

旅游安全实务

李志飞 副主编
许纯玲 主编

LUYOUANQUANSHI WU

LUYOUANQUANSHI WU

開游旅遊專題
材教系列發

科学出版社



专题旅游开发系列教材

旅游安全实务

许纯玲 李志飞 主编

科学出版社

2000

内 容 简 介

《旅游安全实务》是为适应旅游行业和旅游者需要,以及专业教学需要而编写的一本专业书籍。该书全面系统地阐述了旅游安全的基本理论和操作方法,特点是重在实务。全书共十章,分为上、中、下三篇:上篇(第一至三章)阐述了旅游安全的内容、特点、意义、意识及管理等基本理论;中篇(第四至七章)全面系统地介绍了旅游安全常识、旅游安全意外事故防护技巧、旅途生活安全防护技巧、旅游安全保险等内容;下篇(第八至十章)分析了旅游安全工作中的典型成功案例和失败案例。

本书强调理论性与实用性、操作性相结合,注重系统总结,力求务实,适于旅游者和专业人士使用,可作为有关院校旅游专业教材,同时也可作为行业实际工作者岗位技能培训指导用书。

旅 游 安 全 实 务

许纯玲 李志飞 主编

责任编辑 牛海卫

科学出版社出版

北京东黄城根北街16号

邮政编码:100717

湖北京山金美印刷有限责任公司印刷

新华书店北京发行所发行 各地新华书店经售

*

2000年9月第 一 版 开本:850×1168 1/32

2000年9月第 一 次印刷 印张:8 1/2

印数:1~6000 字数:215 000

ISBN 7-03-003742-1/P·703

定价:15.00元

《专题旅游开发系列教材》
编辑委员会

主 编 许纯玲
副主编 李志飞
编 委 许纯玲 李志飞 李江敏
汪华斌 袁 俊

序

我很高兴地读完了许纯玲、李志飞两位老师主编的《旅游安全实务》一书,并为此由衷地感到欣慰。

许纯玲是湖北大学旅游学院副教授,李志飞是该院的一位青年教师。两人长期从事旅游教学与实践工作,并经常赴各地调查研究,积累了大量的一手资料和素材。由他们精心主编的这本《旅游安全实务》的确是十分难得的好书。

随着我国旅游事业的蓬勃发展,人们外出旅游渐成时尚,人们的旅游意识也日趋形成,旅游人数迅猛增长。有人预测,到2020年,我国将成为世界上第一大旅游客源输入国和第四大旅游客源输出国,届时,人们外出旅游这种异地流动将显得越来越频繁。因此,旅游安全愈来愈受到每一个旅游者和旅游经营者的关注。旅游安全不仅是指我们平常所认为的交通、治安安全,还包括物品安全、旅途游览安全、住宿安全、饮食安全、购物安全以及娱乐安全等等,可以说,旅游安全问题涵盖了旅游活动中的六大要素,贯穿于整个旅游活动过程的始终。关于旅游安全问题的研究,我见过一些,但多是从理论的角度出发。真正从实务的角度出发,同时又能结合理论阐述旅游安全问题的著作还很少,然而,这本《旅游安全实务》正好具备了这一特点,更好地满足了旅游者和行业的需求。

纵览全书,发现有如下特点:

其一,模式新颖,系统性强。该书分为理论和实务两

大部分,前后在结构上互为支持。且每一部分,尤其是实务部分,观点明确,资料丰富,论述全面,系统性强。

其二,结合案例,可读性强。该书不仅在整体风格上保持了完整性,而且列举了许多有针对性的案例,文字流畅,笔调平实,可读性强。

其三,联系实际,应用性强。该书无论是在章节编排上,还是在内容撰写上,都十分注意联系行业的工作实际,既保持其专业著作的理论性,又能直接面向旅游者和旅游工作者,具有推广和应用价值。

读完本书,惊喜之余,欣然作序,既借此表示我对此书出版的祝贺,也用以向读者们表达我对此书的推赞。

马 勇

2000年6月于武汉

前 言

《旅游安全实务》是为适应旅游行业和旅游者需要以及专业教学需要而编写的一本专业书籍。该书全面系统地阐述了旅游安全的基本理论和操作方法,特点是重在实务。全书共十章,分为三个部分:第一部分理论篇(第一至三章),阐述了旅游安全的内容、特点、意义、意识及管理等基本理论;第二部分实务篇(第四至七章),全面系统地介绍了旅游安全常识、旅游安全意外事故防护技巧、旅途生活安全防护技巧、旅游安全保险等内容;第三部分案例篇(第八至十章),分析了旅游安全工作中的典型成功案例和失败案例。

本书强调理论性与实用性、操作性相结合,注重系统总结,力求务实,适于旅游者和专业人士使用,可供相关教学和科研参考,同时也可作为行业实际工作者的自学用书。

本书由许纯玲和李志飞主编。参加本书编写的人员有:许纯玲(第八章)、李志飞(第九章、十章)、毕斗斗(第二、三章)、王春雷(第一章)、孙嫒(第六章)、周霄(第七章)、李娜和李志飞(第五章)、黄静和李志飞(第四章)。全书由许纯玲和李志飞统稿和定稿。

我们要感谢湖北大学旅游学院院长马勇教授,长期以来,他给予了我们大力支持和悉心指导。

我们在撰写此书过程中,得到了科学出版社的大力支持,还参阅了许多相关的研究成果,并从中获得了一些启发和帮助,所有这些都为本书得以顺利完成添色不少,谨此一并致以深切的谢意。

书中不足之处,恳请读者批评指正。

编 者

2000年6月

目 录

序	(i)
前 言	(iii)

上篇 基础理论

第一章 旅游安全概述	(1)
第一节 旅游简述	(1)
第二节 旅游安全的产生与发展	(10)
第三节 旅游安全的内容、特点和意义	(16)
第四节 旅游安全的保障措施	(24)
第二章 旅游安全意识	(28)
第一节 旅游安全意识概述	(28)
第二节 旅游者的安全意识	(31)
第三节 旅游从业人员的安全意识	(44)
第三章 旅游安全管理	(52)
第一节 旅游安全管理概述	(52)
第二节 旅游安全管理的主要内容	(56)
第三节 旅游安全管理的制度依据	(63)

中篇 旅游安全实务

第四章 旅游安全常识	(67)
第一节 旅游过程中的安全要点	(67)
第二节 旅游安全事故的处理程序	(86)
第五章 旅游安全事故防护技巧	(96)
第一节 旅游交通事故的防护	(96)
第二节 旅途治安事故的防护	(119)

第三节	旅途物品丢失的预防与处理	(127)
第四节	旅途人员走失问题的预防与处理	(136)
第六章	旅途生活安全防护技巧	(143)
第一节	旅途住宿安全的防护	(143)
第二节	旅途饮食安全的防护	(151)
第三节	旅途购物安全的防护	(161)
第四节	旅途娱乐安全的防护	(169)
第五节	旅游者患病或死亡问题的处理	(178)
第七章	旅游安全保险	(190)
第一节	旅游保险	(191)
第二节	旅游保险合同	(201)
第三节	旅游保险的索赔与理赔	(207)
附件一		(210)
附件二		(212)
附件三		(214)

下 篇 案 例

第八章	旅游安全工作成功案例	(217)
案例一	不许随意拍照的国度	(217)
案例二	西南航空公司获表彰	(219)
案例三	小费不可轻视	(220)
案例四	香城神捕	(222)
案例五	汽车上的“戏”	(226)
案例六	买变质罐头寻“说法”	(228)
第九章	旅游安全工作失败案例	(231)
案例一	漂流遇险	(231)
案例二	随身物品遗失责任自负	(233)
案例三	不合格游乐设施吞人命	(234)
案例四	海边观景遇难	(236)
案例五	夜宿宾馆被劫杀	(238)

案例六	导游为赚私利坑游客	(240)
案例七	心脏病患者魂断蓝天	(241)
案例八	身临险境的代价	(242)
第十章	旅游安全投诉案例	(244)
案例一	游客遭狗咬之后	(244)
案例二	意外伤害该怎样赔	(246)
案例三	小车被盗的责任	(247)
案例四	新婚佳偶命归黄山	(249)
案例五	青蛙事件	(251)
案例六	私自组团致海难	(252)
案例七	历险“一线天”	(254)
主要参考文献		(256)

上篇 基础理论

第一章 旅游安全概述

第一节 旅游简述

旅行和旅游作为人类活动已有十分悠久的历史,两者都是人类社会经济发展到一定阶段的产物,并随着社会经济的发展而不断向前发展。尽管在当今的旅游学研究中,很多人已将两者基本等同,但严格地讲,旅游是旅行发展演进的产物,或者说旅行是旅游的前身。因而,广义的人类旅游活动应包括旅行,其发展历程大致可分为三个阶段:古代旅行、近代旅游和现代旅游业。

一、古代旅行

(一) 人类旅行需要的产生

人类旅行活动自古有之,但并不是从有人类之日起便已存在。原始社会早期,由于生产工具的落后和生产力的低下,人类时刻处在饥饿和野兽侵袭的威胁之中,人们的劳动所获除供自身食用外,几乎没有什么剩余物,人们的社会活动基本上只是在自己的氏族部落内进行。一直到新石器时代中期,由于缺乏劳动剩余物,人类仍未产生有意识的外出旅行的需要。虽然在这段时期人类也有从一个地方转移到另一个地方的迁徙活动,但这些活动都是因受到天灾等自然因素或战争等人为因素的威胁而被迫进行的,因而不属于现今意义上的旅行。

在世界范围内,人类有意识的外出旅行始于原始社会末期。在新石器时代晚期,金属工具开始问世并被广泛应用,生产效率大大提高,农业和畜牧业发展较快,手工业得到迅速发展,并逐渐从家庭生产中分离出来,从而出现了第二次社会大分工。之后,随着分工范围的扩大,特别是由于生产技术的进步和劳动生产率的提高,剩余产品开始大量出现,进而使产品交换的范围更广,数量更多。到原始社会瓦解和奴隶社会形成时期,商品交换已相当频繁,这时不从事生产、专门从事商品交换的商人阶级开始出现,最终商业从农业、畜牧业和手工业中分离出来,这便是人类历史上的第三次社会大分工。随着商品经济的发展,人们需要更加广阔的交换场所,同时也渴望了解其他地区的生产情况,因而便产生了外出交换产品或旅行经商的需要。由此看来,人类最初的旅行主要不是闲暇性活动,而是由社会分工和产品或商品交换促发的一种经济行为。

需要指出的是,在奴隶制社会也有以消遣为目的的旅行,只是有条件参加的人极少,主要表现为奴隶主阶级的享乐旅行和很小一部分自由民的消遣旅行。另外,在这一时期,宗教、求学、考察等出游活动也有所发展,并以宗教旅行最为突出,如古埃及每年都举行几次宗教集会,古希腊也举行奥林匹亚圣典等。后来,宗教旅行逐渐遍及全球,成为一种世界性的旅行活动。

(二) 封建社会的旅行发展

中国是世界四大文明古国之一,出现旅行活动的历史也源远流长。据《史记》记载,早在“三皇五帝”时期,就传说黄帝“披山通道,未尝宁居”、“尧使舜入于山林川泽”,古代帝王的探险旅行揭开了我国旅游历史的扉页。在封建社会前期,旅行人次逐渐增多,类型也更加多样化,主要包括帝王巡游、教育旅行、游说旅行、外交旅行、商务旅行等形式。

在长达两千多年的封建社会中,各统一朝代期间的中国由于政治比较稳定,生产技术和社会经济较前都有很大的发展。此外,

封建时期的水路和陆路交通发展也很快,如秦朝兴修“驰道”和“直道”,并建立和完善驿站制度;从汉朝起就开始实施漕运政策;隋文帝打通淮水连接长江的水路等。正是经济和交通的发展,为中国封建社会的旅行发展提供了必要的经济基础和物质条件。秦汉时期,在原有旅行类型的基础上,又出现了文史考察旅行和海上旅行。西汉时外交旅行得到了长足发展,其中以张骞出使西域最具代表性,其西域之行开辟了中原通往西域的旅行路线,加强了汉朝与沿途各国的交流,这就是历史上著名的“丝绸之路”。西汉哀帝元寿元年,佛教传入中国,魏晋南北朝时开始兴起,隋唐时发展到鼎盛阶段。自魏晋南北朝至唐代,以朝拜、求法、传法为目的的宗教旅行形成一个高潮。其中以晋代的法显,唐朝的玄奘、鉴真等最为著名。与此同时,随着我国文学、艺术的发展,文学旅行应运而生。著名文学家陶渊明、李白、杜甫、柳宗元、欧阳修、陆游等都是文学旅行的代表。明清时期,旅行活动得到了进一步的发展,尤其是航海旅行和科学考察旅行规模更大,影响更广。明代著名航海家郑和七下西洋,历时近 30 年,是世界航海史上的伟大创举,是航海旅行的典范;明代医学家李时珍的药物考察,以及地理学家徐霞客的地理考察是科学考察旅行的范例。

与中国封建社会相比,西欧同期的旅行发展是相对滞后的。虽然早在公元 5 世纪西欧便开始向封建社会过渡,但当时构成西欧封建社会人口主体的农民大多都是农奴,农奴除了在经济上受封建主剥削外,人身也是不自由的,因而更无迁徙的自由。公元 7~8 世纪,阿拉伯帝国发展到了顶峰,疆域广阔,地跨亚非欧三大洲,交通运输空前发展,驿道四通八达。此时,伊斯兰教已取得合法地位,并得到了广泛传播,其朝觐制度规定每个有能力的穆斯林平生至少要到麦加朝拜一次,这大大促进了宗教旅行的发展。这个时期,开始出现以求知求学为主要目的的旅行。阿拉伯人是为寻求知识而爱好旅行的突出代表,典型人物有苏莱曼、马苏第和巴图特。如巴图特在外旅行长达 38 年之久,于 1345 年至 1346 年间来到中国,并著有《亚洲非洲旅行记》,记载了中国的城市、商埠、物产和风

土人情。

13世纪,西欧经济有了明显的进步,工商业城市开始复兴,中产阶级迅速成长,外交、贸易、旅行发展起来。这一时期,第一个到东方旅行的要算犹太学者本杰明。他在游记中记载了自己13年里在欧洲、波斯和印度的经历,以及犹太人与其他各族人的来往和所到之处的地理状况。当然,中世纪最有代表性的旅行家应属意大利人马可·波罗。公元1275年,他随父、叔来到中国的上都,并得到元世祖忽必烈的信任,先后供职17年,最后于1292年离开中国,经苏门答腊、印度,1295年回到威尼斯。3年后,马可·波罗在战争中被俘,在狱中他口述20年的游历见闻,由同狱比萨人记录下来,这便是著名的《马可·波罗游记》。此书记述了中亚、西亚、东南亚等地区许多国家的情况,在研究中世纪时期的中西关系等方面具有重要的历史价值,对后来新航线的开辟也产生了深远的影响。

15世纪,资本主义的产生引起了对外扩张和对黄金的需求。《马可·波罗游记》盛赞东方如何富庶,在其影响下欧洲的商人、航海家和封建主纷纷投向海洋远航。1492年,意大利航海家哥伦布奉西班牙统治者之命向西远航,横渡大西洋,到达巴哈马群岛、古巴和海地。在以后的三次航行中,又到达中、南美大陆沿岸地带,从而开辟了欧洲到美洲的新航线。1497年,达·伽马受葡萄牙国王之命向东远航,他经过非洲西海岸,绕过好望角并最终到达印度,发现了通往东方的海上旅行新航线。1519年至1522年,在麦哲伦和狄加诺的先后带领下,西班牙船队完成了首次环球航海大旅行。这一时期的航海旅行,兼有探险、考察的性质。

18世纪中叶,世界上第一次出现了真正自觉的、有特定目的的自然观光旅行。当时正值资本主义萌芽时期,资产阶级提出了个性解放的口号,并在浪漫主义代表人物卢梭、歌德、海涅等人的影响下,掀起了“回归自然”的热潮。这些哲学家、文学家、艺术家不仅酷爱大自然,还用文学作品、绘画和音乐鼓励人们到大自然中去。刹时,去瑞士阿尔卑斯山等自然风景区旅行成为一种社会时尚。这种热爱自然、回归自然的浪漫主义精神,成为后来旅游业迅速发展

的思想基础。18世纪中叶,还出现了科学考察旅行和带有掠夺性的探险旅行。英国为掠夺殖民地,曾多次组织探险旅行队,其中包括自然科学工作者,他们主要从事航线、动植物和地质的研究。如达尔文在环球航行中,通过对各地的实地考察,找到了物种起源的科学解释,创立了伟大的生物进化论学说,为人类社会的进步创立了不朽的功绩。

二、近代旅游

(一) 产业革命对旅游发展的影响

19世纪初,旅行在很多方面已开始具有现代旅游的特点,主要表现在大众性和消遣性上。正因为如此,旅游(tourism)一词也于此时间世。到了19世纪中叶,世界上无论国内旅游还是国际旅游都有了突破性的发展,这在很大程度上是和产业革命的作用分不开的。产业革命指资本主义机器大生产代替工场手工业的过程,始于18世纪60年代的英国。它既是生产技术的巨大革命,又是生产关系的深刻变革,提高了生产社会化程度,促进了资本主义制度的建立。产业革命给人类的生产、生活带来了一系列的变化,对旅游的发展也产生了重大的影响。这些影响主要体现在以下几个方面:

首先,产业革命加速了城市化的进程,使大量人口从农村涌向工业城市。人们工作和生活地点的重心由农村转移到城市,最终导致人们需要适时逃避紧张拥挤的城市生活和快节奏的工作环境,产生回归大自然的愿望。旅游业的发展实践证明,城市居民外出旅游人数大大高于乡村居民。可见,这种工作、生活地点重心的变化对产业革命后的旅游发展有着很强的刺激作用。

其次,产业革命改变了人们的工作性质。随着大量人口涌入城市,原先那种随季节变化而忙闲有致的多样性农业劳动开始被枯燥、重复的单一性工业劳动所取代,这促使人们产生强烈的假日要

求,以便获得喘息和调整的机会。值得指出的是,广大工人自受聘之日起就受到资本家剥削,他们要求带薪假期的斗争经历了一个多世纪,直到 20 世纪上半叶才在社会立法上真正获得胜利。

再次,产业革命带来了阶级关系的新变化。过去只有封建主才有金钱和时间从事非经济目的的消遣旅行,而产业革命的发生使生产财富不再仅流向封建贵族和大土地所有者,而且也流向了资产阶级,从而扩大了有财力外出旅游的人数。此外,产业革命还造就了出卖劳动力的工人阶级,且随着生产力的提高和工人阶级的不懈斗争,工人的工资及福利状况逐步得到改善,这使得一部分工人也加入到旅游活动的行列中来。

最后,科技的进步,特别是蒸汽机在交通运输中的广泛应用,使大规模的人员流动成为可能。自 1769 年詹姆斯·瓦特改进蒸汽机后,这一技术很快便被应用于制造新的交通运输工具。1807 年,美国“克莱蒙洛”号轮船在哈德逊河上开通了定期航班。1825 年,英国的“铁路之父”乔治·史蒂芬逊建造的斯托克顿至达林顿的铁路正式投入运营。轮船和火车与公共马车等旧的交通工具相比,不仅速度快,运载能力大,而且费用低廉,这使得更多的人愿意并有能力支付旅行费用,从而扩大了外出旅行的人数。

交通工具的进步,加上产业革命给社会经济带来的影响,不仅使公务、商务等旅行大大增加,更重要的是为以消遣为目的的旅游创造了便利条件。

(二) 近代旅游的开端

1841 年 7 月 5 日,英国人托马斯·库克采用包租火车的方式组织了一次从莱斯特前往拉夫巴罗的团体旅游。参加这次活动的人数达 570 人之多,往返 39 公里,目的是参加在该地举行的一次禁酒大会。人们公认这次团体旅游活动标志着近代旅游及旅游业的开端,是因为其具有以下一些特点:

第一,这次活动的参加者来自各行各业并包括家庭妇女,因而

具有较为广泛的公众性。他们为了参加禁酒大会而走到一起，活动结束后便四散离去，彼此间不再有什么联系。这种情况同现代旅行社组织的旅行团基本相同。

第二，参加此次活动的人员规模之大在当时是空前的。这次旅游活动的成功使托马斯·库克名声大震，此后委托他筹备旅行的人逐渐增多，他成了名副其实的旅游组织者。

第三，托马斯·库克本人不仅发起、筹备和组织了这一活动，而且自始至终随团陪同照顾，这可以说是现代旅行社全程陪同的最早体现。而此前的团体旅行或旅游大都只是有人筹备，却无人在旅途中全程陪同服务。在早期铁路时代，由于乘客和列车乘务人员普遍缺乏旅行经验，各种事故经常发生，因而这种随团照顾具有重要意义。

第四，这次活动不仅为托马斯·库克以后组织旅游积累了经验，而且增强了他的信心和旅游商业意识，从而为后来托马斯·库克旅行社的建立奠定了基础。

1845年，托马斯·库克决定开办旅行代理业务，并于当年夏季组织了350人从莱斯特前往利物浦旅游。在此前托马斯·库克做了大量实地考察，并编印了旅游指南，在旅途中他不仅自任旅游团的陪同和导游，还在沿途聘请了一些地方向导。总之，此次活动从组团性质、产品组织、宣传销售直至导游服务等各方面，体现了现代旅行社的基本业务，开创了旅行社经营的基本模式。之后，托马斯·库克又多次组织大型的旅游活动，并创办了世界上最早的旅行杂志，最先发行了旅行支票，他的名字在欧美地区几乎成了旅游的代名词。由于其在旅游方面所做的杰出贡献，托马斯·库克被誉为近代旅游业的先驱，1845年托马斯·库克旅行社的问世也标志着近代旅游业的诞生。

19世纪下半叶，许多类似的旅游组织在欧洲大陆上相继成立。到20世纪初，美国的运通公司和以比利时为主的铁路卧车公司成了与托马斯·库克父子公司齐名的三大旅行代理商。旅行社的出现是旅游业发展史上的一次重大变革，它将旅游活动的发展