

当代旅游研究译丛

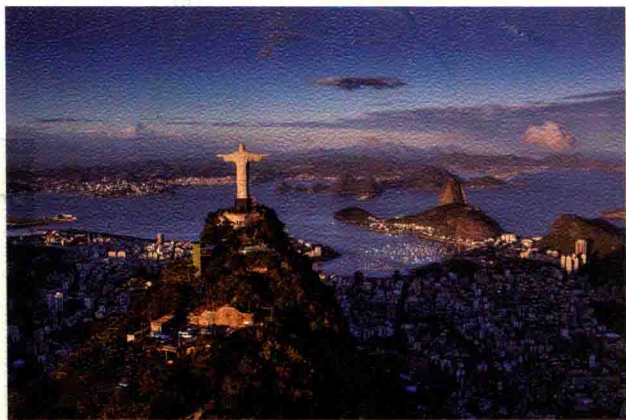
# 旅游安全管理

——有效地管理旅行风险与安全的策略

Peter E. Tarlow

〔美〕彼得·E.塔洛 著

李秀清 林虹 译



Tourism Security:  
Strategies for Effectively Managing  
Travel Risk and Safety



商务印书馆  
The Commercial Press

当代旅游研究译丛

# 旅游安全管理

——有效地管理旅行风险与安全的策略

Peter E. Tarlow

〔美〕彼得·E.塔洛 著

李秀清 林虹 译

Tourism Security:  
Strategies for Effectively Managing  
Travel Risk and **Safety**

 商务印书馆  
The Commercial Press

2018年·北京

图书在版编目(CIP)数据

旅游安全管理:有效地管理旅行风险与安全的策略/  
(美)彼得·E.塔洛(Peter E. Tarlow)著;李秀清,林  
虹译.—北京:商务印书馆,2018

(当代旅游研究译丛)

ISBN 978-7-100-16636-2

I.①旅… II.①彼… ②李… ③林… III.①旅  
游安全—安全管理 IV.①F590.6

中国版本图书馆CIP数据核字(2018)第214934号

权利保留,侵权必究。

当代旅游研究译丛

旅游安全管理

——有效地管理旅行风险与安全的策略

〔美〕彼得·E.塔洛(Peter E. Tarlow)著

李秀清 林虹译

商务印书馆出

(北京王府井大街36号 邮政编码

商务印书馆发

北京冠中印刷厂印

ISBN 978-7-100-16636-2

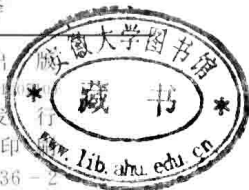
2018年12月第1版

开本 787×960 1/16

2018年12月北京第1次印刷

印张 18

定价:55.00元



TOURISM SECURITY: STRATEGIES FOR EFFECTIVELY MANAGING TRAVEL  
RISK AND SAFETY

Peter E. Tarlow

Copyright © 2014 Elsevier Inc. All rights reserved.

This authorized edition of **Tourism Security: Strategies for Effectively Managing Travel Risk and Safety** by **Peter E. Tarlow** is published by **The Commercial Press Ltd.** by arrangement with ELSEVIER INC., of 360 Park Avenue South, New York, NY 10010, USA.

ISBN : 978-0-12-411570-5

本书中文简体翻译版授权由商务印书馆独家出版并限在中国大陆地区销售。未经出版者书面许可，不得以任何方式复制或发行本书的任何部分。

## 题 记

希望本书能有助未来世界成为安全之地、美好之域。愿我们每个人出行都有安全，有保障，也愿我们用关爱与和平连接这个世界。

# 序 一

二十多年来，彼得·塔洛博士一直是世界旅游和重大节事安保领域中顶尖的杰出代表人物和作家。自2004年以来，我有幸在许多会议上与彼得一起作为发言人，所涉及的会议场合各种各样，包括特拉维夫（以色列）、金斯敦（牙买加）、吉隆坡（马来西亚），以及多伦多（加拿大）等。彼得是优秀且引人入胜的演讲家，讲话妙趣横生，同时信息量很大。他用英语、西班牙语和葡萄牙语进行写作，其著作受到世界各地旅游学术界和从业人员的广泛欢迎。通过主题发言与著作，彼得成功地将学术与旅游产业联系起来。

21世纪以来，安全问题一直是一些具体旅游产业部门关注的重点。几十年以来，这对于航空和机场尤其是如此。从整体视角审视旅游安全是相对近期才出现的情况。2001年，纽约市和华盛顿特区遭受的“9·11”袭击是最终唤醒大家的一个因素，安保成为旅游产业所有部门的核心关注点。里奇（Ritchie）和克劳奇（Crouch）在其经典专著《具有竞争性的目的地》（*The Competitive Destination*, 2003）中认为，旅游安全是具有竞争性的旅游目的地的核心特征。包括联合国世界旅游组织（UNWTO）和世界旅行与旅游委员会（WTTC）在内的全球重要旅游协会现在都认可安全与安保的绝对重要性。2012年以来，联合国世界旅游组织、世界旅行与旅游委员会，以及亚太旅行协会（PATA）已经加入加强全球旅游产业安全教育和提高安全意识的行列。

旅游安全的整体性方法涉及航空公司、机场、过境运输、铁路、火车站、

酒店、住宿中心，重大节事及节事地点、旅游景点、零售区、邮轮、邮轮码头、旅游大巴，以及城际公交站等重要联系点的互连网络。通览旅游安保各个联结点显示，旅游、酒店业和重大节事产业各部门有其各自的安全挑战与威胁。目的地规划者和安保专家需要采取策略性方法应对安全，这包括旅游安全网络中的所有联结点。在住宿部门，客人安全与酒店作为款待与欢迎所有宾客的中心这一概念之间一直存在冲突和分歧。这一冲突既是酒店的吸引人之处，更是恐怖袭击的脆弱之点。

许多政府的目的地市场营销机构，在向未来旅行者推介目的地时，不愿意讨论目的地安保的问题。在东南亚，一些旅游产业和政治领袖将在媒体发布会中涉及安保关注点看作有失脸面的事情。这也是我受邀在 2013 年 11 月泰国旅游与安保大会（Tourism and Safety Security Conference）上谈及的一个问题。与会代表所采取的方法是提前警告游客安全风险，并告知将风险降至最低的措施，这一方法被认为是对目的地的声名起到了正面的提升作用。为其信用考虑，泰国旅游管理局（Thai Tourism Authority）现在已同意接受这一理念。

目的地旅游安全与安保状态在政府旅游公告中占有非常重要的地位，大多数重要的旅游客源国为其出国旅游的公民提供详细的旅游报告和咨询。由于政府的首要作用是保护其公民，它会使用并广泛传播这些公告，以此作为一种境外安保措施。因特网助推了这一传播，并通过代理服务器（proxy）在国际旅行者心目中提高了旅行公告的重要性。

彼得·塔洛在其专著、论文和会议主题发言中，提出了旅游产业各部门很多常见的安全风险，他还提出了旅游为导向的警务和保护服务，提醒大众旅游目的地的地方警察注意与旅游者相关的具体安全问题。其中许多问题的发生都是由于大多数旅游目的地的旅游者为外来者，比较单纯，相对富有，并因惹人注意而具有其脆弱性。塔洛博士的研究当之无愧受到全世界的认可，由于其语言功底，目前在拉丁美洲，尤其是在巴西正筹备主办 2014 年世界杯和 2016 年奥运会之时，他的专业技能有着巨大的用武之地。

旅游安保的整体性方法，从个体旅游者在其旅游时形成安全意识开始，之后延伸至旅游产业的各个部门。彼得成功驾驭旅游安保的复杂状况，其中

包括重大节事、酒店和住宿供应商、运输部门、旅游景点、旅游辖区，以及旅游行为。尽管占据头条的旅游安保威胁重点关注恐怖主义和犯罪，对于旅游的普遍威胁还包括不安全性行为、吸毒、饮料中掺杂毒品、对疾病缺乏保护、诈骗、致命的危险行为和自然灾害。

彼得在旅游安保领域深耕多年，真正赢得了令人艳羡的专家头衔。

大卫·贝尔曼 (David Beirman) 博士  
澳大利亚悉尼科技大学管理学科组旅游高级讲师



## 序二 拉丁美洲的旅游安全问题

旅游产业在欠发达经济体中是最重要的财富产生来源之一（Blake, Arbache, Sinclair, & Teles, 2008; Scheyvens, 2001）。然而文献显示，旅游是有代价的，并且在旅游产业范围内，有非常严重的社会异常状态（De Kadt, 1991）。因为这一问题需要非常细致的思考研究，所以我想感谢彼得·塔洛邀请我为其有关安全与安保问题的专著撰写序言，这一邀请极具价值。如果希望保证当地经济的稳定，以及旅游者的诚信，细致描述拉丁美洲决策者的挑战与难题非常重要，由此提出了一个有趣的问题，一个无法对其公民提供安全的国家，在何种程度上能够保护国外来的游客？

与旅游者相关的拉丁美洲的主要安保问题不是恐怖主义，而是与当地犯罪相关的问题。在我们研究恐怖主义时，我们注意到，恐怖主义是基于将恐惧植入政治团体中。恐怖主义者并不想消灭整个文明，而是寻求播种恐惧，进而能够在更平等的基础上与更强大的实体进行谈判（Howie, 2012; Korstanje, 2013）。恐怖主义各基层组织看似更喜欢将敲诈与制造恐慌作为它们的上选武器。作为各自文化的外交使者，一个国家应让游客尽可能远离危险，这一点很重要。恐怖主义者知道这一点，因此他们竭尽所能制造不稳定的社会氛围，由此，不确定性会起到至关重要的作用。比如说，“9·11”最可怕的方面就是，世界成为不安全的地方，其原因有两点。首先，恐怖主义者使用西方技术对抗美国的地标建筑——世界贸易中心（经济实力）和华盛顿（行政力量）——五角大楼（军事力量）。其次，无辜公民丧生，这使其他人相信，美国的外交是错误和脆弱的。如果这个国家不能够保护其公民，

那么这个国家应该消失。应记在脑子里的很有意思的一点是，这重大事件不仅在世界各地会产生非常强的冲击波，而且在拉丁美洲，由于对抗恐怖主义的技术条件来自于美国，情况更是如此。

尽管最近十年来有大量与风险相关的研究，但“9·11”以来，（旅游）安全主题的学术研究相对较少。风险可以通过算术运算，但要测量旅游目的地整体形象中的安全核心则具有非常大的难度。在早期的研究中，科斯坦耶和塔洛侧重理解旅游中实际安全和感知安全之间二分法的重要性。某些旅游安全问题被过度炒作（如，欧洲疯牛病），由此几乎没有原因或毫无原因地造成猜疑状况，而其他有关严重风险的话题却会被低估。比如，很多人害怕飞机失事，但是从统计学上说，我们在一架商用飞机上飞行要比驾车旅行更加安全。正如豪伊所说的，安全问题与其主观特性相一致。外行与专家的意见相反，他们认为，威胁其本体论的掌控感的风险，比可能更危险的其他风险有更深远的影响。驾驶给旅行者一种很强的掌控感，然而飞机旅行产生的是不确定的感觉，由此我们可以说，无论何时传媒和新闻工作者无法在实际安全和感知安全之间进行区分，都可能需要政府进行干预。我们需要进一步调查，以确定在何种程度上政府可以努力实现公民对安全的所有要求。历史也见证了有关这些主题的民粹主义政策是如何在还没有理性规划时导致可怕后果的。

拉丁美洲的旅游安全还没有在所有拉丁美洲国家发展到同样水平。比如在哥伦比亚，各级行政机构在历史上一直与有组织的犯罪进行斗争，而在阿根廷还没有明确的项目保护旅游者免受恐怖主义行为或者是组织犯罪的侵害。然而，尽管阿根廷认为恐怖主义问题是美国和中东的问题，该国却已经历两次重大袭击事件，导致 91 名无辜公民丧生（Korstanje & Skoll, 2012）。尽管阿根廷政府宣称认可旅游产业的价值，但是它还没有适当的方法来保护旅游者的安全。为了更好地理解各国风险认知的发展，有必要理解各国公民的恐惧所在。理解国民风险恐惧的一种方法是分析每个国家公民选择购买的保险种类和保额。

最后，媒体和其他负责传播的机构可能会保护旅游目的地的形象，或引发旅游目的地形象的崩溃。这一感知在很大程度上是依赖于新闻是怎样传播的。

要实现高效的安全规划，两大主要因素至关重要：

(a) 危险的实际概率，它衡量的是整个社会中风险的实际影响。

(b) 对社会形象的影响，它衡量的是对某些危险的主观感知。

这两种衡量方式对可持续旅游项目来说很重要。基于实际危险概率的政策，如果忽略传播的力量，像那些经由可感知社会威胁来清晰表达的政策一样，均毫无用处。

另外还有三个因素决定了政府消除旅游系统风险的紧迫性：(1) 受害者的地位，(2) 重复的概率，以及(3) 控制的阈值。那些具有更高重复概率，且影响孩童和脆弱人群的事件，与其他负面事件相比，会让公众更加恐慌。这些负面事件对旅游需求有最负面的影响。与没有可知防御形式的威胁相比，可视威胁得到考虑的程度可能会更低，比如疫情暴发或食物流行病。另外，如果卫生条件不合格，这种影响可能会一夜之间毁掉一个知名的国际旅游“天堂”。

矛盾的是，犯罪和恐怖主义以各自的方式进行被动调整。这些变化在无辜受害者的概率上升时发生。随着国家控制程度的提升，公众也学会适应新的形势，由此这一过程逐渐放慢。

这可能是公众并不会更多地考虑恐怖主义新闻的一个原因。本序言意在说明，感知安全和实际安全之间的二分性，为决策者在这些试错阶段提升旅游目的地安全形象问题提供思路。旅游安全经常依赖于当地以提供有关事件更加细微差别观点的方式，呈现突发新闻的能力。因此，旅游专业人员和学术研究者应与公私机构代表共同努力，创造旅游安全的感知和现实，这是非常必要的事情。

科斯坦耶·马克西米力安诺 (Korstanje Maximiliano)

阿根廷巴勒莫大学 (University of Palermo) 经济系

## 参考书目

- Blake, A., Arbache, J. S., Sinclair, M. T., & Teles, V. (2008). Tourism and poverty relief. *Annals of Tourism Research*, 35(1), 107—126.
- De Kadt, E. (1991). *Turismo: ¿pasaporte al desarrollo*. Madrid : Endymion.
- Howie, L. (2012). *Witnesses to terror: Understanding the meanings and consequences of terrorism*. London, England: Palgrave Macmillan.
- Korstanje, M. E. (2013). Preemption and terrorism. When the future governs. *Cultura*, 10(1). 167—184.
- Korstanje, M. E., & Skoll, G. (2012). New York-Buenos Aires : Different solutions to the same problem: Terrorism and citizenry. *Rosa dos Ventos*, 4(1), 1—20.
- Scheyvens, R. (2001). Poverty tourism. *Development Bulletin*, 55, 18—21.

## 致 谢

任何一本书都不是仅凭作者一己之力能够完成的，本书当然也不例外。世界各地众多人士都鼓励我撰写这本书，没有他们，我肯定不可能投入这些时间和精力。在此感谢世界各地的同人。安全领域学术和应用方面的同人，不仅鼓励我写作此书而且还不断提醒我此书的重要性。这些人数量实在巨大，无法一一提及。我只希望他们知道他们也是其中一员，对于他们鼓励和关爱的睿智语言，我是多么的感激。

在此感谢爱思唯尔公司的编辑。每一次在我想放弃这一项目，并想出众多放弃本书的理由时，他们都知道如何推动我继续写下去，并鼓励我继续坚持。

在本书创作的数月当中，有几位要特别感谢。我想感谢那些允许我采访他们并发表他们观点的警官。我要感谢我的密友和同事，南卡来罗纳州查尔斯顿市警长格雷格·穆伦（Greg Mullen），它的话语和智慧对我影响很大。我很骄傲地称他为我的同事和多年的朋友。同样感谢多米尼加共和国“赛斯特”（CESTUR）旅游警察局长贾斯托·马丁·埃米尔卡·费尔南德斯·特杰达（Justo Martín Amilcar Fernandez Tejada）上将，以及达里奥·安东尼奥（Dario Antonio）和克罗内尔·安比奥瑞克斯·塞帕达·赫尔南德斯（Coronel Ambiorix Cepeda Hernandez）上尉。这几位先生是安保领域中具有远见卓识的人，与他们一起合作是一种殊荣。

我也要感谢巴西里约热内卢市警察部门（Polícia Civil）的卡米罗·德·奥那拉斯（Camilo D'Ornellas）博士。卡米罗是旅游安全方面的权威之一，很好地将实践知识与学术智慧结合在一起。他已成为我的密友，并且从未误判

过现实情况。

在此也要感谢我多年的朋友和同事，拉斯维加斯会展和旅游管理局（Las Vegas Convention and Tourism Authority）的瑞·萨普（Ray Suppe）。瑞和我在拉斯维加斯国际旅游安全大会（Las Vegas International Tourism Security and Safety Conference）中共事多年，对于所有在旅游安全领域工作的人来说，瑞的人格魅力和他对别人的关爱，使之成为一种象征。

特别的感谢送给我的研究助理内森·斯穆尔（Nathan Smooha）。尽管内森有多个学术任务和个人难题，但他仍一直坚定地帮助我完成这一项目的每一个方面。祈愿他从我学到的会像我从他学到的一样多，并且也希望他能够明白，无论今后的生活方向在哪里，他都会取得巨大的成功。

最后，我要感谢我的家人，尤其是我的母亲、孙儿、儿女和妻子。感谢他们给予我的所有爱与支持。他们是我生命的真正意义所在。我想让他们知道，我有多么爱他们和感激他们。

# 目 录

导 言 .....	1
第 1 章 旅游安保简介 .....	6
一、旅游现象 .....	6
二、旅游术语与历史 .....	7
三、现代旅游的定义 .....	8
四、统一用语的缺乏 .....	9
五、作为社会现象的旅游 .....	10
六、界定旅游安保 .....	10
七、传统和现代旅行挑战 .....	10
八、休闲和休闲旅行的概念 .....	12
九、旅游安保不仅指犯罪行为 .....	13
十、犯罪行为和恐怖主义行为 .....	14
十一、应对犯罪和恐怖主义的专业恐慌 .....	16
十二、2001 年 9 月 11 日前后 .....	17
十三、后“9·11”世界的旅游安全、安保和旅游保障 .....	18
十四、旅游保障概述：前“9·11”时期 .....	19
十五、后“9·11”时代 .....	22
十六、TOPPs：针对旅游犯罪的首次防御 .....	24
十七、结语 .....	26
参考书目 .....	27

第2章	旅游安保与经济的关系 .....	28
一、	安全或安保的缺失如何影响旅游产业经济 .....	28
二、	旅游安保如何必须面对预算缩减的问题，以及安保人员 如何必须以更少的投入做更多的事情 .....	45
	参考书目 .....	52
第3章	酒店和汽车旅馆的安保 .....	54
一、	旅游历史上的住宿地 .....	54
二、	酒店安保：概述 .....	56
三、	常见问题 .....	57
四、	酒店的挑战 .....	57
五、	汽车旅馆的挑战 .....	58
六、	住宿加早餐（B & B）的挑战 .....	58
七、	露营地和其他住宿挑战 .....	58
八、	不断变化世界中的住宿安保 .....	58
九、	安保官员的角色 .....	64
十、	住宿安保细节处理 .....	67
十一、	住宿安保规划 .....	69
十二、	与他方合作 .....	72
十三、	酒店周边 .....	73
十四、	前台和大堂区域 .....	73
十五、	前台工作人员 .....	74
十六、	客房和走廊 .....	75
十七、	食品和酒水 .....	76
十八、	外部公共区域 .....	77
十九、	泳池与运动安全 .....	78
二十、	酒店的其他区域 .....	79
二十一、	外包 .....	79
二十二、	保护酒店职员 .....	80



二十三、假设雇员或客人施暴 .....	81
参考书目 .....	81
第 4 章 风险与危机管理 .....	83
一、导语 .....	83
二、风险管理 .....	84
三、旅游风险分析有难度的原因 .....	85
四、危机管理 .....	87
五、实施风险管理 .....	89
六、风险管理模型 .....	89
七、风险管理指导原则 .....	93
八、酒精及药品与旅游风险 .....	95
九、毒品、旅游和恐怖主义 .....	97
十、旅游中的食品安全风险 .....	98
十一、消防与旅游安全 .....	100
十二、恐怖主义与旅游 .....	102
十三、旅游、恐怖主义与媒体 .....	104
十四、从风险管理到危机管理 .....	107
十五、危机观念 .....	108
十六、危机的恢复 .....	109
参考书目 .....	111
第 5 章 公共场所 .....	113
一、导语 .....	113
二、赌场内外的监控摄像头 .....	117
三、赌场安保专业人员 .....	120
四、人员密集的其他场所 .....	125
五、会议和会展历史 .....	125
六、会展中心或贸易展销会中的犯罪 .....	128
七、部分贸易展销 / 会展安保程序 .....	130