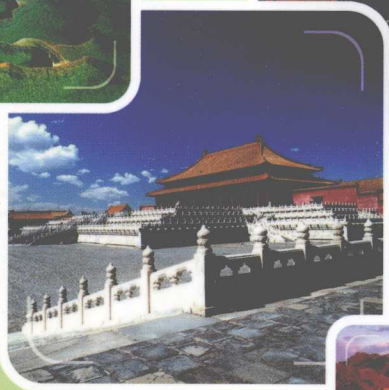
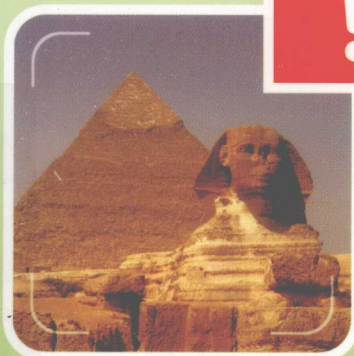
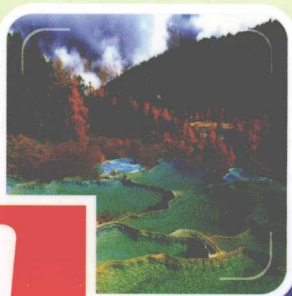




高等学校旅游专业系列教材

# 旅游安全学

主 编 张丽梅  
副主编 曹继宏  
主 审 段光达



哈尔滨工业大学出版社  
HARBIN INSTITUTE OF TECHNOLOGY PRESS

高等学校旅游专业系列教材

# 旅游安全学

主 编 张丽梅

副主编 曹继宏



哈尔滨工业大学出版社

## 内容提要

本书内容主要包括旅游安全学概述、旅游交通安全、旅游景区安全、饭店安全、旅行社安全管理、旅游安全事故中旅游者的权益保障六章内容。本书各章均设计了导读、小结、重点、难点、案例分析、思考题,既便于教学,又有利于社会人员自学。

本书既可供普通高等学校旅游管理专业本科学子作为教材使用,又可供高等、中等职业院校教师和学生作为参考书使用,还可以作为旅游工作者进行实践工作的指导用书。

## 图书在版编目(CIP)数据

旅游安全学/张丽梅主编. —哈尔滨:哈尔滨工业大学出版社,2009. 10

ISBN 978 - 7 - 5603 - 2970 - 3

I. 旅… II. 张… III. 旅游-安全管理 IV. F590.6

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 095307 号

策划编辑 杨 桦  
责任编辑 苗金英  
封面设计 卞秉利  
出版发行 哈尔滨工业大学出版社  
社 址 哈尔滨市南岗区复华四道街 10 号 邮编 150006  
传 真 0451 - 86414749  
网 址 <http://hitpress.hit.edu.cn>  
印 刷 哈尔滨工业大学印刷厂  
开 本 787 mm × 960 mm 1/16 印张 12.75 字数 228 千字  
版 次 2010 年 1 月第 1 版 2010 年 1 月第 1 次印刷  
书 号 ISBN 978 - 7 - 5603 - 2970 - 3  
定 价 26.00 元

---

(如因印装质量问题影响阅读,我社负责调换)

# 前 言

根据 2008 年旅游突发公共事件年报信息资料显示,2008 年国家旅游局共收到各地报送的旅游突发公共事件 48 起,共造成 147 人死亡,4 人失踪,401 人受伤。其中旅游重大突发公共事件 6 起,88 人死亡,4 人失踪,132 人受伤;较大事件 35 起,59 人死亡,231 人受伤;一般事件 7 起,38 人受伤。一个个触目惊心的数字,使人们在叹息之余,更清楚地认识到旅游安全不容忽视。2009 年 1~3 月国家旅游局共收到 6 起旅游突发事件信息,35 人死亡,41 人受伤,其中重大事故 2 起,造成 29 人死亡。北京时间 2009 年 1 月 31 日 7 时 6 分我国上海赴美 20 人旅游团发生 7 死 10 伤的重大交通事故,引起社会各界人士关注,人们在感到震惊的同时,更为遇难同胞感到痛惜。赴美旅游团车祸这一事件再一次为世人敲响了警钟:旅游安全不容忽视。

2009 年,在国家扩大内需、促进消费的政策引导下,旅游消费仍将是一大热点,旅游旺季的安全压力不容忽视。中国是世界旅游大国,据统计,2008 年国内居民出境人数达 4 584 万人次,国内出游人数达 17.1 亿人次,增长 6.3%;国内旅游收入 8 749 亿元,增长 12.6%。在这样的背景下,旅游安全已经成为旅游业健康发展的重要命题。“安全第一,预防为主”是国家旅游局早在 1990 年出台的《旅游安全管理暂行办法》中就积极倡导的旅游安全方针。“旅游安全”不能是一句空话。特别是随着旅游规模的进一步扩大,以及自驾车游客比例的不断增长,旅游交通安全风险依然严峻,旅游交通安全监管仍然是旅游安全管理重中之重。国家旅游局在 2009 年 2 月 5 日向各省、自治区、直辖市旅游局紧急下发《关于加强出国旅游管理、切实保证旅游质量和安全的紧急通知》,要求各地进一步加强出国旅游管理,规范出国旅游操作,切实保证出国旅游质量和安全。

从长远上看,旅游安全离不开各级政府和有关部门的有效监管,离不开旅游企业的规范经营,也离不开旅游教育工作者和旅游者的积极配合。近年来我国出境游市场不断升温,对旅游者出行安全意识和自我保护技能的普及和教育也要紧紧跟上。相比一些西方国家,我国的旅游安全研究可以说十分薄弱。目前,从各旅游院校的教学计划中可以见到旅游安全学的课程安排,但相关教材仍较缺乏。作为旅游教育者有责任将旅游安全的原理

和安全的工作操作方法传授给我们未来的旅游从业人员。

在此背景下,为了满足教学要求,我们与哈尔滨工业大学出版社共同策划组织编写了本书。在本书编写过程中力求体现科学性与实用性相结合的总体思想。书中每章内容在介绍旅游安全理论的同时尽可能选取一些典型的旅游安全案例,并加以必要的分析,使读者能够更加直观地了解相关理论知识,进而达到学以致用目的。此外,书中每章之前都有导读部分,每章之后都有总结,并指出重点内容,以方便读者使用。希望通过对本书的阅读及学习,各级旅游行政管理部门、旅游相关企业、旅游者以及旅游从业人员能够对“旅游安全”问题进行一次更为深入的、理性的思考,从而结合自身特点,设计并实施具体的旅游安全管理方法。

本书由张丽梅任主编,曹继宏任副主编,负责全书的统稿和修改工作。各章具体编写分工如下:第一章由曹继宏(黑龙江大学)和刘琳(商业大学)编写,第二章由倪维秋(哈尔滨师范大学)编写,第三章由张丽梅(黑龙江大学)编写,第四章由赵欣(黑龙江大学)编写,第五章由张树林(黑龙江大学)编写,第六章由杨振宏(黑龙江大学)编写,附录部分由孟令军(黑龙江大学)编写。

由于编写时间和水平有限,书中不足之处,恳请读者批评指正。

编 者

2009年4月于黑龙江大学

# 目 录

|                          |     |
|--------------------------|-----|
| <b>第一章 旅游安全学概述</b> ..... | 1   |
| 第一节 旅游安全与旅游可持续发展 .....   | 1   |
| 第二节 制约旅游安全的因素 .....      | 6   |
| 第三节 旅游安全保障机制 .....       | 12  |
| 第四节 旅游安全学 .....          | 18  |
| <b>第二章 旅游交通安全</b> .....  | 24  |
| 第一节 旅游交通安全概述 .....       | 24  |
| 第二节 旅游交通事故及应对措施 .....    | 26  |
| 第三节 旅游交通保险 .....         | 37  |
| 第四节 旅游交通安全预案系统 .....     | 39  |
| <b>第三章 旅游景区安全</b> .....  | 43  |
| 第一节 旅游景区安全概述 .....       | 43  |
| 第二节 旅游景区安全管理 .....       | 54  |
| 第三节 旅游景区安全事故处理与评价 .....  | 64  |
| <b>第四章 饭店安全</b> .....    | 81  |
| 第一节 饭店安全管理概述 .....       | 81  |
| 第二节 饭店安全组织 .....         | 87  |
| 第三节 饭店治安安全管理工作计划 .....   | 92  |
| 第四节 饭店消防管理 .....         | 96  |
| 第五节 饭店突发事件的应对与管理 .....   | 102 |
| 第六节 饭店典型安全事件处理 .....     | 105 |
| <b>第五章 旅行社安全管理</b> ..... | 111 |
| 第一节 旅行社安全管理概述 .....      | 111 |
| 第二节 旅行社安全管理的内容 .....     | 115 |

|             |                              |            |
|-------------|------------------------------|------------|
| 第三节         | 旅行社安全事故的成因及对策 .....          | 119        |
| 第四节         | 旅行社安全保障体系的构建 .....           | 129        |
| <b>第六章</b>  | <b>旅游安全事故中旅游者的权益保障 .....</b> | <b>138</b> |
| 第一节         | 旅游者安全事故后的损害赔偿分析 .....        | 138        |
| 第二节         | 旅游事故赔偿责任的主体和免责事由 .....       | 146        |
| <b>附录一</b>  | <b>旅游安全管理暂行办法 .....</b>      | <b>163</b> |
| <b>附录二</b>  | <b>旅游安全管理暂行办法实施细则 .....</b>  | <b>165</b> |
| <b>附录三</b>  | <b>漂流旅游安全管理暂行办法 .....</b>    | <b>169</b> |
| <b>附录四</b>  | <b>典型旅游安全案例摘录 .....</b>      | <b>172</b> |
| <b>参考文献</b> | <b>.....</b>                 | <b>195</b> |
| <b>参考网址</b> | <b>.....</b>                 | <b>197</b> |

# 第一章 旅游安全学概述

**本章导读** 20 世纪 90 年代,旅游业就已发展成为世界上最大的产业。近些年来,旅游业发展更为迅速,其收入已占各国国内生产总值的 10% 以上,解决就业人口 2 000 多万。然而,作为对危机敏感的产业,恐怖主义、战争、自然灾害等都对世界旅游业产生不利的影响,使其发展过程中出现区域性、阶段性的倒退趋势。在我国,随着大众旅游的发展,旅游业及旅游者相关的安全问题也日益增多。许多旅游从业人员及学者从不同角度对旅游安全保障机制及措施做出了研究,对推动我国旅游业的健康发展起到了积极的作用。然而在实践中,无论是旅游产业从业人员还是游客往往对旅游安全有所疏忽,总是在旅游活动中出现了安全事件之后,才会顿悟出安全问题。这种对旅游与安全的认识顺序问题也就成为旅游安全事故不断出现的重要原因。很多影响旅游业发展的危机和不安全因素也会消极地影响到游客对旅游目的地的安全信心,进而会导致游客到访人次减少,对整个旅游业产生冲击,严重影响到旅游业的持续发展。这就要求旅游从业人员从发展的角度对可能产生的旅游安全问题做出预判,通过科学合理的管理措施消除隐患,或降低此类安全问题对旅游产业及游客的消极影响。

## 第一节 旅游安全与旅游可持续发展

### 一、旅游安全问题

旅游安全在旅游产业中扮演着极其重要而特殊的角色。首先,旅游安全是旅游活动顺利进行的保障。旅游安全为旅游者的精神愉快、身心放松提供了最大的保障,使旅游者能够真正融入旅游目的地的异地生活体验。其次,旅游安全是旅游业发展的前提。随着旅游业的发展,旅游安全问题不断出现、屡见报端,对旅游产业的形象产生了不小的负面影响,如果得不到有效解决,将严重影响旅游业的可持续发展。20 世纪 70 年代,旅游安全问题就引起了国际上一些学者的注意。近些年来由于针对旅游者的恐怖活动和犯罪现象、自然灾害等安全问题的不断增多,旅游安全引起了更加广泛的社会关注。在中国,旅游业突飞猛进的发展使国内旅游人次剧增,出现了在特定时间、特定旅游景点游客爆满、旅游消费额激增的现象。这一方面使得旅游成为全民关注的焦点;另一方面这种爆发式发展也带来了很多安全管理问题。

## 二、旅游安全的内涵

总体上来看,旅游安全研究的目的在于研究各种危机和不安全因素对旅游产业的发展产生的影响,以及怎样确保旅游业免受或少受各种危机和不安全因素的冲击,得到持续健康的发展。从旅游实践角度来看,很多影响旅游业发展的危机和不安全因素也会消极地影响到游客对旅游目的地安全信心,进而会导致到访人次减少,对整个旅游业产生冲击,严重影响旅游业的持续发展。旅游安全指旅游者在旅游过程中的人身、财产和心理安全。因此,从旅游者体验角度对旅游安全进行认知更具有实践性。也就是说,怎样使游客在其出游过程中人身不受到伤害,随身物品保持完好无损,使其在整个旅游过程中始终处于轻松愉悦之中,不受到外来的骚扰和威胁,也没有发生任何有惊无险的情况,应是旅游安全实践的主要内容。

## 三、旅游安全问题的表现形态

旅游安全问题在旅游活动的各环节交替或同时出现,这成为旅游安全的外在表现。

犯罪。由于给旅游者带来创伤的严重性和影响的社会性,犯罪成为最为引人注目的旅游安全表现形态之一。在旅游业中大量存在具有特定的规律和特点的犯罪,如:侵犯公司财产类犯罪,危害人身安全犯罪,性犯罪及与毒品、赌博、淫秽有关的犯罪等。

交通事故。这类安全问题往往具有毁灭性。具体可分为航空事故、水难事故、景区交通事故以及缆车事故等。

火灾与爆炸。其往往造成严重的后续反应,如基础设施被破坏、财产遭受损失等,甚至造成整个旅游经济系统的紊乱。

疾病或中毒。由于旅游具有异地性,旅途疲劳和食品卫生等问题常常诱发此类事件。

其他意外安全事故。

## 四、旅游安全问题的时空特征

旅游安全具有全程性、整体性的特点。从旅游者体验角度来讲,游客在旅游活动的任何时间和环节出现了安全问题,都会影响其整体安全感受。旅游安全问题还有较强的时空特征,会随旅游发展阶段不同而变化,具有一定的季节性差异,在旅游业运行的不同环节表现也不一样。

### (一) 旅游安全问题随旅游项目发展阶段不同而变化

旅游发展初级阶段,旅游设施设备极不完善,旅游管理薄弱。安全问题往往由自然原因或设施设备原因引发。在这一阶段旅游地居民以欢迎态度对待旅游者,主客冲突较少,社会治安较好,针对旅游者的犯罪也相对较少。

随着旅游业的发展,旅游设施设备相对完善,管理水平不断提高。这一阶段设施设备造成的安全问题急剧下降。然而大批旅游者的涌入破坏了旅游地居民居住环境,文化差异的客观存在有可能导致旅游地居民与游客之间发生冲突,旅游目的地居民受旅游者及其所带来的思想文化冲击和旅游发展带来的利益驱使旅游地的价值标准和道德观发生了变化,出现了诸如卖淫、赌博、犯罪等社会现象。因此,犯罪等人为旅游安全问题大量出现。

在旅游业发展成熟阶段,尽管管理日臻完善,但由于各种工作按部就班趋于常规,因此往往导致对安全细节的疏忽,容易出现各种意外安全事故。在旅游发展衰退阶段有可能因设施设备老化造成安全问题。

### (二) 旅游安全问题具有一定的季节性差异

从旅游实践角度来看,旅游淡季因客流量较少,管理难度相对较小,旅游安全问题出现的几率也相对较小;而在旅游旺季,客流量的急剧增加,管理难度加大,导致安全事故发生率上升。

### (三) 旅游安全问题在旅游业运行的各个环节表现不一

虽然旅游安全的各种表现形态贯穿于旅游业运行的各个环节,但由于旅游活动本身的同时性和在不同时空背景下的差异性,旅游安全在旅游业运行的不同环节也具有一定的差异。一般来讲,“食”的环节的安全问题主要是食品卫生问题及其引发的疾病;“住”的环节主要是火灾、偷盗问题比较突出;“行”的环节主要是交通事故和交通场所犯罪问题;“游”的环节主要表现为景区犯罪、游览安全事故及其他意外事故;“购”的环节主要是消费安全问题,如游客被欺诈、购买了假货等;“娱”的环节安全问题表现出极端复杂性,旅游安全问题的各种表现形式都有可能出现。

## 五、旅游可持续发展

近些年来,旅游可持续发展的理念得到了世界旅游实践及理论界的广泛认同及响应。英国旅游委员会认为在可持续发展框架下,旅游业应在寻求更高生产效率的同时,保持游客与旅游接待地区之间的和谐关系,并达到一种能够使旅游业持续发展而不会导致资源耗竭、欺骗游客和剥削当地居民的状态。旅游可持续发展是在保持和增强未来发展机会的同时,满足外来游客和旅游接待地区当地居民的需要,在旅游发展中维护公平,它是对各种资源的指导,以使人们在保护文化的完整性、基本生态平衡、生物多样性和生命维持系统的同时,完成经济、社会 and 美学需要,其基本目标为:

(1) 增进人们对旅游所产生的环境影响与经济影响的理解,加强人们的生态意识。

(2) 促进旅游的公平发展。

(3) 改善旅游接待地区的生活质量。

(4) 向旅游者提供高质量的旅游经历。

(5) 保护未来旅游开发赖以存在的环境质量。

可见,旅游可持续发展既包括旅游活动的可持续发展,也包括旅游业的可持续发展。在旅游活动的可持续发展方面,它所关心的是旅游活动的长期生存和发展,所强调的是旅游活动行为模式的优化,以避免对旅游接待地区的环境和社会文化造成破坏。在旅游业的可持续发展方面,它所关心的是旅游业的长期生存和发展,所强调的是旅游业的开发者、管理者应具有社会责任感,目的地旅游业的开发与经营必须考虑致力于实现三大方面的协调,即旅游业发展与维护环境的协调、游客利益与居民利益的协调、当代人需要与后代人需要的协调。

## 六、旅游可持续发展的反映层面

旅游可持续发展的实现最终将体现于旅游业和旅游活动的长期生存和发展。旅游业和旅游活动的生存和发展能否具有可持续性,取决于其所处背景中的众多层面环境因素可持续性的实现与否。因此,这些环境因素可持续性的落实情况客观上成为旅游可持续发展实现程度的具体反映,主要体现在以下几个方面。

### (一) 生态环境的可持续性

旅游活动的开展,对旅游地区的生态环境可能会产生各种不良的影响。因此,要实现旅游可持续发展,应当在开发和发展旅游业的同时,努力避免破坏其赖以生存的自然资源和环境资源,这也是为整个社会实现可持续发展承担义务和做出贡献。

### (二) 社会发展的可持续性

社会发展的可持续性是指一个旅游目的地在吸纳旅游者来访的同时,该地社会的各项职能能够维持正常运转,社会状况能够维持健康和稳定,不会因为这些外来人口的输入和影响而造成当地社会发展的不协调,或者说旅游目的地能够自动通过社会职能的发挥,将这些不协调问题控制在不影响当地社会健康发展的程度之内。

### (三) 文化发展的可持续性

文化发展的可持续性主要是指旅游目的地社会能够保持自己的民族文化和地区文化,从而使自己具有不同于他人的文化特点 and 不被外来文化同化的能力。旅游者等外来人口的到访所带来的种种文化差别往往会对旅游接待地区社会造成影响。在许多情况下,接待地社会中的各种关系以及人们之间的交往方式、生活方式、风俗习惯和传统文化等,都会由于旅游者带来的不同生活方式、风俗习惯和交往方式的影响而发生变化。在这种情况下,该社会虽然有可能继续维持运转,但其文化却往往会发生不可逆转的变

化。为了避免这种不良后果的出现,同时也为了维护自己在文化方面的吸引力,旅游接待地区有必要保护自己文化传统特色的持续存在。

#### (四) 经济发展的可持续性

经济发展的可持续性主要是指旅游接待地区通过发展旅游业所获得的经济收益必须能够补偿任何为接待旅游者到访而付出的直接成本,以及为预防和消除旅游所带来的各种负面影响和问题而采取的必要的措施和行动所带来的社会成本,并且还应能使旅游接待地区社区居民因在旅游发展中蒙受的种种不便而获得适当的经济补偿。

### 七、旅游安全问题对旅游业发展的影响

由于旅游安全问题的破坏性、危害性及其所带来创伤的巨大性,其影响逐渐引起人们的关注。旅游安全研究往往从负面影响方面探讨安全与旅游的关系,忽略了旅游安全的警示功能及促进安全管理的积极作用。旅游安全对旅游的影响主要体现在如下三个方面。

#### (一) 旅游安全问题对旅游业发展的影响

旅游安全问题不仅会给游客带来伤害,还会给旅游目的地、旅游企业带来巨大的损失。旅游安全问题的出现会极大损害旅游目的地及旅游企业的形象,从而给旅游业的发展带来巨大的影响。因此,客观地认识和评价旅游安全问题,并采取必要的旅游安全预警措施,可以在一定程度上督促旅游管理部门及旅游企业加强安全管理和安全防范措施,提高旅游目的地及旅游项目的安全程度。

#### (二) 旅游安全问题对旅游决策的影响

根据马斯洛需求层次理论,安全是继人类生理需求之后的第二大需求,安全也就成为游客旅游决策的主要影响因素之一。旅游者在出游时都希望受到不同程度的保护,摆脱恐惧,免受战乱、动荡及犯罪的影响。因此,在其出游决策过程中会尽量避开犯罪率高或政治不稳定的地方,尽可能寻找近的或熟悉的地方。老年游客由于身体健康状况特殊,也会寻找有医疗保障的旅游目的地及旅游团队。但不可否认,部分喜欢刺激的探险旅游者会把一些不安全因素作为出游的主要目的。如:部分游客喜欢把战争地区或社会不稳定区域作为出游目的地。虽然旅游安全对不同偏好的旅游者的影响存在较大差异,但总体上看,旅游安全仍是游客出游决策过程中重要的影响因素。

#### (三) 社会文化背景与旅游安全的相互影响

一方面,旅游者社会文化背景与旅游安全关系紧密,另一方面,旅游目的地社会文化发展水平对旅游安全也有重要影响作用。社会文化背景的差异导致旅游者的旅游行为及安全认知产生差别,并进而影响其旅游安全。而这

种安全经历在旅游者回归并融入主流生活后又必然在某种程度上影响到其生活方式、工作态度及未来的旅游行为,并可能进一步对客源地的旅游行为和安全认知产生部分影响。发展水平较高的旅游目的地居民主动接受或参与旅游业的发展,或旅游目的地的发展得到居民的支持,安全问题相对较少且文化内容丰富;而社会发展滞后的旅游目的地容易因文化差异及居民的被动与反对造成主客体之间的冲突,从而带来安全问题。

## 第二节 制约旅游安全的因素

安全问题是旅游业发展的重中之重。一方面,旅游安全是旅游业发展的前提。无论是旅游者在外出旅游的过程中能否如愿得到审美的享受、获得愉悦的感受,还是旅游产品的使用价值能否得到实现,都需要有旅游安全作为保障。否则,旅游活动就难以顺利进行,也就无从谈起旅游者的旅游目的以及旅游产品的使用价值能否实现了。另一方面,旅游安全是制约旅游业发展的瓶颈。旅游业的发展依赖于安全、平稳的内外部环境,只有这样,旅游市场才会活跃,旅游地形象才会突出,旅游经济发展才会迅速。安全问题不解决,旅游业的发展速度就难以提升。基于旅游安全问题的重要性,有必要分析一下,都有哪些方面的因素制约着旅游安全的实现。

### 一、旅游业外部宏观环境与旅游安全问题

旅游业是一个具有敏感性和脆弱性特点的综合性产业,因而比较容易受到其发展的外在宏观环境中各因素的影响。具体来说,体现在如下几个方面。

#### (一) 政治因素

第一,国家内部政局不稳定。国内政局的稳定是推进该国国内旅游发展和吸引国际游客的必备条件之一。可以想见,倘国内党派纷争不断,局部地区战乱频发,则该国很难被客源地政府和旅游者选为适宜出行的目的地。例如,2007年9月28日,我国国家旅游局就对旅游者发出提示:“近期缅甸仰光、曼德勒发生群众示威游行活动。近期欲前往和目前在缅甸旅游的游客要密切关注外交部有关信息和当地局势,并采取自我安全防范措施,慎重前往两地,必要时改变行程。”再如,2007年9月29日下午,一枚自制炸弹在位于马尔代夫首都马累中部中央公园入口处附近爆炸,导致12名外国游客受伤,其中包括8名中国游客。马尔代夫总统穆蒙·阿卜杜勒·加尧姆于当天前往医院探望伤员,并暗示爆炸案是主要反对党——马尔代夫民主党威胁“抵制旅游”所采取的一次报复性行动。

第二,与其他国家的外交关系不融洽。当某些国家间因政见相左或观

念相悖或某些特殊事件而影响了彼此的外交关系、甚至发生战争时,自然谈不到旅游业的发展、旅游资源的保护、旅游者的人身安全等问题。

第三,恐怖组织活动。如今,恐怖主义已经与地区冲突、核武器扩散、毒品走私一同被称为“国际社会四大恶魔”。恐怖组织与恐怖分子因宗教、民族等原因而采取暴力或毁灭性手段以实现他们的政治目的,其对旅游安全的影响巨大。法国《费加罗报》曾载文:“‘9·11’事件之后,旅游业成了恐怖主义的附带牺牲品。游客成为恐怖分子最理想的袭击目标,他们所代表的傲慢、富有和享乐主义正是极端势力对西方深恶痛绝的地方。”以英国为例,2005年7月7日,伦敦3列地铁和4辆公共汽车遭到自杀式恐怖爆炸袭击,造成56人死亡,700多人受伤,是第二次世界大战以来伦敦遭到的最大一次攻击。21日中午,伦敦3个地铁站和伦敦东部哈克尼地区一辆双层巴士再度遭到系列恐怖爆炸袭击与未遂爆炸,造成1人受伤,伦敦市5条地铁线路随即被关闭。爆炸发生后,对英国经济至关重要的旅游业损失约3亿英镑,英国旅游业应急小组曾于爆炸发生后预测,海外游客2005年全年在英国的消费将会比预计下降2%。可以说,恐怖主义已经成为世界旅游业和人类发展的最大敌人。

## (二) 经济因素

在认识到经济的发展会对旅游安全问题的预防与控制起到积极作用的同时,也不能忽视经济因素对旅游安全实现的影响。

第一,经济危机的影响。在全球经济一体化的今天,各国间的经济关联比以往任何时候都要紧密,因此无论哪一个国家或地区的经济发生了动荡,都会引发与之有商贸往来国家的经济震荡,使各国旅游业遭受打击或重创。以1997年7月爆发于东南亚的金融危机为例,这一次金融危机,据世界旅游协会统计,给东南亚地区约1900万从事与旅游业相关行业的人们带来了如何维持生计的问题。而其所带来的客源剧减、行业萧条、恶性竞争的局面,则使我国一大批旅行社纷纷倒闭,1997年和1998年的全国旅游饭店客房出租率和平均房价连续大幅下滑,一大批饭店处在经济效益低下、甚至经营亏损的非正常状态中。

第二,贫富差距引发的社会矛盾和纷争。贫富差距过大以及由此而带来的社会矛盾和纷争是很多国家所面临的棘手问题。社会中生活水平较低的少部分人,将其生活状况的不如意归咎于社会和政府,从而有可能采取极端的方式发泄不满、报复社会。当然其中可能不乏某些犯罪集团和组织的参与、煽动。某些旅游者,其在外出旅游的过程中又常受“穷家富路”观念的指导,从而出现消费攀高的现象,极易成为被袭对象。在肯尼亚的内罗毕,旅游者会被建议不要把相机伸出车窗外拍照,因为这里贫富差距很大,偷盗者较多。

### (三) 社会文化因素

社会文化方面影响旅游安全实现的主要因素有如下几方面。

第一,社会治安条件较差。一个社会的安全程度决定着旅游安全实现的可能性。如果旅游目的地治安案件频发、偷盗者横行,旅游安全自然难以保证。以尼泊尔为例,因其国内治安状况影响,2007年“十一黄金周”前,中国驻尼泊尔大使馆的官方网站曾提醒我国公民在来尼旅游时要避免前往尼泊尔南部“特莱平原”参观游览;遇事不要围观,以免发生意外;并要谨慎保管财物,在游人众多的景点参观游览时要提高警惕;护照须随身携带,准备好护照资料页和尼泊尔签证页的复印件以防万一,等等。

第二,旅游目的地居民与旅游者之间的矛盾。随着旅游者数量的日益增多,旅游目的地居民原有的生活节奏和生活模式被打破,固守的传统观念受到冲击,其合法权益的实现也常因要优先满足旅游者的需求而被忽略或搁置。另一方面,旅游者在外出旅游时也常常忽视了对目的地居民价值观念、生活方式的尊重,言行随意,举止不当,如评论其独特风俗、未经允许而随意拍照等。如此,则容易引发旅游目的地居民与旅游者之间的隔阂与矛盾,甚至以较激烈的方式表现出来。

第三,文化的融合。文化间的差异是旅游者出行最大的动力,正是“求新、求异、求知”的心理让旅游者不远千万里跋涉而来,体验异域风情。而对旅游目的地而言,旅游者外来文化的代表,其言行举止是新鲜的、独特的,是会引发当地人热烈讨论甚至效仿的。当地原有的文化在受到外来文化的冲击后,是可能出现包容、吸纳、逐渐与之融合的状态的。久之,那些曾经吸引我们、令我们为之神往的当地的传统风俗可能会消失,独有的特色可能会异化。于是,曾经独有的特色旅游资源与旅游产品蜕变成了大众化的、毫无个性的旅游资源与产品。

### (四) 法律因素

法律层面对旅游安全影响最大的因素莫过于相关法律、法规不配套,不健全,且未能严格执行。国家各级行政主管部门制定的防范、应对旅游安全问题的法律、法规,虽然能够从制度层面保证旅游业运行的各个方面受到保护,但由于这些法律、法规之间尚未形成相配套的体系,且多从宏观的角度着手,鲜就微观层面制订规则,故而执行效果并不明显。而对有些新兴的旅游方式及旅游项目尚无相关的法规规范指导市场运营,例如有较高参与性、刺激性的蹦极、热气球、空中滑翔等旅游项目。没有法律的约束,没有行业人员的指导,相关的旅游安全事故时有发生。另外,在实践层面,制度的贯彻执行情况不尽如人意也是导致法律、法规不能充分发挥保障安全效用的原因。

### (五) 技术因素

科技的发展为旅游业的发展提供了推动力,如交通技术的发展使得旅游者的出行更加便捷,声控技术和光学技术在旅游人造景观上的运用增加了旅游景点对游人的吸引力等。同时,也应意识到,如果在设计、施工、使用等阶段出现失误,则先进的科技也有可能成为旅游安全隐患。例如,2007年3月25日上午,广州某公园游乐场内“激流探险”探险船因船艇受力构件的设计、焊接工艺存在质量缺陷而引发安全事故,造成1名乘客脊椎粉碎性骨折。再如,2006年6月8日,某香港旅游团在湖北省兴山县境内发生交通事故,原因则是车辆转向装置存在重大安全隐患,在不符机动车运行安全技术条件下驾驶员仍然继续行驶,致使转向直拉杆球销脱落,酿成3人死亡、3人重伤、14人轻伤的惨剧。

### (六) 自然因素

自然因素作为影响旅游安全的常见因素,其对旅游者、旅游业从业人员的人身和财产的危害性、对旅游资源的破坏性都极为巨大。像飓风、台风、海啸、暴风雪、地震、泥石流等,都严重影响、限制着旅游安全的实现。2004年12月26日,印度洋发生里氏9.0级强烈地震并引发海啸,灾难波及印度尼西亚、斯里兰卡、泰国、印度、马尔代夫等国,遇难总人数接近30万。此次灾难据2005年3月威世国际为世界旅游机构进行的一项调查显示,亚太地区因为南亚海啸所蒙受的旅游损失高达30亿美元。威世国际副主席保罗·道宁指出,尽管亚太地区不少度假景点并未受到海啸破坏,但调查发现,有9%的国际游客因此而感到害怕,决定将到其他地区度假。再如,2005年10月21日,墨西哥遭到“威尔玛”飓风的袭击,3万旅游者陷于惊恐和黑暗之中。其中,坎昆岛一地滞留1万至1.2万游客,坎昆以南地区滞留大约2万名游客,而著名旅游胜地坎昆岛处于水淹之中。

除此之外,像高原反应、极端气温、凶禽猛兽、有毒动植物、森林火灾等也都会影响旅游安全的实现。

## 二、旅游系统自身与旅游安全问题

除了旅游业发展的外部宏观环境会影响旅游安全的实现外,旅游系统自身也有诸多因素成为旅游安全实现的障碍。而这正是本书后文中所要着重阐述、探讨的内容,在此仅作简单分析。

### (一) 旅游管理部门的管理状况

从我国各级旅游管理部门下发的关于加强各地安全管理工作的通知中,以及各地纷纷启动与旅游相关的各类预报预警系统的行动中,能够看出,旅游安全事故带来的严重后果已经使旅游管理部门认识到了安全问题

的重要性,开始着手强化管理工作。但是,尽管如此,仍然有很多地方管理部门对旅游安全问题认识不足或认识错误。比如在该地区发生旅游安全问题后不及时上报,认为上报与否关系不大且会影响地方形象,于是隐瞒、遮掩,导致上级相关部门无法对旅游安全问题及时掌握和妥善处理。因此,提高管理人员对旅游安全的重视程度,关注其在管理过程中是否在制度层面进行了预设,在资金方面进行了调配,在机构方面进行了设置,在人员方面进行了配备,这些都关乎旅游安全能否实现。

### (二) 旅游业从业人员的安全意识

旅游企业如果在其经营发展中只将获取利润作为终极目标,而忽视安全的重要性,那么在其发展过程中一定会遭遇到安全问题所带来的困扰,也必将影响其利润的实现。因此,旅游企业需要提高其对安全问题的重视程度,特别是通过教育,提高其员工的安全意识,使员工认识到旅游安全问题的重要性,了解应如何应对旅游安全问题,采取有效的防止危害发生的措施。毕竟,旅游安全问题是关乎旅游企业声誉、形象的大问题,而且有相当一部分旅游安全问题是旅游业从业人员的疏忽大意导致的,比如2000年8月26日,浙江天目溪发生的漂流事故,就是未安排漂流者穿救生衣、筏工未经培训无证上岗、导游没有全程陪同等原因,使天目溪漂流点宣传牌上的“在景区内确保游客游览当中的人身安全”的承诺成空。

旅游业从业人员的安全意识也体现在组织、安排旅游活动的过程中也要关注其自身的安全问题。比如导游,身处旅游活动的第一线,其在带团的过程中,难免会遇到交通事故、旅游景点景区的突发事件、因工作矛盾而引发的人身伤害等。如何较好地保障自身安全,从而有效地推动旅游安全的实现,是旅游业从业人员必须思考的问题。

### (三) 旅游者的安全观念

旅游者外出旅游时,本着追求愉悦、放松身心的目的离开了熟悉的环境,来到一个新奇的地方,常常会将注意力集中于风景名胜和奇闻轶事上,从而放松了警惕,忽视了身边的不安全因素。所以,旅游者很容易成为犯罪分子实施犯罪选定的对象。

其次,旅游者在选择出游方式时考虑不周。有的旅游者在制定出游计划时,没有把自己的身体状况是否能够承受旅游活动的内容作为考虑因素,完全凭兴趣喜好选择参团。常发生患有心脏病的旅游者前往海拔较高的地区或参与惊险刺激项目的情况,有的旅游者甚至未随身携带急救药品,以致酿成在旅游过程中突发意外的悲剧。另外,有很多旅游者热衷于参加徒步游、自助探险游等个性化旅游,但却是在没有进行必要的体能和心理准备、没有相关的背景知识储备、没有物资和救助准备,甚至没有经验或能力应付