

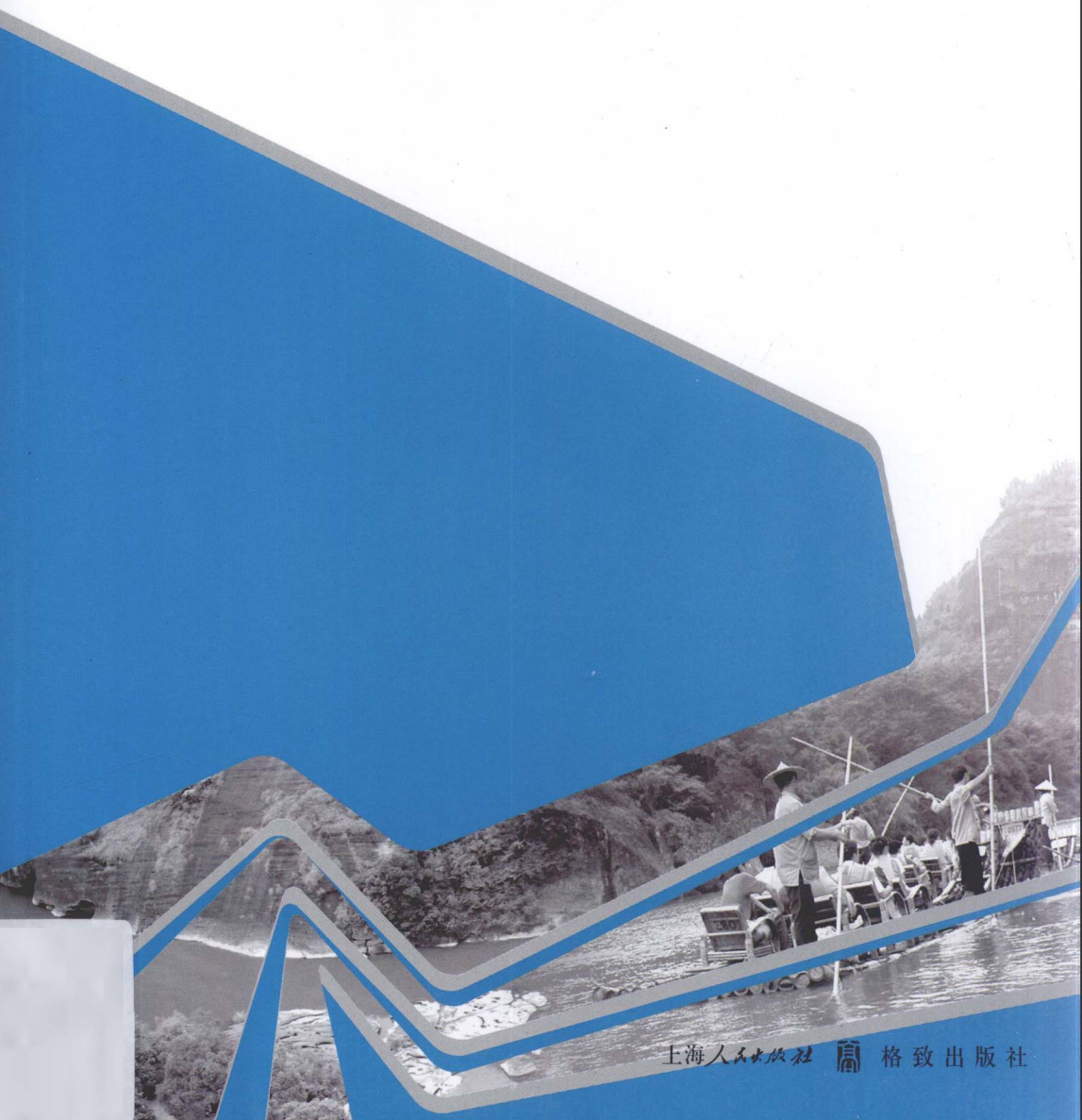


高等院校旅游学科“十二五”规划教材

夏林根 / 主编

旅游安全管理

孔邦杰 编著



上海人民出版社 格致出版社

旅游安全管理

孔邦杰 编著



图书在版编目(CIP)数据

旅游安全管理/孔邦杰编著. —上海:格致出版社, 2011

高等院校旅游学科“十二五”规划教材/夏林根主编

ISBN 978 - 7 - 5432 - 2033 - 1

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(2011)第 223299 号

责任编辑 罗 康

美术编辑 路 静

高等院校旅游学科“十二五”规划教材

旅游安全管理

孔邦杰 编著

出版 世纪出版集团 格致出版社
www.ewen.cc www.hibooks.cn
上海人民出版社
(200001 上海福建中路193号24层)



编辑部热线 021-63914988

市场部热线 021-63914081

发行 世纪出版集团发行中心
印刷 浙江临安曙光印务有限公司
开本 787×1092 毫米 1/16
印张 21.5
插页 2
字数 353,000
版次 2011 年 12 月第 1 版
印次 2011 年 12 月第 1 次印刷
ISBN 978 - 7 - 5432 - 2033 - 1/F · 492
定价 37.00 元

编委会

主 编

夏林根 上海市旅游教育分会高校专业委员会秘书长，复旦大学教授，杉达学院旅游系主任

编 委

肖潜辉 国家旅游局人事教育司原司长，上海春秋国际旅行社总经理，教授

何健民 联合国世界旅游组织专家，上海财经大学旅游系主任、教授、博导

杨卫武 中国旅游教育分会副会长，上海师范大学旅游学院院长、教授

许长仁 全国十大旅游营销人物，河南省焦作市旅游局原局长，华山旅游集团总经理

郭鲁芳 浙江省高校旅游学科带头人，浙江工商大学旅游系主任、教授

全 华 国家自然科学基金委员会评审专家，上海财经大学旅游系教授、博导

田 勇 中国旅游未来研究会常务理事，江西师范大学旅游学院副院长、教授

梁玉社 天津商业大学酒店管理系主任、教授，天津市商委商业专家

徐义燕 南京财经大学旅游管理系主任、教授

王秦伟 上海世纪出版集团格致出版社

作者简介

孔邦杰，浙江农林大学旅游与健康学院教师。主要从事旅游环境、旅游安全、旅游规划等领域的教学与科研工作。主持完成多项课题，参与20多项旅游区规划项目。

内容提要

《旅游安全管理》从旅游安全风险因素与旅游系统之间的关系入手，详尽阐述了旅游安全管理的基本要素和基本方法。主要内容包括：气象、地质、水难、生物危害等自然灾害，交通、消防、游乐设施等事故，饮食卫生、传染病、急病急症等公共卫生事件，政治社会、刑事案件、人群聚集、文化习俗等社会文化事件的防范对策和应急处置方法，旅游安全应急预案和应急演练，旅游安全事故调查处理，旅游危机管理等。

总序

经过两年多的努力,“高等院校旅游学科‘十二五’规划教材”(以下简称“旅游规划教材”)终于付梓了!

改革开放以来,我国旅游业持续快速发展,产业规模不断扩大,产业体系日趋完善。据国家旅游局统计,“十一五”期间,国内旅游人数年均增长12%,入境过夜旅游人数年均增长3.5%,出境旅游人数年均增长19%,旅游业总收入年均增长15%,居民人均出游率达1.5次,旅游消费对社会消费的贡献超过10%。2010年,国内旅游人数21亿人次,国内旅游收入1.26万亿元;公民出境旅游目的地国家和地区141个,出境旅游人数5739万人次;入境旅游人数13376.22万人次,其中过夜旅游人数5566万人次,外国游客人数2612.69万人次,实现旅游外汇收入458亿美元;全国共有星级饭店13652家,纳入统计范围的旅行社22142家,各类旅游景区景点2万多个,最佳旅游城市3座,优秀旅游城市307座,旅游强县17个;导游IC卡持有人数590181人,持有导游资格证的人数近70万人,景区、展馆讲解人员逾30万人;全国旅游直接就业1350多万人,间接就业7000多万人,约占全社会就业总人数的8%;旅游业总收入1.57万亿元。我国已经位居全球第三大入境旅游接待国和第四大出境旅游消费国,形成了全球最活跃的国际旅游市场和规模最大的国内旅游市场,已经由旅游资源大国发展成为世界旅游大国。

大力发展旅游业是我国的一项基本国策。旅游业是战略性产业,资源消耗低,带动系数大,就业机会多,综合效益好,对提高国民素质、传播

中华民族先进文化和文明成果、推进和谐世界建设具有积极作用。当前我国正处于工业化、城镇化快速发展时期,改革开放稳步推进,经济社会持续发展,综合国力不断提升,日益增长的大众化、多样化消费需求为旅游业发展提供了新的机遇。与此同时,也面临着市场环境复杂多变、市场竞争日趋激烈、保持旅游市场快速增长的困难加大等新情况和新挑战。2009年12月国务院颁布《关于加快发展旅游业的意见》,提出了未来十年我国旅游业发展的战略目标:到2015年,旅游市场规模进一步扩大,国内旅游人数达33亿人次,年均增长10%;入境过夜游客人数达9000万人次,年均增长8%;出境旅游人数达8300万人次,年均增长9%;旅游消费稳步增长,城乡居民年均出游超过2次,旅游消费相当于居民消费总量的10%;经济社会效益更加明显,旅游业总收入年均增长12%以上,旅游业增加值占全国GDP的比重提高到4.5%,占服务业增加值的比重达到12%;每年新增旅游就业50万人;旅游服务质量明显提高,市场秩序明显好转,可持续发展能力明显增强;力争到2020年旅游产业规模、质量、效益基本达到世界旅游强国水平。完成国家发展旅游业的战略目标,需要包括旅游行业、旅游院校在内的社会各界的坚持不懈的共同努力。

大力发展旅游产业,人才队伍建设是关键。旅游业的快速发展,对旅游人才的素质提出了新的更高的要求。目前我国旅游界的人才现状与旅游业的发展需要还有相当大的差距,旅游管理人员的数量和管理水平,旅游院校的培养模式、培养体制,还难以与迅速发展的旅游业相适应。整合旅游教育资源,加强学科建设,优化专业设置,深化教学改革,提高教育水平,为旅游行业输送更多的高素质人才,这是旅游院校的基本任务,也是促进旅游业持续快速健康发展,实现世界旅游强国宏伟目标的战略措施之一。

草创于改革开放初期的我国旅游教育事业,蓬勃发展。2009年末,全国共有旅游院校1733所,在校学生95.24万人,其中高等旅游院校及开设旅游专业的普通高等院校852所,在校学生49.84万人;中等旅游职业学校881所,在校学生45.4万人;全行业在职人员培训总量达397.11万人次。我国已经形成了研究生教育、本科教育、专科教育、中等职业教育四个层次,全日制教育、业余教育、远程教育三种方式相结合的旅游教育体系,并呈现出院系(专业)数量迅速增长、办学规模不断扩大的趋势。旅游从业人员的培训工作,正朝着规范化、制度化的方向发展。但是,旅游院校在办学结构、办学特色、课程设置、实践环节等方面,还有不少亟待研

究解决的问题。

教材建设是高等院校的一项基本任务,加强旅游学科教材建设是改善提高旅游教育的当务之急。我们既要有一支具有相当学术水平的师资队伍,又要有若干套有所创新、有所超前、体现时代特色的旅游教材,才有可能培养出适应社会需要、为行业所欢迎的旅游人才。这套“旅游规划教材”正是为此目标而设计编纂的。

“旅游规划教材”作为高等院校旅游学科的通用教材,力求学术性与普及性并重,开拓性与稳定性结合,理论性与应用性兼具。作者们站在世界旅游学科的前沿,吸收国内外最新研究成果,关注旅游产业的最新动态,系统、准确、简明地阐述相关基础理论,设置“学习要点”、“案例点评”、“练习思考”、“实训练习”等模块,征引大量案例,适当描述相关的操作程序和方法,并配置相应的教学课件,突出了旅游学科应用性、实践性的专业特点。

高等院校的课程设置,体现高校各自的办学思想和办学特色。不同的高校可以有不同的课程体系。“旅游规划教材”计划出版三十余种,选题既包括旅游管理、酒店管理、会展经济等旅游学科的专业基础课和必修课,也包括相关专业主要的选修课,将成为目前国内规模最大、种类最多、涵盖面最广的一套旅游专业教材。

“旅游规划教材”的作者来自全国各地,他们大多是教育部、省级或校级特色专业或重点专业的教授和副教授,执教的课程不少是教育部、省级或校级的精品课程或重点课程,多年研究讲授某一门课程,积累了丰富的教学经验和资料。此外,还有一些长期任职于旅游主管部门以及大型旅游企业的领导,他们具有丰富的旅游管理实践经验。高等院校教师、行业主管部门专家和大型企业领导三方面的人才相互通力合作,将使用多年获得好评的讲义和多年的管理实践经验整理成书,这是编纂高等院校教材的一种新尝试,也将使这套“旅游规划教材”更贴近旅游界的现实,更具权威性。

“旅游规划教材”主要是为普通高等院校旅游学科,包括旅游管理、酒店管理、会展经济及相关专业的本科教学编写的,同时兼顾了民办高校、夜大学、网络教育、自学考试相关专业的教学需要,还可作为旅游企业高级管理人员进修培训教材、高职高专院校教学参考用书。我们真诚地希望旅游教育界的专家学者、使用这套教材的老师和学生及时提出批评建议,使其能够不断完善,更适应旅游教育改革的

需要。

“旅游规划教材”的编纂出版,得到了上海世纪出版集团格致出版社的大力支持。从选题的确定到书稿的修改,格致出版社提出了许多很有见地的建议,也得到了有关专家学者的鼎力相助,在此深表谢意!

夏林根

于复旦大学光华楼

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 013

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 056

第三章 自然灾害的防范与应对 064

- 第一节 自然灾害防范与应对概述 064
- 第二节 气象灾害的防范与应对 072
- 第三节 地质灾害的防范与应对 083
- 第四节 水难事故的防范与救助 091
- 第五节 生物危害的防范与应对 097

第四章 事故灾难的防范与应对 105

- 第一节 交通事故的防范与应对 105
- 第二节 消防事故的防范与应对 116
- 第三节 游乐设施事故的防范与应对 128

第五章	公共卫生事件的防范与应对	137
第一节	公共卫生安全概述	137
第二节	饮食卫生安全管理	143
第三节	传染病的防范与应对	154
第四节	急病急症的应急处置	159
第六章	社会文化事件的防范与应对	177
第一节	旅游社会安全概述	177
第二节	政治社会安全管理	182
第三节	刑事案件安全防范	185
第四节	人群事故安全管理	195
第五节	文化习俗安全管理	201
第七章	旅游安全应急预案	209
第一节	旅游安全应急预案概述	209
第二节	旅游安全应急预案基本内容	213
第三节	旅游安全应急预案编制	224
第八章	旅游安全应急演练	239
第一节	旅游安全应急演练概述	239
第二节	旅游安全应急演练准备	247
第三节	旅游安全应急演练实施	253
第四节	旅游安全应急演练总结	256
第九章	旅游安全事故调查处理	265
第一节	旅游安全事故调查	265
第二节	旅游安全事故评估	276
第三节	旅游安全事故处理	282
第四节	游客伤亡的处理	285
第十章	旅游危机管理	294
第一节	旅游危机概述	294
第二节	旅游危机前的管理	301

第三节	旅游危机中的应对	306
第四节	旅游危机后的恢复	309
第五节	旅游危机管理计划	315
第六节	旅游危机公关	317

参考文献	329
------	-----

后 记	332
-----	-----

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

1. 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。

2. 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。

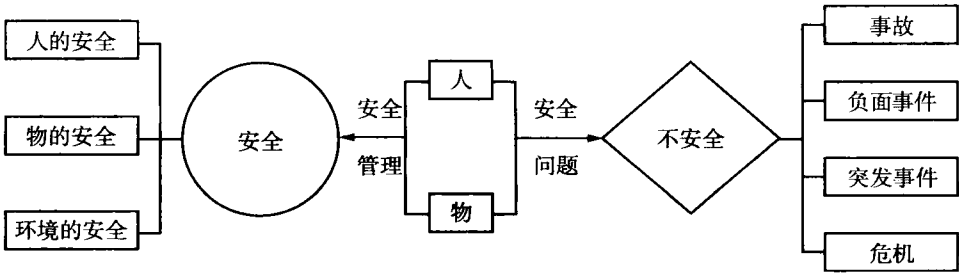


图 1.1 旅游安全相关概念的相互关系

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。

1. 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。

2. 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，难以作出准确的预测，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。

3. 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。2011 年 4 月 27 日中午，中国台湾阿里山的小火车在行进中被一棵突然断裂的树干击中，造成 5 名

大陆游客遇难。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。

4. 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。

5. 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。

6. 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5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。

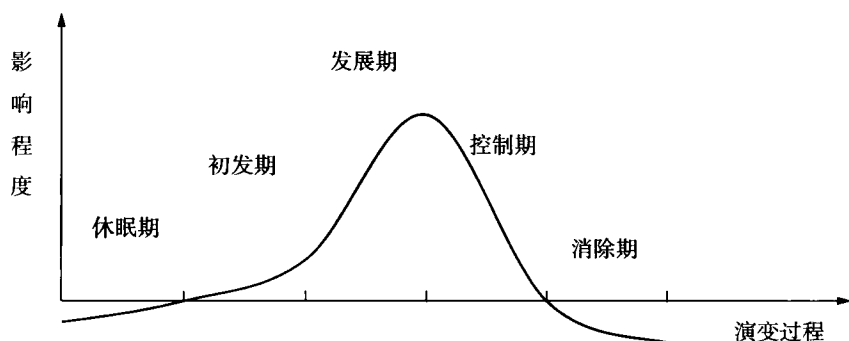


图 1.2 旅游安全事故的生命周期

1. 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。

2. 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。

3. 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。

4. 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。

5. 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。