

## 第四章 領團作業

### 第一節 領團操作守則

國民旅遊的「領隊」，一般稱為領團或隨團服務人員。根據（91）年修訂的旅行業管理規則第 28 條規定，旅行業辦理國內旅遊，應派遣從業人員隨團服務。為提昇國內旅遊的水準，加強國人深度旅遊方面的認識目標，仍要針對「領團人員」角色的扮演加以建立，就以下各項分述探討。

#### 一、領團的定義

指帶領國內旅客至台灣各地風景遊樂區、名勝古蹟等地參觀遊覽，並沿途照料旅客以及提供有關人文、地理、歷史等知性解說與資料的相關服務。

#### 二、領團的素養

1. 具備誠實、信用的品德。
2. 熱忱的服務心。
3. 強烈的責任感。
4. 理智、冷靜的思慮。
5. 開闊的胸襟，良好的氣度。
6. 待人謙恭有禮、平易近人。
7. 時時吸取新知，虛心學習。
8. 處處細心、事事確實。
9. 反靈機敏，高度警覺心。
10. 重視公司信譽，敬業樂群。

#### 三、領團的職責

從接待旅客上車起，直到送旅客返回出發地的旅行期間，提供旅客最滿意、舒適愉快的住宿、餐食、觀光導覽、購物等行程服務，俾使其達到快快樂樂地出門，平平安安地回家的目標。

#### 四、領團的重要性

領團的地位好像一條船上負責掌舵的人，好的領團引導整個行程安排順暢、循序漸進、趣味盎然，否則即陷於煩燥乏味或者雜亂無章。

#### 五、領團應備條件

成爲一位專業且出色的領團人員，須具備的條件，茲分述如下：

1. 團體中的領導者。

2. 製造旅遊中的歡樂氣氛，保持旅客遊興。
3. 領導團員發揮團隊精神，建立友誼。
4. 應於出發前或出發時要求團員注意如何配合領團，接受領團指揮。
5. 教育的宣導者。
6. 對環境、生態保護，應盡宣導之者。
7. 教育旅客對觀光設施、古蹟的愛護觀念與應有作法。
8. 對政府之各項規定及當地之特性與相關法令適時適地宣導。
9. 心理輔導者。
10. 熱忱且積極主動關心旅客的動態。
11. 耐心聆聽團員的談話，適度分享。
12. 安全守護者。
13. 對當地注意事項，提高警覺並告知團員。
14. 研擬應變計畫，具備緊急事故處理之能力。
15. 奇蹟創造者。
16. 創新突破，使每位旅客均滿意愉快。

#### 六、帶團準則

領團人員帶團工作信條為安全第一、和藹為先、服務至上、親切如一。本此基本原則，其準則如下：

1. 清楚告知旅客活動內容及費用包括項目。
2. 與團員分享經驗。如設備使用、防範事故。
3. 勿隨意假設任何事情，或設定立場。
4. 以旅客立場來考量問題。
5. 有問題、誤會當場澄清。(不違反公司原則)
6. 儘量保持旅行團的整體性，勿任意分散。
7. 告知旅客可聯絡的地點和方式，使其覺得可依賴，領隊有責任感。
8. 大公無私、公私分明，顧全整體利益。
9. 節目內容安排豐富，時間安排符合客人期望。
10. 對投訴者，堅守立場，冷靜應對，切忌衝動。
11. 不可進行非行程內的活動。
12. 不可強收小費。

#### 七、帶團應遵守之規定

1. 不得有不利於國家之言行。
2. 不得於旅途中擅離團體或隨意將旅客解散。
3. 應使用合法業者依規定設置之遊樂及住宿設施。
4. 旅途中注意旅客安全之維護。
5. 除有不可抗力之因素外，不得未經旅客請求而變更旅程。

## 第二節 領團作業

從接待旅客上車開始，沿途安排其住宿、餐食、觀光導覽說明、照顧旅客安全等，直到送旅客回到出發地圓滿結束止，提供旅客享有一趟舒適愉快旅程的服務工作。領團作業包括行前準備、隨團服務、緊急事故、領團結帳等，茲說明如下：

### 一、行前準備

領團服務的好壞攸關旅客的遊興安全和公司的商譽，因此事前充份的準備工作格外重要。有關帶團前的準備工作可分為對公司方面的確認事項、聯絡工作、準備工作及借團費事項和領隊私人方面應注意事項，茲說明如下：

#### (一) 公司方面

##### 1. 確認事項：

- (1) 瞭解旅客身份，確認旅客名冊。
- (2) 先核對行程與出團表，檢查有無遺漏費用或項目。
- (3) 清點金額、支票、訂金單、機票或船票等與出團表是否符合再簽收。
- (4) 瞭解出發時間及車輛報到時間、地點以及車輛的調度情形。(車號、車行、車型)
- (5) 確認旅館使用房數及分配情形。
- (6) 確認餐食地點、餐別、價格。(素食者調查)。
- (7) 查明旅行平安保險金額及辦妥與否？
- (8) 特別注意事項及承諾事項。

##### 2. 聯絡工作：

- (1) 盡可能以電話通知旅客乘車時間、地點。
- (2) 通知旅客攜帶身份證、個人藥品、平底鞋、泳裝、帽子.....等。(視行程而定)
- (3) 與餐廳確定用餐時間、桌數及價格。(注意素食者)
- (4) 與旅館確定房間數，若有減少數量，應提前告知對方處理。
- (5) 與調車單位再確認車輛調度情形並核對填寫內容是否無誤。

##### 3. 準備工作

- (1) 旅客名單一式三份，若有辦理入山證時按其格式需再準備 2 份。
- (2) 房間分配表名冊二份。
- (3) 餐桌分配表乙份。
- (4) 遊覽車座位表乙份。
- (5) 團名條。
- (6) 識別牌。
- (7) 旅遊行程表(路線、景點、時間)。

- (8) 緊急、常用及公司同仁、主管連絡電話表。
- (9) 準備團康育樂活動，包括教唱歌舞、解凍團康、帶領團體遊戲資料。
- (10) 合法錄影帶、流行歌曲卡拉 OK 伴唱帶、錄音帶。
- (11) 介紹沿途風土民情資料，且收集準備講解富教育意義之典故軼事史料。
- (12) 領團旗子。
- (13) 禮品（準備在車上或晚會中致贈）。
- (14) 填寫確認單（確認所有資料後再簽名）。
- (15) 填寫出差單。
- (16) 領取領團證。
- (17) 領取健康醫藥包。
- (18) 收集公司其他旅遊產品的宣導資料。

#### 4. 借團費

- (1) 填寫借條：OP 人員填明預支現金款項。
- (2) 核准領款：經相關主管蓋章，向出納領款。
- (3) 確認核對：OP 交領隊時雙方檢核。

#### (二) 私人方面：

可分為身心準備、行程解說準備、衛生飲食和個人證卡文件等項目，茲說明如下：

##### 1. 身心準備

- (1) 睡眠充足、不熬夜。
- (2) 積極進取的人生觀。
- (3) 調適輕鬆愉快情緒。
- (4) 定期實施健康檢查。

##### 2. 行程解說準備

- (1) 了解客層職業、銀髮族、學生族、上班族、親子族等。
- (2) 收集景點資料、研擬解說活動內容。
- (3) 向先進請益，經驗傳授。

##### 3. 衛生飲食

- (1) 帶團當天服裝應著制服或正式服裝（依公司要求）。
- (2) 準備換洗衣物、盥洗用具、保持個人潔淨。
- (3) 忌食檳榔、蔥、蒜等。
- (4) 勿酗酒、嗜辛辣、生冷食物。
- (5) 攜帶個人隨身所需醫藥物品。

##### 4. 個人卡證文件

- (1) 名片、身份證、健保卡。
- (2) 現金、信用卡、優待卡。
- (3) 記事本、公司其他旅遊產品宣傳單或冊子。

## 二、隨團服務

分爲登車、遊覽期間、途中用餐、住宿膳食四項目，茲分述如下：

### (一) 登車

可分爲登車前的準備、登車中的照顧及登車後的說明服務三程序，其說明如下：

#### 1. 登車前的準備

##### (1) 自我檢視

- 快速流覽成員資料。
- 回想擬定的領團計劃活動。
- 靜心思考未盡事宜。
- 檢查隨身物品是否齊全。
- 合宜的服裝儀容。

##### (2) 執行內容

- 在出發前卅分鐘到達公司規定報到處等候。
- 檢查或領取相關資料，申請名冊（入山、搭船）。即使之前領取，亦須檢視。
- 接待旅客至休息室候車（如有適當場地）。
- 指導車輛停放於適當位置。
- 遞交旅程表予司機、隨車小姐並協助行程路線、停靠地點及時間。
- 交油資、過路費、團名修予司機小姐。
- 請駕駛先生再做一次行車前的安全檢查。
- 檢查車身整潔及車上的裝備是否齊全或運作正常（如麥克風、電視）。

##### (3) 注意事項：

- 冷靜、從容檢查各項資料並迅速修正、整理、調理情緒。
- 服裝儀容應按公司規定，以建立客人第一良好印象。
- 準時赴報到處（最好提前預估充裕時間）。
- 與司機、隨車小姐溝通時應存尊重、體諒的心。
- 確認車輛安全，不可冒險上路。

#### 2. 登車中的照顧

- (1) 對號入座：指導旅客依序上車對號入座。

- (2) 置妥行李：提醒旅客隨身及託運行李。
- (3) 清點人數：查點人數統計、登記。
- (4) 準時開車：按指定時間準時啓程。
- (5) 注意事項：
  - A. 上車入座時，尊重老幼婦孺，先上車與入座。
  - B. 清點託運行李件數及車上擺置行李的安全性，其要點有二：
    - a. 行李架上：勿放重而大的行李，且須注意其安穩牢靠，以免摔落打傷旅客。
    - b. 車間走道（側面）或行李箱：放重而大的行李（視實際情況而定）。
  - C. 迅速確實清點人數，並注意大人、小孩及家庭成員。
  - D. 若為套裝行程的旅客，必須按公司規定處理相關事宜（例如：收報名單及尾款）。

### 3. 登車後的說明服務

可分為開車詞、旅途中的說明兩項服務，其內容如下：

#### (1) 開車詞的說明

- A. 先尊重主辦單位發言（若有的話）。
- B. 自我介紹（公司、姓名）。
- C. 介紹司機、小姐（若有的話）。
- D. 介紹車上裝備概況。
- E. 分發書報、雜誌、行程表和識別牌予旅客。
- F. 報告行程概況及安全注意事項。
- G. 公司簡介及旅遊產品的說明。
- H. 結束時的致辭（如：敬祝旅途愉快）。
- I. 注意事項：
  - 用明朗的聲音向旅客打招呼，表現活力。
  - 表現肯定的態度，專業的形象使人信服。
  - 使用旅客易懂的措辭（最好國、台語均用）。
  - 以誠實、熱忱的說話方式，給予旅客氣謹慎的印象。
  - 用感謝的心去面對旅客。

#### (2) 旅途中的說明

- A. 風景區的介紹
- B. 提供客人茶水、紙巾的服務
- C. 育樂活動：
  - 視客人需要播放錄影帶或音樂。
  - 車上團康或卡拉 OK 歌唱（禮品獎勵）。注意事項：車上活動、玩遊戲、聽音樂帶或看影片，最好事先與主

辦單位溝通。且以大多數人意見為主，安全為先決條件。

D. 停站休息：

- 提醒客人下一站停留地點和停留時間。
- 宣佈上車時間。
- 指引公共設施位置（廁所、販賣區）。
- 停留時間結束，清點人數。
- 到齊後開車。
- 注意事項：
  - a. 向客人強調開車時間很準時。
  - b. 清點人數應確實，並請鄰座旅客協助。

E. 旅客互動

- 拉攏客人互相認識，建立團隊友誼。
- 親切與客人交談，拉近彼此距離。
- 發掘熱心助人的旅客，俾適時協助照顧其他客人。
- 發掘意見領袖，以協助領團與團員溝通。

F. 司機車況

- 了解交通路況。
- 觀察駕車狀況。
- 若為車隊，依序行進。
- 注意事項：
  - a. 若遇山路坍方、車輛故障、肇事時，了解緊急事故處理原則。
  - b. 注意駕駛是否有打瞌睡、超速等危險行為。
  - c. 提醒駕駛在車隊中勿超車。
  - d. 記住緊急連絡公司主管的電話（日間、夜間、行動電話、呼叫器）。

G. 特殊狀況，安全第一

- 天雨過橋或經狹路，危險地區時，須督導駕駛減速行車。
- 必要時，請客人下車步行，等車通過後再招呼上車。
- 行經山路時，注意車上客人勿集中某一邊，留意行李架上物品。
- 嚴禁閒雜人等上車或販賣物品。

H. 確認叮嚀與其他事項

- 再確認客人的住宿，用餐分配事宜。
- 調查登記需個別房間的客人。
- 叮嚀旅客小睡片刻，保持體力，特別是在長途旅途中。
- 午餐後應提醒旅客休息片刻。
- 一視同仁照顧全體旅客，勿特別關照某人，以免引起旅客側目。

(二) 遊覽期間

1. 操作方式：

- (1) 宣布每一休息或遊覽時間，並呼籲客人準時回到車上。
- (2) 報告每一參觀或休息地點應注意事項，例如：
  - 風景區環境清潔和保育的觀念和應有做法。
  - 遊樂場的部份遊樂使用須知及注意事項。
  - 參觀場所禁止吸煙及照相規定的提醒。
  - 登山時應注意高山病的併發症及防治方法。(把握環保、安全、衛生、路線等要點)
- (3) 引導客人依序下車，即刻清點人數。
- (4) 帶領客人參觀。
- (5) 遊覽完畢，上車清點人數。
- (6) 準時開車，向客人報告下一站活動內容。

## 2. 遊覽說明：

遊覽說明時，領團個人應注意下列事項：

- 要站好（如有麥克風要拿好）。
- 不可邊講邊抽煙。
- 說明速度不疾不徐，口齒清晰。
- 面對旅客觀察其反應。
- 話題要多，方法要有變化，插入幽默以免旅客無聊，但不可低俗。
- 內容不涉及政治、宗教等敏感話題。
- 切勿風景過去才說明。
- 通常旅客以領團的講解功力和時間掌控來衡量領團的素質。

## 3. 注意事項：

- (1) 下車前提醒客人注意攜帶隨身貴重物品及因應天候攜帶物品（如衣服、雨具）。
- (2) 引導客人上、下車要扶老攜幼，勿爭先恐後。
- (3) 儘量掌握客人集中活動，以免過度分散，拖延開車時間。
- (4) 隨時與客人一起參觀，勿讓客人找不到領隊。
- (5) 要告知客人洗手間所在位置。
- (6) 注意單獨行動的客人，應設法讓他與其他旅客結識，參加集體行動，以防意外事件。
- (7) 乘船遊覽時，應提醒客人注意遵守安全規定事項（如穿上救生衣）輔導客人依序上下坐穩，注意乘坐人數，絕不超載。
- (8) 利用中途休息時間聯絡並確認下一站用餐時間與桌數，告知司機與小姐。

## (三) 遊覽中用餐時

1. 操作內容：

- (1) 協助客人尋桌入座。
- (2) 核對餐廳的菜色、份量及內容。
- (3) 詢問客人用餐的滿意度。
- (4) 宣佈上車時間。
- (5) 上車清點人數，準時開車。

2. 注意事項：

- (1) 客人尋位後應待客人坐定才可離開。
- (2) 實際餐食內容是否與原訂者有所差誤。
- (3) 若菜色不佳，可考慮加菜，但不宜常用。
- (4) 注意餐廳衛生擊出菜速度。
- (5) 利用空檔時間使用餐廳電話，電話聯絡旅館拿房號。(尤其旺季一定要先拿)

(四) 住宿膳食

分為抵達飯店 (Check-in) 時和離開飯店時 (Check-out) 二方面說明。

1. 住宿時

(1) 實施內容

- A. 到達飯店，下車接洽，旅客留在車上。(視情況而定)
- B. 接洽時的工作程序：
  - 核對訂房訂餐單 (間數、種類)。
  - 分配房間，領取鑰匙並排好房號
  - 先拿取自己、司機、小姐的房間鑰匙並記下房號。
  - 問明房間分佈位置，相關設施情形。(可將 VIP 客人安排較佳房間，感謝其協助溝通)
  - 確認用餐時間、地點。
- C. 接洽完成，宣佈注意事項：
  - 住宿情形：客人房間號碼、屋內配置使用方法、時間、該飯店之娛樂設施及使用狀況。
  - 用餐時間、地點及隔日出發時間。
- D. 自己拿行李同時提醒客人準備拿取行李。
- E. 帶領客人下車至櫃檯，並發放鑰匙。(留 10-15 分鐘觀察狀況)
- F. 等客人進入房間後，根據分房單逐一至各房間巡視。
- G. 如有對房間不滿意者，請其在適當地點等候，俾協調處理。
- H. 行宿處全部安排妥善後，再巡視一次，確保無議。
- I. 交待櫃檯明天的 Morning Call 時間，早餐時間及桌數。
- J. 準備隔日的相關旅遊資料。

K. 注意事項：

- a. 告知客人
  - 告知客人「領隊」的房號，俾利客人聯絡詢問。
  - 請客人外出時帶份旅館名片（Hotel Card），萬一迷路時可使用。
  - 外出時將鑰匙交櫃檯，以免遺失需賠償。
  - 客房內物品不可任意帶走，使用設備應注意安全。
- b. 安排房間要迅速有序，巡視房間要親切問候。
- c. 督促駕駛提早就寢，保持充沛精力。
- d. 飯店為公共場合，提醒客人勿喧嘩吵鬧。
- e. 檢討當日旅遊安排過程中的優缺點，並研擬改進之道。
- f. 整理飯店名稱、地址、電話、房間床位、價格、容量、特色和連絡人姓名、電話資料，回程後交公司日後參考備用。

2. 離開時

(1) 操作內容：

- A. 提早 30 分至櫃檯等候或結帳，若有客人私帳通知客人自行結清。（有時前一晚即結清）
- B. 於早餐前 10 分鐘至餐廳觀察座位及準備情形。
- C. 引導客人入座用膳。
- D. 報告出發上車時間及上車地點。
- E. 核對旅館有無遺失物品，若查證屬實，即刻協助客人處理或請客人自行處理。
- F. 提醒客人將房間鑰匙交還櫃檯及收拾行李妥當。
- G. 上車後：
  - 清點人數。
  - 提醒客人是否已將行李全部帶上車。
  - 是否將鑰匙交還櫃檯。
- H. 注意事項：
  - 發現客人的私帳，應迅速通知處理。
  - 親切向客人問候道好，詢問昨晚睡得可好
  - 提醒客人依自身體質狀況，出發前記得服藥。（如暈車藥或其他個人疾病藥物）

### 第三節 緊急事故處理

領團人員在帶團中遇到突發事件時，冷靜機警應對為首要原則。國民旅遊面臨的緊急事故主要有交通天候方面及旅客方面二項目，其內容及處理要點茲分述如下：

#### 一、交通天候方面

##### (一) 車輛故障時

1. 保持冷靜，立即與駕駛員協商緊急修護措施。
2. 設法請旅客耐心等待。
3. 遇重大故障，無法動彈時，即刻通知遊覽車公司調派車輛。
4. 如無法調度車子，情商其他交通工具搭載旅客返途。
5. 向公司報告實際狀況及處理方法。

##### (二) 車禍發生時

1. 保持現場完整。
2. 以拍照或筆錄方式將肇事地點、位置、時間立刻記下。
3. 送醫急救時，一定要向醫院索取所有的單據，俾利投保之旅行平安保險能向保險公司申請理賠。
4. 設法向公司報告，請示進一步處理。

##### (三) 山路坍方時

1. 停車後會同駕駛員實地勘察狀況，確認無危險後，始可通行。
2. 路面無法通行時，應先向旅客說明，爭取旅客體諒與合作，心要時，請旅客全體下車步行通過。
3. 判斷情況決定返途或等待通行。
4. 通知鄰近治安單位協助。
5. 設法向公司報告，請示進一步處理。

##### (四) 遇颱風時

1. 注意收聽廣播報導，瞭解颱風最新狀況，爭取旅客支持合作，勿冒然前進。
2. 通知鄰近治安單位，採取安全措施。
3. 設法通知公司，請示進一步處理。

#### 二、旅客方面

##### (一) 醫療救護（請參閱表 2-4.3-1 之常見旅遊醫療保健處理原則）

1. 勿給客人吃成藥。
2. 外敷藥物可以依客人需要情況適時塗抹。（如蚊蟲藥膏）

3. 若遇急病，過於嚴重應就近送醫治療。
4. 了解旅客疾病狀況並儘速通知其家屬前往處理。
5. 視旅客病情，留院照料，直到其家屬抵達。
6. 必要時，其他旅客則委請駕駛、小姐照顧返途。
7. 費用原則上請客人自付，若代付費用需取得客人同意書，並儘速取得一切繳費單據及醫師證明文件，俾利後續處理。

## (二) 遺失東西

1. 若遺失在車上可電告車行或車庫代為尋找。
2. 若遺失於飯店內，即刻報告飯店櫃檯經理代為處理。
3. 領隊千萬不可自做主張隨便答應客人任何賠償條件。

## (三) 遺失金錢

1. 若遺失於飯店內，應協助報告飯店櫃檯經理處理，並報警追查。
2. 若遺失於旅途中，應即刻協助報警處理。

表 2-4.3-1

國內旅遊常見醫療保健處理原則

<p><b>一、暈車</b></p>	<p><b>預防方法：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.請容易暈車的旅客上車三十分鐘至一小時前可先服一粒暈車藥，可免暈車。</li> <li>2.提醒客人早餐一定要吃，但不要吃太飽。</li> <li>3.叮嚀客人前一晚一定要有足夠的睡眠。</li> <li>4.在車子行進時，提醒客人眼睛不要看窗外移動的景象，而身體盡量背靠緊椅背，以減少身體晃動。</li> <li>5.安排容易暈車旅客在前排座位</li> </ol> <p><b>處理方法：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.如果有嘔吐現象，趕快用塑膠袋接嘔吐物，吐完用水漱口，不要喝任何飲料。</li> </ol>
<p><b>二、高山症</b></p> <p>(症狀：呼吸困難、心跳、呼吸變快、全身無力、喘不過氣來、發抖、頭痛、耳鳴、記憶力減退。)</p>	<p><b>預防方法：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.下車前，提醒客人注意保暖，有鼻子過敏的人需帶口罩。</li> <li>2.半夜氣溫較低，體溫也會下降的較快，隨時注意客人的反應。</li> </ol> <p><b>處理方法：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.用熱毛巾蓋住病人的口鼻，在清醒的狀態下，給予病人喝熱開水或熱的飲料。</li> <li>2.如有抽筋、頭痛現象，可給予熱的飲料。</li> <li>3.嚴重的儘量不要移動，以免氧氣消耗過量，提醒客人調整自己的呼吸頻率，可做呼吸或腹式呼吸。</li> </ol>
<p><b>三、南部及低海拔地區</b></p>	<p><b>預防方法：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.告知客人預防咬人貓等有毒植物，沒有必要盡量不要去拉樹葉或樹枝。</li> <li>2.叮嚀客人旅行袋儘量放在隨時可以拿到的地方，必要時可抓緊坐椅安全扶手，以旅行袋保護頭部。</li> <li>3.南部落山風大(狂犬浪)，切勿讓客人靠近海邊。</li> </ol>
<p><b>四、毒蜂</b></p>	<p><b>預防方法：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.客人遇到蜂群，應先直跑再迅速橫向跑開。</li> <li>2.盡量少穿戴鮮艷顏色的衣褲。</li> <li>3.不要使用香水或化妝品。</li> <li>4.最好將長髮綁好。</li> </ol> <p><b>處理方法：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.不幸被嚙到，趕快找乾淨的水源，沖洗傷口上的費洛蒙，避免引來更多的蜂群。</li> <li>2.患處塗擦氨水，或用毛巾沾冷水冷敷，也可泡蘇打水。</li> </ol>

<p>五、蛇</p>	<p><b>預防方法：</b> 預防蛇咬傷除了注意地面上，也要注意頭頂上的樹枝，進入樹林最好找根棍子，好打草驚蛇。</p> <p><b>被咬傷時的處理方法：</b> 1.切勿亂跑。 2.在傷口上方綁上止血帶。 3.冷敷患部。 4.將毒吸出（口腔內無傷口時）。 5.不幸被咬時，記住蛇的特徵或將蛇一起抓到醫院（視情況）。</p>
<p>六、腸炎</p>	<p><b>預防方法：</b> 1.提醒客人不要帶滷味或前一天煮熟的東西去吃。 2.隨時提醒客人注意飲食衛生，不要亂吃東西，以免造成腸炎。</p> <p><b>處理方法：</b> 萬一有腹瀉現象，應儘速請客人服藥，禁食，並多給水份，嚴重則需就近送醫急救。</p>
<p>七、水域活動</p>	<p><b>預防方法：</b> 游泳戲水地點宜選擇有管理單位、救生員及安全設備的場所；下水前應先做暖身操，適應水溫；夏天水邊活動如果遇到雷雨，即應離開水濱開闊且潮濕的環境。其他水上活動尚未開放，應避免讓客人使用以策安全。</p> <p><b>處理方法：</b> 1. 游泳後的耳道積水，應以側耳跳躍傾出，外耳掏挖可能引致傷害；水質污濁引起的耳炎得就醫診治。 2. 發現溺者時，多利用手邊可利用之竹竿、繩索、救生圈或任何可漂浮物救人，切勿不自量力，徒增傷亡。 ◎溺水急救步驟如下： （1）立即將患者拖至淺水處。 （2）在施救者未能站穩前，切勿施救患者。 （3）檢查患者的呼吸，脈博。 （4）若無吸呼，立刻施以人工呼吸。 （5）若無脈博，立刻給予心臟按摩。 （6）一旦患者開始呼吸，讓其以原姿勢躺著。 （7）溺水者的體溫多半很低，在急救成功後務必盡一切可能保持其體溫。 （8）儘速送醫。</p>