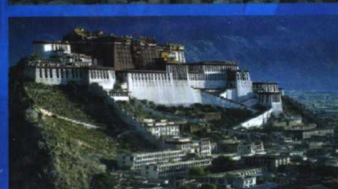
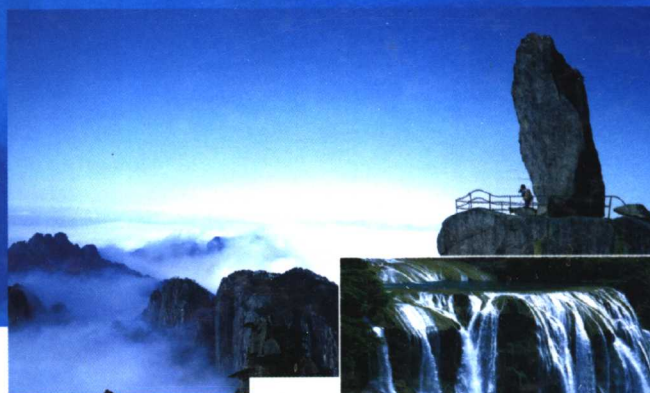
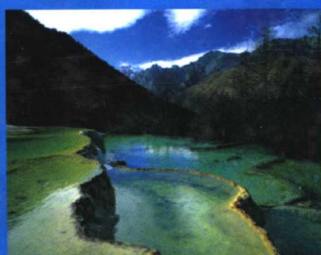
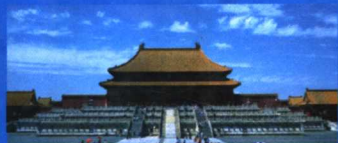


最新 旅游安全事故 防范措施与责任认定 处理办法 实用全书

◎ 主编：冯 道 ◎



光明日报出版社

最新旅游安全事故防范措施与 责任认定处理办法实用全书

主编：冯 道

卷 一

文本名称 最新旅游安全事故防范措施与责任认定处理办法实用全书
文本主编 冯道

光盘出版发行 光明日报出版社
地 址 北京市永安路 106 号
光盘生产 北京中联光盘有限公司
出版时间 2002 年 9 月

光盘出版号 ISBN 7 - 900007 - 83 - 0/2·23
定 价 798.00 元 (1CD 赠送配套全书三卷)

前 言

旅游业是当今世界上最重要的经济产业之一，被誉为“无烟工业”、“朝阳产业”。改革开放以来，我国旅游业迅速发展，在国民经济发展和社会发展中所起的作用越来越强，在世界旅游业中的地位也在不断提高。随着我国人民生活水平的提高，旅游也已经成为人们主要的一种生活方式。然而，与这种大好形势相伴而来的，是旅游事故的不断发生，使本来应该畅快的一次出游，变成了一个人生命的摧损和消亡，一家人的生死诀别甚至是众多家庭的倾家荡产抑或是支离破碎。近年来，旅游安全问题越来越引起社会各界的广泛关注。旅游事故的防范和处理也成了人们议论的、急待解决的热点、焦点和重点问题。国家领导人对此也非常重视，江泽民总书记早就指出：要把安全问题放在同经济建设同等重要的位置来抓；要一手抓经济，一手抓安全。

正是基于以上这些，我们组织了全国知名院校的有关旅游、法律方面的百名专家、学者历时三年，数易其稿，编撰成了这部《最新旅游安全事故防范措施与责任认定处理办法实用全书》大型工具书，以适应当前形势的迫切需要。

本书内容：本书共分三卷六篇，详尽介绍了常见旅游事故以及处理程序。处理办法、责任的具体认定，从加强旅行社管理、旅游交通管理、旅游饭店管理以及旅游景点、娱乐场所管理等方面，提出了对旅游事故防范和规避的最佳途径。本书内容丰富、材料详实、观点新颖案例剖析透辟、编排科学合理。是国内外第一部旅游事故防范与处理方面的大型工具书。

本书特点：

1. 全面性：本书对旅游各个环节中易发事故及相应的对策、措施都分别进行了阐述，涵盖面极宽、极广。
2. 权威性：本书由北京旅游学院、中国政法大学、中国公安大学等全国十多所重点院校有关旅游、法律方面的 30 多个专家、学者联合编撰而成，极具权威性。
3. 实用性：本书对近年未发生的重大旅游事故，以及处理办法都进行了专家评点剖析，并收编了相关法律法规以资参照。实用性极强。

本书编委会

2002.9

目 录

第一篇 旅游安全总论

第一章 旅游的概念与特征	(3)
第一节 旅游的产生及其科学概念	(3)
一、旅游产生的基础和条件.....	(3)
二、旅游的概念及定义.....	(6)
第二节 旅游的本质与分类	(10)
一、旅游的本质	(10)
二、旅游的基本属性	(12)
三、旅游的特征及类型	(16)
第二章 旅游活动的构成	(23)
第一节 旅游者	(23)
一、旅游者的概念及分类	(23)
二、旅游者的基本权利和义务	(26)
三、外国旅游者的法律地位	(26)
第二节 旅游资源	(29)
一、旅游资源的概念及分类	(29)
二、旅游资源的特点	(32)
三、我国的旅游资源及其特色	(32)
四、旅游资源的开发和保护	(39)
第三节 旅游的媒介——旅游业	(42)
一、旅游业的定义	(42)
二、旅游业的性质	(43)
三、旅游业的特点	(43)
第三章 旅游安全与旅游犯罪	(45)
第一节 旅游安全	(45)
一、旅游安全概述	(45)
二、旅游安全与管理机构及其职责	(46)
三、旅游安全事故处理	(47)
第二节 旅游犯罪	(48)
一、旅游犯罪概念的界定	(48)

二、容易遭受伤害的旅游者的特征	(50)
三、导致旅游者被害的内在因素	(55)
四、旅游者的自我防范措施	(56)
五、旅游者遇害时的对策	(59)
六、旅游者被害后的补救	(61)
第三节 旅游安全管理法规制度	(63)
一、旅游安全管理法规概述	(63)
二、旅游安全管理职责	(63)
三、漂流旅游安全管理暂行办法	(65)
四、旅游安全事故的处理	(67)
第四章 出游准备旅游安全注意事项	(70)
第一节 旅游类型的选择	(70)
第二节 旅游目的地选择	(72)
第三节 旅行社的选择	(78)
第四节 旅游注意事项	(82)
一、团队旅游注意事项	(82)
二、自助旅游注意事项	(85)
三、旅游费用的规划	(94)
四、旅游行装的准备	(101)

第二篇 旅游安全事故防范

第一章 旅游事故防范措施之一——加强旅行社管理	(109)
第一节 旅行社的特性与分类	(109)
一、旅行社的性质与特点	(109)
二、旅行社的类型与业务	(113)
三、旅行社的地位与作用	(119)
第二节 旅行社服务管理	(123)
一、旅游服务的类型	(123)
二、旅游服务采购方法	(131)
第三节 旅行社产品销售管理	(141)
一、旅行社的销售渠道	(142)
二、旅行社产品的促销	(149)
三、旅行社产品销售业务的运作	(155)
第四节 导游服务管理	(161)
一、导游服务的性质	(161)
二、导游服务的特点	(163)

三、导游服务的基本原则	(164)
四、导游服务在旅游服务中的地位	(167)
五、导游服务的作用	(167)
六、导游人员的分类及职责	(168)
七、导游人员的基本素质要求	(171)
八、带团技能要求	(176)
九、导游人员的纪律要求	(189)
十、导游人员资格要求	(191)
十一、导游人员的技术等级要求	(195)
十二、出境游领队要求	(198)
十三、导游服务规范	(202)
第五节 旅行社管理法律制度	(218)
一、旅行社概述	(218)
二、旅行社的设立与变更	(221)
三、旅行社管理法律制度	(228)
四、旅行社经营	(236)
五、旅行社的法律责任	(239)
第六节 导游人员管理法律制度	(240)
一、导游人员管理法律概述	(240)
二、导游人员管理条例	(241)
三、导游人员管理实施办法	(248)
四、导游员等级评定制度	(251)
第七节 常见的旅行社违法行为	(254)
一、违反旅游行政管理法	(254)
二、违反民商事法律的行为	(259)
第八节 旅行社对旅游事故的防范与处理	(262)
一、旅游事故的类型	(262)
二、普通事故的处理	(265)
三、特殊旅游事件的处理	(276)
第九节 导游对游客个别要求的处理	(279)
一、游客个别要求处理的原则	(279)
二、游客在餐饮、住房、娱乐、购物方面个别要求的处理	(280)
三、游客要求自由活动的处理	(283)
四、游客其他个别要求的处理	(284)
第十节 导游服务中事故的预防与处理	(286)
一、计划或活动日程变更的处理	(286)
二、漏接、错接、空接的预防与处理	(287)
三、误机(车、船)事故的预防与处理	(288)

四、游客丢失证件、钱物、行李的预防与处理·····	(289)
五、游客走失的预防与处理·····	(292)
六、游客患病、死亡的处理·····	(293)
七、游客越轨言行的处理·····	(294)
八、旅游安全事故的预防与处理·····	(295)
第十一节 国际旅游中的旅行社与导游服务管理·····	(298)
一、旅行社与旅游法·····	(298)
二、旅游合同国际公约·····	(299)
三、导游与导游法·····	(309)
第十二节 典型案例评析·····	(313)
第二章 旅游事故防范措施之二——加强旅游交通管理·····	(372)
第一节 旅游交通安全防范常识·····	(372)
一、乘飞机旅游常识·····	(372)
二、乘火车旅游常识·····	(378)
三、水路旅游运输·····	(385)
第二节 中国道路与旅游资源·····	(387)
一、中国地理知识·····	(387)
二、中国旅游资源·····	(390)
三、交通运输基本知识·····	(396)
第三节 中国公路运输与内河航运管理·····	(398)
一、公路运输·····	(398)
二、内河航运·····	(414)
第四节 中国铁路运输管理·····	(419)
一、中国铁路发展概况·····	(419)
二、改革开放促进了中国铁路的辉煌·····	(421)
三、铁路旅客运输·····	(430)
四、铁路货物运输·····	(431)
五、中国著名铁路·····	(431)
六、中国著名的铁路桥梁·····	(435)
第五节 中国民航运输管理·····	(438)
一、民航事业回顾与展望·····	(438)
二、蓬勃发展的中国民用航空企业·····	(442)
三、航空运输服务的新思路新举措·····	(456)
四、充分发挥自身优势,推动中国民航迅速发展·····	(458)
五、航空旅行保健知识·····	(460)
第六节 中国民用机场建设·····	(480)
一、民航机场建设成就辉煌·····	(480)
二、枢纽、干线机场与历史文化名城机场建设·····	(482)

三、经济特区与开放口岸机场建设	(494)
四、旅游城市和旅游胜地机场建设	(498)
五、重点开放城市与支线旅游机场建设	(500)
第七节 国际旅游中的运输服务管理	(509)
一、国际旅游运输法	(509)
二、国际航空运输	(513)
三、国际海上旅客运输	(517)
四、国际陆路运输	(520)
第八节 旅游交通管理法律制度	(524)
一、旅游交通管理法律概述	(524)
二、合同法·运输合同	(525)
三、民用航空法	(526)
四、铁路法	(530)
第九节 旅游交通场所的违法犯罪和安全防范	(533)
一、旅游交通场所违法犯罪的特征	(534)
二、盗窃——旅游交通场所最常见的犯罪类型	(535)
三、五花八门、花样翻新的骗术	(542)
四、“飞车抢夺”犯罪及防范技巧	(550)
五、交通场所抢劫犯罪	(551)
六、名目繁多的敲诈勒索及深层原因	(554)
七、交通场所其他违法犯罪活动	(555)
八、交通场所的安全问题——拥挤的站台要当心	(556)
九、交通场所旅游小常识	(556)
第十节 旅游交通工具安全指南	(558)
一、旅游交通工具的选择	(558)
二、旅游交通工具有关的违法犯罪	(559)
三、交通工具上旅游者需知的一些安全问题	(566)
第十一节 典型案例评析	(571)
第三章 旅游事故防范措施之三——加强旅游食宿管理	(589)
第一节 旅游饭店分类与特点	(589)
一、旅游者之家——旅馆	(589)
二、旅馆的分类	(589)
三、现代化的旅游饭店	(590)
四、旅游饭店星级评定制度	(598)
五、星级饭店服务标准	(600)
第二节 旅游级店服务管理	(601)
一、客人来前的准备工作	(601)
二、客人入住后的日常服务	(602)

三、客人走时的收尾工作	(602)
四、客人走后的房间整理	(602)
五、客房服务“八字工作法”	(602)
六、客房服务“十主动”	(603)
七、客房服务纪律“十不可”	(603)
八、客房的日常服务工作	(604)
九、为客洗衣服务	(610)
十、做好会议室的服务工作	(613)
第三节 旅游饭店安全管理	(617)
一、前厅部所属人员及客房钥匙等的管理	(617)
二、总台安全管理	(619)
三、大堂安全管理	(620)
四、客房安全管理	(623)
五、餐饮部安全管理	(628)
六、后台安全管理	(632)
七、消防安全管理	(634)
八、饭店各类安全守则	(647)
第四节 住宿业管理法律制度	(660)
一、住宿业概述	(660)
二、住宿业经营者与相关主体之间的权利和义务	(664)
第五节 住宿业国际法规及有关外国住宿业法律制度	(669)
一、住宿业国际法规简介	(669)
二、法国、美国关于饭店方面的法律制度简介	(670)
第六节 旅游包含与购物中的法律问题	(676)
一、消费者权益保护法律制度	(676)
二、不正当竞争行为及其法律责任	(687)
三、食品卫生法律制度	(699)
第七节 旅游餐饮场所安全防范	(702)
一、用膳场所的违法犯罪	(702)
二、食品卫生的安全问题	(706)
三、旅游小常识	(709)
第八节 旅游住宿场所安全防范	(711)
一、盗窃犯罪及防范	(711)
二、住宿场所抢劫犯罪的预防	(721)
三、住宿场所的诈骗犯罪	(727)
四、住宿场所其他犯罪防范	(732)
第九节 典型案例评析	(733)
第四章 旅游事故防范措施之四——加强旅游娱乐场所管理	(744)

第一节 娱乐场所一般常识	(744)
一、康乐部的地位	(744)
二、康乐部的主要作用和任务	(745)
三、康乐消费知识和保健知识	(748)
第二节 娱乐项目的设置管理	(771)
一、娱乐项目设置的原则和依据	(771)
二、康体项目设置的具体要求	(774)
三、娱乐项目设置的具体要求	(779)
第三节 康乐部的组织与人力资源的管理	(781)
一、康乐部的组织机构	(781)
二、康乐部员工的招聘	(787)
三、康乐服务员的培训与督导	(791)
第四节 旅游娱乐场所服务质量管理	(796)
一、康乐服务质量管理的内容	(796)
二、康乐部的优质服务	(797)
第五节 康乐部的日常管理制度	(808)
一、日常管理制度的制定	(808)
二、康体类项目的服务制度	(812)
三、娱乐、保健、休闲类项目服务制度	(823)
第六节 康乐部的安全与卫生管理	(830)
一、康乐部的安全管理	(830)
二、康乐部的卫生管理	(841)
第七节 康乐部投诉的处理	(846)
一、投诉的原因	(846)
二、处理投诉的原则和方法	(848)
第八节 娱乐场所的违法犯罪和安全管理	(851)
一、旅游与娱乐	(851)
二、娱乐场所常见的犯罪类型	(852)
三、娱乐场所的安全问题	(858)
第五章 旅游事故防范措施之五——加强旅游区管理	(861)
第一节 旅游区和旅游区经营管理	(861)
一、旅游区	(861)
二、旅游区经营管理	(869)
第二节 旅游区经营活动	(875)
一、旅游区经营的原则	(875)
二、观光产品的组织	(878)
三、服务组织	(880)
第三节 旅游区环境和卫生管理	(887)

一、旅游区环境的含义·····	(887)
二、旅游区环境管理的内容·····	(890)
三、旅游区卫生管理·····	(894)
第四节 旅游区员工素质和人力资源管理·····	(896)
一、员工素质·····	(897)
二、员工工作情绪的提高·····	(898)
三、员工素质的提高·····	(901)
四、工作分析与工作组织·····	(903)
第五节 旅游区商品经营管理·····	(908)
一、旅游商品的特点·····	(908)
二、旅游商品的种类·····	(910)
三、旅游区商业店铺和商品陈列·····	(914)
四、旅游商品开发·····	(921)
五、我国旅游商品的现状与发展方向·····	(924)
第六节 旅游区服务质量管理·····	(926)
一、服务质量管理的重要性·····	(926)
二、服务质量管理的内容和原则·····	(930)
第七节 旅游区安全事故防范·····	(936)
一、旅游区的安全常识·····	(936)
二、旅游购物的安全防范·····	(958)
第八节 典型案例评析·····	(962)

第三篇 旅游保险与旅游合同

第一章 保险与保险法基本知识·····	(983)
第一节 保险和保险法·····	(983)
一、保险·····	(983)
二、保险法·····	(987)
第二节 保险合同·····	(990)
一、保险合同概述·····	(990)
二、保险合同的主体、客体和内容·····	(991)
三、保险合同的形式·····	(1000)
四、保险合同的订立、变更和终止·····	(1001)
第二章 旅游保险的种类与特征·····	(1005)
第一节 旅游风险与旅游保险的作用·····	(1005)
一、旅游风险与保险的作用·····	(1005)
二、我国旅游保险的立法概况·····	(1005)

第二节 旅游保险的种类与特征	(1006)
一、旅游保险的种类	(1006)
二、旅游保险的性质	(1006)
三、旅行社责任保险	(1006)
第三节 旅游意外保险的内容	(1009)
一、投保条件	(1009)
二、保险的期限	(1009)
三、保险的责任	(1010)
四、保险责任免除	(1010)
五、保险金额和保险费	(1011)
第四节 旅游意外保险的办理程序	(1011)
一、保险公司的选择	(1012)
二、保险方式的确定	(1012)
三、签订旅游意外保险合同	(1012)
四、向旅游者收取保险费	(1012)
五、投保确认	(1012)
六、投保更改	(1012)
第五节 旅游意外保险的赔付程序	(1013)
一、取得有效凭证	(1013)
二、事故通知	(1013)
三、事故核查	(1013)
四、保险金的申请与赔付	(1013)
第三章 旅游合同的种类与特征	(1016)
第一节 合同制度概述	(1016)
一、我国的合同制度	(1016)
二、合同的基本知识	(1018)
第二节 旅游合同法律法规知识	(1019)
一、旅游合同的主要适用法律法规	(1019)
二、合同与旅游合同	(1019)
三、旅游合同的种类	(1020)
四、旅游合同的基本原则	(1021)
五、旅游合同的订立	(1023)
六、旅游合同的效力	(1027)
七、旅游合同的履行	(1028)
八、《担保法》规定的担保形式	(1031)
第三节 旅游合同的变更和转让	(1034)
一、旅游合同的变更	(1034)
二、旅游合同的转让	(1035)

第四节	旅游合同的终止	(1035)
第五节	违约责任	(1036)
第四章	人身意外伤害保险与赔付	(1038)
第一节	人身保险概述	(1038)
一、	人身保险的概念	(1038)
二、	人身保险的分类及主要险种	(1039)
三、	人身保险的合同	(1045)
四、	意外伤害的概念	(1046)
五、	开展人身保险的意义及作用	(1049)
第二节	人身保险意外伤害的赔偿原则	(1051)
一、	赔偿的基本原则	(1051)
二、	不予赔偿的原则	(1057)
第三节	人身意外伤害保险赔偿额的计算方法	(1059)
一、	意外伤害死亡残废保险赔偿额的计算方法	(1059)
二、	意外伤害医疗保险	(1061)
第四节	人身保险意外伤害赔偿的实务手段	(1063)
一、	请求赔偿的权利人	(1063)
二、	请求赔偿权的产生、变更和消灭	(1064)
三、	人身保险意外伤害的理赔	(1065)
第五节	人身保险意外伤害与医学	(1068)
一、	意外伤害事故的寄与度	(1068)
二、	人身伤害的评价	(1070)
三、	人身伤害死亡和残废鉴定基础知识	(1071)
第六节	人身保险意外伤亡赔偿费的组成	(1072)
一、	赔偿费组成简述	(1072)
二、	保险金给付的组成	(1075)
第五章	典型案例评析	(1091)

第四篇 旅游事故仲裁与诉讼

第一章	旅游事故处理概述	(1113)
第一节	旅游纠纷处理	(1113)
一、	旅游纠纷	(1113)
二、	旅游纠纷的解决	(1114)
第二节	旅游投诉	(1119)
一、	旅游投诉概述	(1119)
二、	旅游投诉的管辖	(1122)

三、旅游投诉者与被投诉者	(1124)
四、旅游投诉受理程序	(1126)
五、旅游投诉处理程序	(1127)
第二章 旅游者权益保护	(1132)
第一节 旅游者权益	(1132)
一、旅游者的合法权益	(1132)
二、旅游者的基本权利	(1132)
第二节 消费者权益保护法	(1133)
一、消费者运动与消费者保护	(1133)
二、消费者权益保护法的原则和作用	(1141)
三、消费者权益保护法的基本内容	(1144)
第三节 侵害消费者权益的法律责任	(1147)
一、经营者的民事责任	(1148)
二、经营者承担的行政责任	(1158)
三、经营者承担的刑事责任	(1160)
第四节 消费纠纷的解决途径	(1161)
一、消费纠纷的概念和类型	(1161)
二、消费者求偿主体的确定	(1162)
三、与经营者协商和解解决消费纠纷	(1164)
四、请求消费者协会调解解决消费纠纷	(1165)
五、向有关行政部门申诉解决消费纠纷	(1167)
六、通过仲裁解决消费纠纷	(1168)
七、通过诉讼解决消费纠纷	(1170)
第五节 消费者索赔	(1174)
一、消费赔偿责任的构成要件	(1174)
二、消费赔偿的适用范围	(1179)
三、消费者索赔的程序	(1185)
四、消费者在索赔中应注意的其他问题	(1194)
第六节 旅游事故索赔的法律问题	(1195)
一、旅游业中消费者投诉的特点	(1195)
二、旅游服务领域中的消费者权益保护	(1197)
第三章 旅游事故纠纷仲裁定	(1199)
第一节 仲裁的性质	(1199)
一、专业性、权威性	(1199)
二、非正式性	(1200)
三、秘密性	(1201)
四、一裁终局	(1202)
五、快速、经济性	(1202)

第二节 仲裁适用范围	(1203)
一、仲裁适用范围与法院主管	(1204)
二、可仲裁性	(1207)
三、不可仲裁	(1213)
第三节 仲裁协议	(1217)
一、仲裁协议的要件	(1217)
二、仲裁协议的效力	(1221)
第四节 仲裁程序	(1227)
一、仲裁的程序特征	(1227)
二、仲裁开始	(1230)
三、仲裁员协议与仲裁员管辖权	(1233)
四、仲裁程序中的仲裁员	(1235)
五、合并仲裁	(1238)
六、仲裁审理	(1238)
七、仲裁中的调解与和解	(1243)
八、法院对执行仲裁裁决的审查	(1244)
第四章 旅游事故诉讼	(1247)
第一节 诉讼的分类和特点	(1247)
一、诉讼概念	(1247)
二、诉讼性质	(1247)
三、诉讼的基本条件	(1248)
四、诉讼分类	(1250)
五、诉讼的特点	(1250)
第二节 诉讼原则	(1256)
一、诉讼原则的概念和意义	(1256)
二、诉讼共有原则	(1258)
三、刑事诉讼特有原则	(1262)
四、民事诉讼特有原则	(1271)
五、行政诉讼特有原则	(1276)
第三节 诉讼制度	(1280)
一、审判公开制度	(1280)
二、合议制度	(1281)
三、两审终审制度	(1283)
四、回避制度	(1284)
五、诉讼代理制度	(1286)
六、辩护制度	(1289)
七、刑事附带民事诉讼制度	(1293)
第四节 诉讼证据	(1296)

一、证据概述	(1296)
二、证据种类	(1299)
三、证据分类	(1310)
第五节 诉讼过程	(1318)
一、诉讼过程的概述	(1318)
二、三种诉讼过程的异同	(1320)
三、刑事诉讼过程	(1321)
四、民事诉讼过程	(1327)
五、行政诉讼过程	(1332)
第六节 诉讼时效	(1335)
一、诉讼时效概述	(1335)
二、诉讼时效的种类	(1336)
三、期间和期日	(1338)
四、诉讼时效的耽误和补救	(1339)
第七节 诉讼结论	(1340)
一、诉讼结论的类型	(1340)
二、诉讼结论的内容	(1342)
三、诉讼结论的效力	(1345)
四、判决的对外效力	(1346)
第八节 执行	(1348)
一、执行概述	(1348)
二、刑事案件执行的原则和特点	(1353)
三、民事案件执行的原则和特点	(1354)
四、行政诉讼案件和非诉行政案件执行的原则和特点	(1356)

第五篇 重大旅游事故的责任认定与损害赔偿

第一章 概述	(1363)
第一节 事故分类	(1363)
一、事故性质分类	(1363)
二、事故类型分类	(1365)
三、事故严重程度分类	(1372)
第二节 重大旅游事故现场勘查与责任认定	(1374)
一、重大事故现场勘查的概念和目的	(1374)
二、重大旅游事故现场勘查的任务	(1376)
三、重大旅游事故现场勘查的要求	(1377)
四、重大旅游事故现场勘查的管辖	(1378)