮轮宾客伤病处理的规范



4

如伤病情况严重，应边进行急救，边安排急救飞机将客人送到陆地医院治疗，不可延误时间；



5

事后写出客人伤病的有关报告，当时病因、病状和处理方法及结果；



6

根据生病客人的要求提供相应的服务并在工作中多留意客人的情况，工作结束后宾客服务和楼层服务员应就有关内容做好交接工作。

# 总结与思考

这节课在介绍邮轮医疗设施设备和人员配备的基础上，讲授了邮轮宾客受伤的处理流程和宾客生病的处理规范，给邮轮客人提供了一个安全、安心的邮轮旅游服务。



总结

# 总结与思考

// 谈谈你是否会担心在邮轮上生病或受伤呢？



//



思考