

# 成都立巢航空博物馆

## 关于馆内游客受伤的指导意见和处置参考

### 一、非博物馆客观原因导致的游客受伤

在做到博物馆没有可见的安全隐患，以及做好相关安全提示的情况下，游客因为自己的原因导致受伤的情况：

例如：在地面无水无障碍物，无积水的情况下，游客自己摔倒，以及游客上下楼梯时，未注意楼梯梯度，踏空摔倒的情况

医疗费：原则上不做医疗费用的垫付

交通费：原则上不做送医的费用垫付

处置建议：

可根据现场情况对受伤游客进行协助送医，以及提供必要性的伤口处理或者轮椅使用。因受伤导致未能正常参观完毕的情况，可根据现场情况对游客赠送礼品、门票等，表示博物馆对游客的受伤情况的慰问，欢迎本人下次再来参观。

### 二、因博物馆原因导致的游客受伤

在游客正常参观的情况，因博物馆的施工，游客体验设备，以及未做好相关安全提示，或工作监管、培训不到位的情况，导致游客受伤的情况：

例如：游客在体验我们的设备时，因设备问题导致游客手部划伤流血的情况

医疗费：可先行垫付首次医疗的费用

交通费：可先行垫付首次送医的费用

处置建议：

及时安排伤者就医（医疗费用可根据实际情况先行垫付（首次），需要提前向公司报备情况，征求同意）。不做任何口头上或者书面的上的承诺，一切待公司给出处理方案。若在进行保险理赔工作时，应实时像受伤游客反馈保险理赔的进度。

### 三、公众责任险理赔流程和注意事项

注：能初步判定是由博物馆方导致的游客受伤的情况，可按照以下流程进行保险理赔等工作

注意事项：

- 1 及时安排伤者就医（原则上医疗费用可先行垫付首次，需要提前向公司报备情况，征求同意）。
- 2 及时使用手机拨打报案电话 95518，拨打报案的手机号码最后后续对接理赔的电话联系方式。
- 3 应当及时调取和保存监控视频的发生情况，以便后续做责任划分。
- 4 交通费、营养费、误工费、挂号费等一般性非医疗费用保险公司不予赔偿。
- 5 医疗诊断书，相关费用的明细清单，发票等等，都应当保存完整。
- 6 受伤客人的身份证复印件、联系方式，都应得到保存。

送伤者立刻  
就医



使z用手机拨打  
95518 进行报案



调取并保存当  
时监控视频



就医完结



整理所有医疗  
费用单据



填报相关理赔  
资料



向保险销售人  
员进行提交



等待最终认定情  
况和赔付费用