

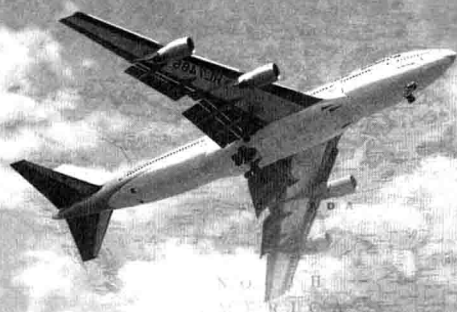


旅遊安全與緊急事件處理

TOURISM SAFETY and Emergency Response

汪芷榆 · 謝家豪 編著

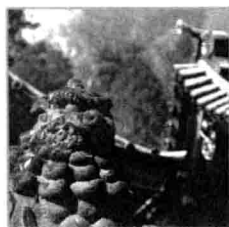




旅遊安全與緊急事件處理

TOURISM SAFETY and Emergency Response

汪芷榆 · 謝家豪 編著



國家圖書館出版品預行編目資料

旅遊安全與緊急事件處理 / 汪芷榆, 謝家豪編
著. -- 初版. -- 新北市 : 新文京開發, 2012. 09

面 ; 公分

ISBN 978-986-236-667-7(平裝)

1. 旅遊安全 2. 觀光法規

992

101015501

旅遊安全與緊急事件處理

(書號: HT26)

編 著 者 汪芷榆、謝家豪

出 版 者 新文京開發出版股份有限公司

地 址 新北市中和區中山路二段 362 號 8 樓(9 樓)

電 話 (02) 2244-8188 (代表號)

F A X (02) 2244-8189

郵 撥 1958730-2

初 版 西元 2012 年 9 月 21 日

有著作權 不准翻印

建議售價: 370 元

法律顧問: 蕭雄淋律師

ISBN 978-986-236-667-7



NEW
WORLD

新文京開發出版股份有限公司

新世紀・新視野・新文京 — 精選教科書・考試用書・專業參考書



NEW
WCDP

New Wun Ching Developmental Publishing Co., Ltd.

New Age · New Choice · The Best Selected Educational Publications — NEW WCDP

推薦序 PREFACE

大專院校教師雖以教學、輔導、服務、研究為主軸。但技專院校教師則以協助學生進入職場為職志。

因此，以理論為基礎；藉實務為工具，確為提升學生學習的方法。

本校旅遊管理系主任謝家豪老師，在學校發展目標：一系一特色、一學群一卓越、一校一頂尖的發展藍圖，及觀光學校訓練的基礎與本校一師多證目標下，逐次培養教師應備學能。將協助學生在旅遊觀光領域應備之「旅遊安全與緊急事件處理」用深入淺出、實務發展、法規解析的方式呈現在書中。在目前技職教師的環境下是不可多得的教學工具，對觀光教學與觀光產業至為必要。

臺灣觀光產業已成服務業主軸，針對產業發展的趨勢，觀光與旅遊產業已成為目前產業的顯學。在產業發展蓬勃之際，有效的教科書將可讓教學有趣、學習有益。本書將旅遊安全的原則、事例與法規有序的安排，對學生而言將獲事半功倍之效。這是本書工具性之特點。

本書之出版，對教學與學界之運用將可豐富教學，同時學子的學習方向亦可確立。學生能有效運用本書，其成果將成為學生就業基礎。

本校教師針對學校發展目標，充實教學成果集結成書，為本校對老師的鼓勵之事。以校長立場鼓勵教師用心研究與真心教學甚覺愉悅。特為之序。

台北海洋技術學院校長

唐彥博

誌於台北海院



推薦序 PREFACE

歲月令人無法捉摸，1993 年我、謝家豪與汪芷榆一起於文化大學的觀光研究所共同學習，幾年後我們都成為大專院校教師，由同學成為學界同儕。教學與研究為大專院校教師的基本執掌，而教學成果轉換為學習工具，此一成果的展現也是教師教學過程中的重要方式。本書共同作者：汪芷榆老師與謝家豪老師，邊教邊撰呈現教學成果，值得慶賀。

臺灣觀光產業現正以蓬勃之勢高度成長。而旅遊安全與緊急事件也併同成長，《旅遊安全與緊急事件處理》的出版正是因應此一發展之所需。本書以理論為基礎、實務為方針、法規為輔助；藉相關案例為軸線，啟動大專校院學生「旅遊安全與緊急事件處理」學習之旅。

在作者的努力下，本書不祇涵蓋產業之旅遊安全事務；同時包含產業職業人員應適用法規；尤其特別對近期之行政規定一併說明。《旅遊安全與緊急事件處理》一書極適大專觀光科系學生與教師運用。身為同學與同為教職，特作序薦舉採用。

國立高雄餐旅大學旅遊管理研究所

副教授兼教學發展中心主任

張德儀

作者簡介 ABOUT THE AUTHORS

汪芷榆

現 職

義守大學觀光學系專任助理教授

學 歷

文化大學觀光事業研究所

碩士

文化大學國際企業管理研究所

博士

經 歷

康寧大學國際企業管理學系（所）

專任助理教授

坤綸科技股份有限公司

管理部經理

寬達科技有限公司

國貿專員

旅行社票務、OP、領隊

資格證照

外語領隊執照

華語導遊執照

旅行業經理人

會議展覽專業人才認證

謝家豪

現 職

台北海洋技術學院旅遊管理系專任助理教授暨旅遊管理系系主任

學 歷

文化大學觀光事業研究所

碩士

文化大學國際企業管理研究所

博士

經 歷

香港商輝懋集團

地區經理

香港商一冠電子

總經理

益立升管理顧問有限公司

董事長

統一國際（領隊導遊證照課程）

顧問、講師

岡泰技研（生管課程）

顧問、講師

目錄 CONTENTS

CHAPTER 1 旅遊安全概論

第一節	旅遊安全體系	2
第二節	旅遊安全演進	5
第三節	旅遊安全研究	7

CHAPTER 2 旅遊安全概況

第一節	旅遊安全現狀	16
第二節	旅遊安全危機	29
第三節	旅遊安全認知	33

CHAPTER 3 旅遊安全管理

第一節	飲食安全	38
第二節	飯店安全	51
第三節	交通安全	58
第四節	財務安全	65
第五節	購物安全	76
第六節	娛樂安全	82
第七節	業務安全	98
第八節	保險安全	106

第九節	生命安全	115
第十節	證照安全	125

CHAPTER 4 旅遊安全保障

第一節	旅遊風險	142
第二節	政策法規	149
第三節	旅遊保險	154
第四節	旅遊安全須知	164

CHAPTER 5 緊急事件處理

第一節	國外旅遊警示	182
第二節	緊急事件處理步驟	184
第三節	交通部觀光局災害防救緊急應變通報作業 要點	185
第四節	旅行業國內外觀光團體緊急事故處理作業 要點	189
第五節	中華民國旅行業品質保障協會－緊急事故 處理委員會	191
第六節	旅外國人急難救助實施要點	192
第七節	兩岸緊急救助	196
第八節	海外緊急救助	196
第九節	緊急事件的預防與處理	198

附 錄

附錄一	歷屆領隊導遊實務（一）考題.....	205
附錄二	101 年華語第 3 期領隊人員職前訓練結業 口試試題（一）	244
附錄三	101 年華語第 3 期領隊人員職前訓練結業 口試試題（二）	256
參考書目		270



旅遊安全概論

- 第一節 旅遊安全體系
- 第二節 旅遊安全演進
- 第三節 旅遊安全研究

Tourism Safety and
Emergency Response





第一節

旅遊安全體系

旅遊安全在觀光旅遊產業上扮演了極為重要且特殊的角色。首先，旅遊安全代表觀光旅遊活動能否順利進行，也為觀光旅遊者在精神上、身體上都提供了最大的保障，將影響觀光旅遊者能否真正去融入旅遊目的地，並可否體驗在地生活。其次，旅遊安全也決定了旅遊發展的未來性。然而，隨著觀光旅遊業的持續發展，旅遊安全之問題也不斷推陳出新，屢屢見報；無異，對觀光旅遊產業之形象產生不少負面的影響，如果未能得到有效的解決，勢必將嚴重影響觀光旅遊產業的未來之發展（張麗梅，2010）。

對旅遊安全的概念界定，張進福(2001)首先將旅遊安全做系統性分類：從旅遊業進行的環節和旅遊活動特點來觀察，旅遊安全貫穿於旅遊活動過程中的六大環節，可將其分為飲食安全、住宿安全、交通安全、遊覽安全、購物安全、娛樂安全六大類。

旅遊安全係泛指整個旅遊過程中的人文與自然旅遊環境，其中存在著許多不確定之變數；並且，在觀光旅遊過程中的各種不同狀況下，都不會對旅客造成傷害，稱之旅遊安全。旅客在觀光旅遊活動中，經常會接觸到不同人、事、物以及各種環境狀況等旅遊安全上的問題；據此，旅遊安全不僅必須於旅途過程中留意，旅途出發前之相關安全規劃亦是不可輕忽（陳昭明，1991）。

鄭向敏、張進福（鄭向敏，2003；鄭向敏、張進福，2002）認為，旅遊安全除了包括旅遊者的人身、財產安全外，尚應包括旅遊者的名譽安全。更為廣泛接受的是許純玲、李志飛(2000)的觀點，亦即旅遊安全係指旅遊者在旅遊過程中的人身、財產和心理安全：

具體而言就是人身不受到傷害，隨身物品保持完好無損，旅遊者在整個旅遊過程亦處於輕鬆愉悅的環境中，未受到外來的騷擾和威脅，也沒有發生任何有驚無險的情況（特殊旅遊活動如登山、漂流、探險等除外）（鄭向敏，宋傳，2005）。

旅遊安全因具有全程性、整體性的特點。旅遊者在旅遊活動過程中的任何時間和環節出現了安全問題，都將會影響旅遊者的整體安全感受；換言之，即整個旅遊活動中的安全工作是失敗的（許純玲、李志飛，2000）。旅遊安全問題同時有較強的時空特徵，會隨著旅遊（項目）發展階段的不同而變化；也具有一定的季節性差異，在旅遊業運行的不同環節表現也將有所不同（張進福、鄭向敏，2001）。

廣義的旅遊安全係指旅遊活動過程中一切與安全相關之現象，亦即包括旅遊活動中與各相關主體的所有安全現象，也包含了人類進行活動中與旅遊現象一切相關的安全狀態。狹義的旅遊安全係指旅遊活動過程中各相關主體的所有安全的現象，亦即包括旅遊活動中各環節的安全現象，也包含了一切旅遊活動中與人、設備、環境等相關主體的安全狀態；換言之，旅遊活動過程中安全觀念、意識培育、思想建設與安全理論等之總稱（鄭向敏，2009）。

旅遊安全的問題逐漸引起關注，因其對觀光旅遊產業帶來確實的破壞、危害、創傷，並影響及後續之發展。有關旅遊安全的相關探討，卻往往直接從負面角度切入，檢討安全與旅遊之間的關係；如此，卻忽略了與旅遊安全和相關的預警制度與安全管理的部分。旅遊安全體系對整個觀光旅遊產業的影響，主要展現在三個方面（張麗梅，2010）。



1. 旅遊安全問題對觀光旅遊產業發展方面的影響

旅遊安全的問題不但可能會傷害旅遊者的生命或財產安全，也會影響旅遊目的地與旅遊業者的整體形象，進而在觀光旅遊收益上造成巨大的損失。因此，如希望能更客觀地評價旅遊安全問題，則必須納入旅遊安全預警制度；也應該督促旅遊管理部門及旅遊業者們務必加強安全管理和安全防範等措施，將能提高旅遊目的地以及旅遊相關活動的安全程度。

2. 旅遊安全問題對旅遊決策方面的影響

馬斯洛需求層次理論中，安全是其中的第二大需求；據此，安全需求也就成為旅遊者在做旅遊決策的主要考量因素之一。換言之，旅遊者將會盡量避免前往政治不穩定、犯罪率高、或有傳染疾病的旅遊目的地從事觀光旅遊活動。儘管旅遊安全問題對不同偏好取向的旅遊者間存在著不同差異；然總體而言，旅遊安全問題確實是旅遊者在做旅遊決策時重要的關鍵影響因素。

3. 旅遊安全問題與社會文化背景間的影響

旅遊者的社會文化背景將會促使他們在旅遊安全上的認知及所展現出來的旅遊行為上，進而將會影響其旅遊安全。生活水平較高的旅遊目的地之居民能夠接受及參與觀光旅遊產業的發展；旅遊者與居民間較不容易有衝突發生，也就降低了某些層面的旅遊安全問題。然而，生活水平較低的旅遊目的地之居民可能排斥或抵抗觀光旅遊產業的發展；一旦旅遊者與居民間較容易有衝突發生，也就提高了某些層面的旅遊安全問題。

第二節

旅遊安全演進

根據世界觀光組織的分析，2007 年全球國際旅遊人數達 8.98 億人次，觀察全球各國的外匯收入，其中有超過 8% 以上是來自於觀光收益，總收益也的確超過所有其他國際貿易的種類而高居第一，觀光旅遊業已成為全世界目前最大的產業。可惜與全球觀光旅遊業之發展不相吻合，一直到七、八〇年代後，旅遊安全問題才開始引起人們的關注（邱淑蘋，2009）。

1985 年 9 月時，世界旅遊組織的年會在保加利亞舉行，首次提出了旅遊安全的議題，會議中制定「旅遊權利法案和旅客守則」，提醒各國政府應該對觀光旅遊者盡到其人身與財產安全的相關保護責任。而 1989 年 4 月，則由各國議會聯盟和世界旅遊組織聯合共同發布「海牙旅遊宣言」，並以旅遊安全為主題，宣稱：「應尊重旅客的人格，確保旅遊者的保護和安全，此外，例如恐怖主義者也應當被視為罪犯，不再受任何國家法律的規定及限制，必須立即受到必要的追查和懲罰，並且各國均不得為他們提供政治庇護」。會議中也進一步提出討論，加強對於觀光旅遊者、旅遊地區及旅遊設施等保護和安全之相關具體措施，例如保護和制定與旅遊者安全相關之條例、建立有關旅客安全問題的處理機構等（鄭向敏，2003）。

世界旅遊組織於 1994 年分別就旅遊政策之制定、對旅遊者的救助手段、旅遊業者與執法部門間關係、資訊政策、以及旅遊設施安全計劃等五大方面，對其會員國成員展開旅遊安全之專門調查，其結果為（鄭向敏，2003）：