



高等院校旅游学科21世纪规划教材

旅游安全管理

(第三版)

孔邦杰 编著

上海人民出版社 格致出版社

旅游安全管理

(第三版)

孔邦杰 编著

上海人民出版社
格致出版社

图书在版编目(CIP)数据

旅游安全管理/孔邦杰编著.—3版.—上海:

格致出版社;上海人民出版社,2019.6

高等院校旅游学科 21 世纪规划教材

ISBN 978-7-5432-3016-3

I. ①旅… II. ①孔… III. ①旅游安全-安全管理-高等学校-教材 IV. ①F590.6

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2019)第 083669 号

责任编辑 张苗凤

装帧设计 路 静

高等院校旅游学科 21 世纪规划教材

旅游安全管理(第三版)

孔邦杰 编著

出 版 格致出版社

上海人民出版社

(200001 上海福建中路 193 号)

发 行 上海人民出版社发行中心

印 刷 常熟市新骅印刷有限公司

开 本 720×1000 1/16

印 张 21.5

插 页 1

字 数 357,000

版 次 2019 年 6 月第 1 版

印 次 2019 年 6 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-5432-3016-3/F·1230

定 价 59.00 元

第一章	旅游安全概述	001
第一节	旅游安全的概念	001
第二节	旅游安全事故的类别	006
第三节	旅游安全事故发生的原因	008
第四节	旅游安全事故的影响	012
第二章	旅游安全管理体系	021
第一节	旅游安全管理概述	021
第二节	旅游安全常态管理	030
第三节	旅游安全应急救援	047
第四节	旅游事故恢复管理	057
第三章	自然灾害的防范与应对	066
第一节	自然灾害防范与应对概述	066
第二节	气象灾害的防范与应对	074
第三节	地质灾害的防范与应对	084
第四节	水难事故的防范与救助	093
第五节	生物危害的防范与应对	098
第四章	事故灾难的防范与应对	107
第一节	交通事故的防范与应对	107
第二节	消防事故的防范与应对	118
第三节	游乐设施事故的防范与应对	129

第五章	公共卫生事件的防范与应对	139
第一节	公共卫生安全概述	139
第二节	饮食卫生安全管理	145
第三节	传染病的防范与应对	156
第四节	急病急症的应急处置	161
第六章	社会文化事件的防范与应对	179
第一节	旅游社会安全概述	179
第二节	政治社会安全管理	185
第三节	刑事案件安全防范	187
第四节	人群事故安全管理	197
第五节	文化习俗安全管理	203
第七章	旅游安全应急预案	211
第一节	旅游安全应急预案概述	211
第二节	旅游安全应急预案基本内容	215
第三节	旅游安全应急预案编制	226
第八章	旅游安全应急演练	241
第一节	旅游安全应急演练概述	241
第二节	旅游安全应急演练准备	249
第三节	旅游安全应急演练实施	255
第四节	旅游安全应急演练总结	258
第九章	旅游安全事故调查处理	268
第一节	旅游安全事故调查	268
第二节	旅游安全事故评估	279
第三节	旅游安全事故处理	285
第四节	旅游者伤亡的处理	288
第十章	旅游危机管理	298
第一节	旅游危机概述	298
第二节	旅游危机前的管理	305

第三节	旅游危机中的应对	310
第四节	旅游危机后的恢复	313
第五节	旅游危机管理计划	318
第六节	旅游危机公关	321

参考文献	334
------	-----

后 记	337
-----	-----

第一章

旅游安全概述

学习要点

了解旅游安全的初步知识;熟悉旅游安全事故的类型;掌握造成旅游安全事故的原因;熟悉旅游安全事故的影响。

基本概念

风险、事故、突发事件、旅游安全

旅游已经成为人们的一种常规生活方式,旅游业已成为重要的经济产业部门。随着客流量的增大,旅游安全事故的数量也不断增多。没有安全,就没有旅游,安全既是旅游活动的保障,又是旅游业持续、健康、稳定发展的前提和基础。

第一节 旅游安全的概念

一、旅游安全相关概念

(一) 不安全的相关概念

风险,是指由旅游系统内部的潜在隐患或外部环境的变动所造成的不确定的

负面影响或损失。对某类灾害风险的描述,需从事件场景、发生概率或可能性以及造成的负面后果三个方面进行。

事故,是指个人或集体在为实现某种意图而进行的活动过程中,发生主观上不希望出现的导致活动暂时或永久停止的意外突发现象。事故发生的后果可分为死亡、疾病、伤害、财产损失或其他损失五大类。事故的发生具有随机性,发生原因复杂,很难准确地预测事故发生的时间、地点和性质。根据“海因里希事故法则”,重伤或死亡事故、轻伤或微伤事故、无伤害事故发生的比例为 1 : 29 : 300。

事件,一般指特殊的、反常的事故,包括自然事件和社会事件。自然事件是指因自然事物非常态发展而产生的灾害,如地震、雪灾、海啸等;社会事件是指不依当事人意志产生的社会非正常运行所引发的事件,如瘟疫、骚乱、犯罪等。如果该事件进一步发展,给旅游系统造成持续消极的破坏或损失,则称之为负面事件。突然发生,造成或者可能造成重大人员伤亡、财产损失、生态环境破坏,严重社会危害,危及公共安全且需要采取应急处置措施予以应对的负面事件,称为突发事件。

危机,是指在旅游系统及其子系统中因内外部环境的变化或突发事件的发生,导致产生影响旅游系统正常运作、生存和发展的情况。危机具有突发性、不确定性、破坏性、时间紧迫性、变化联动性等特征。危机一般以某一事件为前兆或导火线,即通过偶然的、独特的突发事件的形式表现出来。

(二) 安全的相关概念

安全,是指免受不可接受的损害风险的一种状态。不可接受(承受)风险的发生,通常会造成人的伤害或物的损失。因此,“无危则安,无损则全”,将系统的运行状态对人和物可能产生的损害控制在人们能够普遍接受水平以下的状态,称为安全。

旅游安全,是指旅游系统中各相关主体免受不可接受的损害风险的状态。旅游系统的相关主体包括旅游活动中涉及的人(旅游者、旅游从业者、当地居民等)、物(设施、设备)、环境等;损害风险包括旅游活动各环节中的不安全因素。

旅游安全问题,是旅游系统中表现出来的与旅游安全相矛盾或冲突的各种现象,包括旅游系统中各相关主体的安全思想、安全意识问题,也包括发生在旅游系统各环节或旅游活动中各相关主体间的安全事故事件。

旅游安全管理,是通过持续的风险识别,采取科学的方法和措施,把旅游系统

中人的伤害和物的损失风险降低并保持在可接受的水平以下的一系列计划、组织、协调和控制活动。旅游安全管理包括旅游安全政策制定、安全理论研究、安全宣传教育、安全设施防控、事故应急救援、旅游危机处理等。

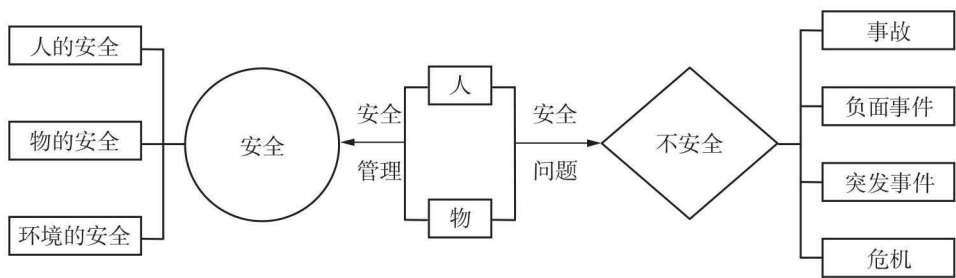


图 1.1 旅游安全相关概念的相互关系

二、旅游安全问题的特征

旅游安全问题是现实存在的,旅游业的特性决定了旅游安全问题有其自身的特征。

(一) 广泛性

旅游活动涉及诸多方面,各种旅游安全问题广泛存在于旅游活动的各个环节。就整个社会而言,旅游安全事故是不可避免的。旅游安全涉及人员众多,除旅游者外,还与旅游地居民、旅游从业者、旅游管理部门以及包括公安部门、医院等在内的旅游地的各种社会机构相联系,影响广泛。因而,旅游安全也是社会舆论关注的焦点,安全事故会引起传媒以及社会大众的强烈关注。

(二) 隐蔽性

事故往往有一定的隐蔽性,发生前的征兆一般不是很明显,难以做出准确的预测,而一旦爆发,往往难以控制。事故的隐蔽性造成了事故防范的困难,因此,旅游地应建立安全预警系统,不断监测安全状况,收集整理并及时汇报可能威胁旅游地的安全信息,以便及时采取措施,将风险消灭在萌芽状态,同时还应提前决策,精心策划全面的事故反应计划,以便在事故来临时从容应对。

(三) 突发性

发生在旅游系统中的各种安全问题,往往不期而至,常常在意想不到、毫无防备的状况下突然发生,爆发前基本没有明显征兆,令人猝不及防。2014 年 8 月 18

日,湖南长沙岳麓书院一棵 200 多岁的古枫树突然齐根折断,压垮了文庙大成殿一半左右的建筑,造成 1 名旅游者死亡,另外 1 名旅游者和 1 名工作人员受伤。因此,旅游管理部门、旅游企业、旅游从业人员在平时要有处理各种突发事件的准备,在突发旅游安全事故时就能作出有效反应,在事故产生灾难性后果之前采取各种有效的防护、救助、疏散和控制事态的措施。

(四) 复杂性

旅游活动是一种开放性活动,旅游目的有娱乐、度假、运动、保健、商务、会议、学习、探亲、访友或宗教等,因而旅游者五花八门,旅游企业面对的服务对象很复杂,如旅游饭店每天有大量的人流,其安全管理涉及的环节和人员复杂。另外,旅游安全的影响因素广泛而复杂,包括自然、政治、经济、社会环境等方面,旅游安全工作除防火、防食物中毒外,还要防盗、防暴力、防各种自然及人为灾害等,表现出极大的复杂性。

(五) 扩散性

扩散性是对旅游安全事故的影响过程和范围而言的。随着旅游经济的发展和交通、通信技术的发展,旅游地事故影响的范围不断扩大,影响旅游的关联产业。事故的发生和发展具有动态性,开始发生的时候其影响范围和程度有限,随着事故“涟漪效应”的出现,其影响和危害逐步扩散,一些初始事故可能会引发更大的事故,并可能衍生出新的危机。如发生火灾时,拥挤的人群在逃散过程中往往容易引发踩踏事故。

(六) 破坏性

旅游安全事故对过去的稳定状态构成了一定的威胁,不安全不仅使旅游者蒙受经济损失,遭受生命威胁,还可能造成社会秩序紊乱,对公众心理造成障碍。不论是什么性质和规模的安全事故,都会不同程度地给旅游系统及关联产业造成破坏和损失,如人员伤亡、经济损失、环境破坏、形象受损、竞争力下降等。

三、旅游安全事故生命周期

旅游安全事故演化的生命周期可以分为五个阶段:休眠期、初发期、发展期、控制期、消除期。在不同阶段,旅游安全事故对旅游系统的影响方式、影响程度和表现特征有所不同,旅游安全管理必须根据安全事故的不同阶段,采取针对性的预防和治理措施。

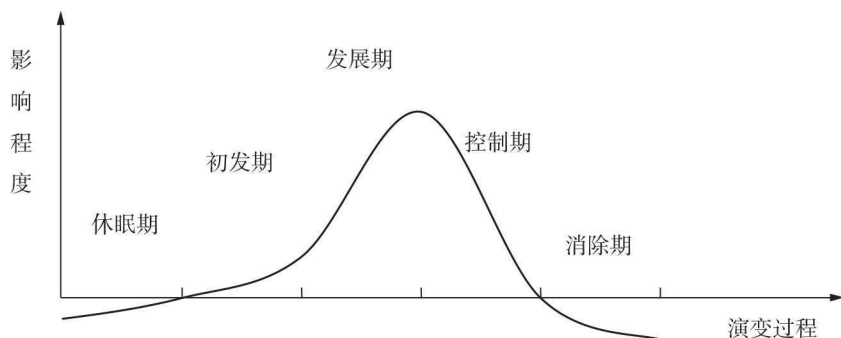


图 1.2 旅游安全事故的生命周期

（一）休眠期

休眠期是旅游安全事故的酝酿时期。在这一过程中，与旅游安全事故诱因相关的各种要素相互作用，它们之间的矛盾、冲突在不断地形成和积累，直到旅游安全事故的发生。旅游安全事故在休眠期具有隐蔽性，不容易被人们察觉。

（二）初发期

初发期是从第一个前兆出现到开始造成可感知的损失这一阶段。旅游安全事故在初发期影响的范围和程度都较小，而由于危害程度太小，很少引起人们的足够关注和重视。如果能及时监测和发现安全事故的初发征兆，及时采取适度的行动，就能有效地避免或抑制旅游安全事故的发展，控制旅游安全事故造成的损失。

（三）发展期

发展期是旅游事故影响范围快速扩散、影响程度急剧上升的时期，会对旅游系统造成明显的损害。如果事故没能得到及时控制，造成的损害还会迅速地加深、积累和扩散，对旅游组织的生存能力造成直接威胁，对旅游系统形成全面打击。

（四）控制期

控制期是旅游事故的危害程度从顶峰转而下降，矛盾和冲突不断减弱，危机形势逐渐趋缓的时期。这一时期旅游安全事故已经得到有效的控制，旅游系统开始恢复，但要恢复到事故发生前的状态，仍需假以时日。

（五）消除期

消除期是引起旅游事故的因素已经消除，造成的损害已经得到弥补，旅游系统

已经恢复到原有或正常的状态。

第二节 旅游安全事故的类别

旅游安全事故可以划分为自然灾害、事故灾难、公共卫生事件和社会安全事件。

一、自然灾害

自然灾害是自然界物质运动过程中一种或数种具有破坏性的自然力,通过非正常方式的释放而引发的具有危害性的事件。

(一) 自然灾害

自然灾害难控制,危害性大,对旅游业的影响较重。自然灾害根据产生灾害的自然要素不同分为地质地貌、气象气候、海洋等灾害。地质地貌灾害包括地震、火山、泥石流、滑坡、崩塌等,其中破坏性最大的是地震;气象气候灾害包括台风、暴雨、暴风雪、酷暑、严寒等。

(二) 生物危害

生物危害主要在于生物对旅游者带来的伤害与威胁。例如野生动物园大象踩死旅游者。有毒昆虫、植物也容易导致旅游者的皮肤疾病或身体伤害,澳大利亚就经常出现毒蜘蛛和毒蛇咬人的事件。

(三) 自然因素和现象

自然因素和现象包括缺氧和高山反应、极端气温、生物钟节律失调等。缺氧和高山反应多发生在海拔较高的旅游地,并可能由此引发肺气肿、脑肿等致命的症状。极端气温主要是指极端高温(如沙漠)和极端低温(如两极和高山)。生物钟节律失调表现在长途旅行中,往往伴随着疲乏、睡眠障碍、食欲不振现象的出现。

二、事故灾难

事故灾难是由于人的行为失控或不恰当地改造自然,导致发生违反人们意

志、迫使活动暂时或永久停止,并且造成人员伤亡、经济损失或环境污染的意外事件。

(一) 交通事故

在旅游过程中,旅游交通事故是造成伤亡人数最多、影响最大的事故之一,包括民航、铁路、水运、公路等交通运输事故等。随着私家车的普及,自驾游旅行增多,更增加了旅游交通事故的风险。

(二) 火灾、爆炸

旅游地的火灾、爆炸事故主要发生于旅游地周边的酒店、宾馆等,一些古建筑、山区也易发生火灾。火灾与爆炸往往会造成严重的后续反应,如基础设施破坏、财产损失等,甚至造成整个旅游系统的紊乱。

(三) 游乐设施事故

游乐设施是指游乐园(场)中采用沿轨道运动、回转运动、吊挂回转、场地上运动、室内定置式运动等方式,承载旅游者游乐的现代机械设施组合,如滑行车、观览车、转马、空中转椅、碰碰车、光电打靶等。

由于游乐设施的特殊性,一些大型综合、惊险的设施可能存在危及人身安全的隐患,如不加强管理,就可能造成严重的事故。伤害事故类型中后果最严重的是严重机械伤害事故,如高处坠落、跌伤、飞甩、夹挤或碾压等,一般机械伤害事故(卷绕、绞缠、碰撞、擦伤、剐蹭等)和其他类型事故(触电,因振动、噪声带来的不适,因失火造成的窒息、烧伤等)也会造成严重后果。

三、公共卫生事件

公共卫生事件是指对公众健康和生命安全造成或者可能造成巨大危害的突发性事件。

(一) 食物中毒

食品安全问题主要表现为食物中毒。食物中毒的主要原因是食品生产经营者疏于食品卫生管理,对食品加工、运输、储藏、销售等环节的卫生安全不注意;滥用食品添加剂或者将非食品原料作为食品销售;误食被亚硝酸盐、河豚、毒蘑菇和被鼠药污染的食物等。

(二) 传染病

传染性疾病在旅游者中间发作,会对旅游者的健康造成危害,影响旅游活动的

开展。在与旅游活动有关的传染病中,最具威胁的多为热带地区环境所特有的疾病,如疟疾、登革热等。

(三) 疾病

旅途劳累、受伤、旅游异地性导致的水土不服和食品卫生问题等可能诱发旅游者的疾病,如肠胃功能紊乱、上火、便秘等是旅途中旅游者常出现的疾患症状。

四、社会安全事件

社会安全事件是指由于社会环境系统的不协调而导致旅游系统受损的事件。

(一) 人群事故

旅游地人员较多,较易聚集在一起,一旦客流量超出区内硬件环境支持的能力和管理调度指挥的承受能力,就有可能引发人群事故。踩踏事故是人员密集地可能发生的最严重的人群事故之一,其后果严重,会造成大规模的人员伤亡、财产损失。

(二) 设施损坏

旅游者的增加可使原本能正常运行的设备、运营场所不能正常工作,甚至会对原有的场所、秩序、设备造成破坏。同时,也使得任何微小的不安全因素甚至原本不存在安全隐患的因素的危险性增大,引发事故。例如,人员过多或局部密集,可能导致建筑物超载,进而可能破坏建筑结构,造成事故。

(三) 治安犯罪

由于犯罪给旅游者造成创伤的严重性及其影响的社会性,使得犯罪成为旅游安全中最引人瞩目的表现形态之一,并在很大程度上威胁旅游者的生命、财产安全。旅游活动中存在的犯罪现象及数量众多,包括诈骗、偷盗、抢劫、赌博、恐怖袭击、性犯罪等,其中尤以侵犯公私财产类的偷窃和欺诈最多。

第三节 旅游安全事故发生的原因

旅游安全事故发生的原因是多方面的,归纳起来,有人的不安全、物的不安全、环境的不安全三大类,管理、个人、设施、设备、自然、社会六个方面的原因。

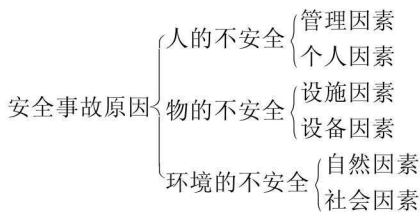


图 1.3 旅游安全事故发生的原因

一、人的不安全

（一）管理因素

分析每一起事故,我们可以发现,绝大多数事故是可以预防的。预防没有成功,主要是因为管理方面存在缺陷或失误。

1. 旅游开发不当。

旅游资源的开发利用在一定程度上破坏了旅游地的山体、水体、大气、动植物群落及其生态环境,会引发一些旅游灾害事故的发生,加重旅游环境的不安全。如在道路、酒店等建设过程中由开挖引发的山体滑坡、岩石崩塌;旅游设施建设中砍伐树木导致水土流失加剧,遇上暴雨可能形成泥石流灾害。

2. 旅游管理不善。

旅游管理主体在安全管理中扮演着战略制定者和战术执行者的角色,而由于管理体制与运作机制的不健全,安全相关的规章制度建设不健全,安全管理实施与落实不力,缺乏现场指导与检查,隐患整改不及时,存在多头管理和管理的“真空地带”,都易发生事故。

3. 预防措施不足。

应对事故的预防措施不足,如报警渠道不畅、信息系统建设滞后等,会导致信息阻塞、迟缓,从而不能把事故扼杀在摇篮之中。旅游管理者对各种灾害的发生缺乏应有的预见性,就不能及早防范风险,而一旦产生事故导火索,预防措施的不完善会诱发部分旅游者越过安全限定范围,或进行本该加以严格限制的行为,从而发生旅游安全事故。

4. 应急能力不够。

当旅游安全事故发生时,应急能力不够,应急措施不力,抢险救灾队伍数量不足,实力不强,以及旅游从业人员应急处理不当,是造成损失加重的重要原因之一。事故发生时,如能沉着、冷静、正确、及时地应对,做到紧急救治和有序调控,最大限

度地控制事态的发展,伤亡和损失就会减小到最低程度。

(二) 个人因素

很多事故都是人为因素造成的,其中除了主观认识、个人行为、工作责任心等因素外,人的生理极限也是不可忽视的因素。

1. 主观认识不足。

一些旅游从业人员安全意识淡薄甚至认识错误,对旅游服务设施存在的安全隐患视而不见,对岗位职工的减灾技能培训和防灾知识的宣传教育不重视,对安全事故的防治只是被动地配合,没有真正落到实处,一些管理层片面追求利润最大化,忽视甚至放弃安全生产,或者存在侥幸心理,导致事故发生。旅游管理机构和管理者应树立“安而不忘危,治而不忘乱,存而不忘亡”的安全意识,充分认识到安全管理的重要性和必要性,加强对各类旅游组织的安全管理,提高风险敏感度,从源头上防止旅游安全事故的发生。

2. 逃生反应不快。

由于信息不对称,人们在遭遇各类灾害时,第一反应往往是不相信灾害的发生,大约 75% 的人会产生精神性麻木,反应迟缓,造成在灾害发生时发呆的现象。根据美国安全技术标准协会的统计,“9·11 事件”中逃出世贸大厦的幸存者,在逃生前平均等待的时间为 6 分钟。研究显示,当人们遭遇灾害而被告知需要疏散时,大多数人首先想到的是参考家人、新闻及政府官员的意见。在“9·11 事件”中,很多人都曾上网、打电话询问朋友,70% 的人逃生前都和其他人有过交谈,以至于丧失了逃生的好时机。

3. 个人行为不妥。

在旅游活动中,旅游者为了追求精神的愉悦与放松,并且由于掌握的安全信息不对称,对旅游地的安全感知失真,对风险的警惕性降低,对安全防范有所松懈,产生一些不妥的行为,如操作错误、忽视警告,造成安全装置失效;抱有侥幸心理,无视旅游地的安全标识和各种安全管理条例,使用不安全的设备,冒险进入危险场所,攀坐不安全位置;有逆反心理,明知有危险但仍采取不安全行为,在必须使用个人防护用品用具的场合(如水上活动),未按规定使用防护用品用具;有冒险心理,部分旅游者刻意追求刺激、高风险的旅游项目(高空、高速、水上、潜水、探险等)。这些行为增大了事故发生的可能性。

4. 应急措施不当。

当个体了解自身已处于危险之中时,绝大多数人的第一反应是逃避,体现在行为

上,就是尽可能以最快的速度、最短的路径逃离危险的场所,但由于逃避措施不当,如火灾时乘电梯逃离,从而造成人员伤亡。面对危险,人会出现恐慌。据统计,遇到灾难时,只有10%—25%的人头脑清醒,行动果断;60%—75%的人情感错乱,茫然失措;而15%左右的人焦虑惊恐,彻底崩溃,他们哭泣、尖叫甚至妨碍他人疏散。适当的恐慌可以提升人的反应能力,但超过限度的恐慌会造成人的思维停滞、反应水平下降,影响人的正常应急行为,况且很多旅游者没有掌握应急知识和技能,可能会导致灾难扩大。

二、物的不安全

(一) 设施因素

一些旅游服务设施在设计建设中存在缺陷,如建筑物、构件等消防安全不达标,采用易燃建材,埋下安全隐患。旅游服务设施在营运过程中,缺乏检查、维护和保养,也是导致事故发生的重要因素之一,如酒店对供气管道的维护保养不够,造成管道腐蚀严重,就可能发生安全事故,造成人员伤亡和财产损失。

(二) 设备因素

一些个人安全防护、保险用具或设备,如防护服、手套、护目镜及面罩、呼吸器官护具、听力护具、安全带、安全帽、安全鞋等存在设计缺陷,设备实际使用年限超过设计使用年限,设备过度使用导致老化并磨损严重的,都可能存在安全隐患,从而引发事故。

三、环境的不安全

环境的不安全状态会干扰旅游者的正常思维,使其失去应有的判断能力,刺激并诱发旅游者产生不安全行为;而旅游者的不安全行为会加剧环境状态的不安全程度,引发新的不安全环境状态,如油料着火时,用水来灭火,反而加重了火势,环境状态更不安全。

(一) 自然因素

1. 自然环境引发。

由于地质构造、地貌条件、气象气候、水系水文及植被条件等要素的影响,导致诸如地震、火山、暴雨、洪涝、滑坡、泥石流、台风、海啸等自然灾害的发生,威胁旅游者和旅游地社区公众的生命财产安全,对旅游资源和设施造成破坏。

2. 环境条件影响。

某些环境条件的组合可能会导致安全事故,如光线不良,交通线路配置不当造