

政策法规指导：旅游安全咨询导游资格考试 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/513/2021\\_2022\\_\\_E6\\_94\\_BF\\_E7\\_AD\\_96\\_E6\\_B3\\_95\\_E8\\_c34\\_513085.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/513/2021_2022__E6_94_BF_E7_AD_96_E6_B3_95_E8_c34_513085.htm) 第一节旅游安全基础知识

一、旅游安全的相关概念 1、旅游安全的定义：广义的旅游安全指旅游现象中的一切安全现象的总称。包括旅游活动中各相关主体的安全现象，也包括人类活动中与旅游现象相关的安全事态和社会现象中与旅游活动相关的安全现象。

狭义的旅游安全指旅游活动中各相关主体的一切安全现象的总称。包括旅游活动各环节中的安全现象，也包括旅游活动中涉及人、设备、环境等相关主体的安全现象。

2、旅游安全问题是旅游活动中各种安定现象的具体表现。包括旅游活动中各相关主体的安全思想、意识问题，也包括旅游活动领域具体的安全事件或安全事故。

3、旅游安全管理指为了达到安全的目的，有意识、有计划地对旅游活动中各种安全现象进行各种安全教育、防范与控制活动的总称。

4、旅游安全学是对旅游安全问题进行系统研究后形成的一门学科。

二、旅游安全的种类 1、从旅游安全的内涵来看从安全的类型角度，相应分为：人身安全、财产安全、名誉安全、隐私安全等。从旅游活动的环节和旅游活动特点看，分为：饮食安全、住宿安全、交通安全、游览安全、购物安全、娱乐安全六大类。从旅游学研究对象看，分为：旅游主体安全、旅游媒体安全和旅游客体安全。

从旅游安全学科角度理解，包含：旅游安全的现象（本质、特征与发生规律）、旅游安全的基础理论和旅游安全认知，包括旅游安全管理与旅游安全保障等。

2、从旅游安全的具体表现形态来看（六种表现形态）

(1) 犯罪：大体分为盗窃、欺诈和暴力型犯罪，核心目的是非法获取旅游者的钱财 (2) 疾病（或中毒）：旅途劳累、水土不服、食物中毒等 (3) 交通事故：影响最大的环节之一，具有毁灭性 (4) 火灾与爆炸： (5) 自然灾害：由天气、洪水等不可控的自然原因引起的 (6) 其他安全问题：特殊、意外的突发性事件

### 三、旅游安全的特征

- 1、集中性 从旅游活动环节看，集中在旅途与住宿活动环节 从旅游安全的表现形态看，集中在旅客人身财产方面
- 2、广泛性 存在于旅游活动的六环节中 存在于旅游活动领域相关主体
- 3、巨大性 主要表现在旅游安全问题造成的危害和破坏巨大
- 4、隐蔽性
- 5、复杂性
- 6、特殊性
- 7、突发性

### 第二节 旅游交通安全

#### 一、交通安全的基础知识

旅游交通是指旅游者借助各种交通工具或交通方式，由居住地到旅游目的地或有目的地到居住地的空间位移活动。旅行安全管理的目的：就是要分析旅途中存在的安全隐患，杜绝或减少旅行中不安全事故的发生，以及旅游者能顺利地从居住地、旅游目的地之间安全地运送。

#### 1、主要交通工具比较

目前，人们外出旅游的主要旅行方式是乘坐汽车、飞机、火车和轮船

- (1) 汽车私人小汽车和公共客运汽车或长途公共汽车两种
- (2) 火车在我国，是国内旅游的主要旅行方式。最大的优点：安全程度最高（但不是绝对安全的）
- (3) 飞机现代大众旅游的主要旅行方式之一，主要分定期航班和包机两种服务
- (4) 轮船水路客运业务主要可划分为四种：远程定期班轮服务、海上短程渡轮服务、游船服务、内河客运服务

#### 2、主要交通安全事故的表现形态

旅行安全主要旅游交通事故、疾病、犯罪、黄赌毒、自然灾害以及特殊事故等六种表现形态

- (1) 旅游交通事故是旅行安全最主要

的表现形态、影响最大、发生频率最高分四种类型：道路交通事故、高速公路事故、水难事故、航空事故（2）疾病是指旅客在旅途中产生身体不适等生理反应而引发疾病、甚至死亡的事件包括晕动症、航空性中耳炎、“上火”、时差反应、传染病（3）犯罪旅行中抢劫、偷窃、欺诈、人身攻击等不安全行为；强买强卖、强行拉客、半途甩客、诱骗上车等（4）黄赌毒（5）自然灾害人力不可抗拒的自然因素而引发的灾害（6）特殊安全事故漏接、错接、误机、误车船等事故3、旅游交通法律法规是旅行安全管理的依据，是旅游交通安全管理的基础的准绳包括：道路交通法规、铁路交通法规、水上交通法规、航空运输法规四个方面二、主要交通工具安全问题的防范、处理包括：主管部门、运输企业及其从业人员、旅游者在交通中的防范、保护和救护1、旅游汽车交通（1）旅游汽车交通安全影响因素：人、车、道路环境交通事故中有70% - 80%是由驾驶员直接责任造成的 驾驶员的安全管理主要通过行车安全标准与制度来控制管理（2）驾驶员安全管理标准：————客运标准———— 驾驶员心理、生理检查标准；岗前、岗位培训考核标准；驾驶员的仪容、仪表标准；驾驶员的文明服务标准；驾驶员例行维护所驾车辆标准；驾驶员安全驾驶操作规程等。（3）驾驶员安全管理制度是以驾驶员岗位责任制为中心2、汽车旅行安全管理（联系P215汽车遇险应急知识）（1）车辆运行安全管理标准 车容、清洁标准；车辆安全部件维护、修理质量检验标准；车辆安全附属设施标准；车辆年度检验标准；车辆安全运行技术条件；车辆尾气排放标准；车辆噪声限制标准；安全检验设备与仪器标准。（2）车辆运行安全检查制度 车辆日常运

行的“三勤三检”制度；每日例行检查与安全否决制度；节前安全大检查制度；干部跟车上路检查安全行车制度；执行重大任务和负责大型旅游团队接待和景点的先行试路制度。

3、火车旅行安全管理（联系P215火车遇险应急知识）（1）火灾与爆炸事故的控制与管理 P150（2）物品遗失与被盗的控制与管理 P1503、飞机旅行安全管理（联系P214飞机失事前的应急知识）——具体规定——4、水上旅行安全管理（联系P210不慎落水时的应急知识）——漂流旅游安全管理——5、旅客生理反应的防范与控制（旅行中的保健联系P216第六节）（1）晕动症（运动症） P151 晕机、晕车、晕船医学上统称为运动病。症状因人而异，有轻重之分。轻者表现为头痛，全身稍有不适、胸闷、脸色绯红。重者则脸色苍白发青、头痛心慌、表情淡漠、微汗。更严重的会出现浑身盗汗、眩晕恶心、呕吐不止等难以忍受的痛苦。造成晕机等病的因素很多，旅途颠簸、心情紧张、身体不适、过度疲劳等。防范这类病症，除了临行前服用药物外，在头一天晚上，要保证充足的睡眠休息，上车(机、船)后，尽量挑选离发动机较远的窗口座位，以减少噪音和扩大视野。旅途中设法转移注意力如聊天或听音乐等。目光转向窗外时，要尽量向远处看。如果反应较重，应该安静、坐稳，最好是仰卧、固定头部。同时要防止条件反射。发现左邻右舍的旅客，有迹象要呕吐，应立即离开现场，避开视线。（2）航空性中耳炎 P151（联系P218哪些人不宜飞机旅游；P220乘飞机不宜服安眠药）（3）“上火”在应激状态下，出现植物神经功能失调的症状在旅游途中，很多人出现颜面潮红、心绪不宁、食欲不振等症状，严重者在嘴唇、口角以致脸上起疱疹

。这就是人们常说的"上火"现象。上火常常是由精神紧张焦急、生活无规律、疲劳过度或气候不适应等原因引起的。要避免上火，首先从先前旅游准备工作做起。有一个完备的旅游计划，便不至于临事心慌，此外要讲究生活规律。多吃蔬菜、水果，注意劳逸结合、保证充足的睡眠。也可以适当服用牛黄解毒片等清热解毒的药物。

(4) 时差反应 P152

第三节 旅游财产安全 一、旅游财产安全的事故形态

1、旅游饮食环节中的财产安全（关注应对措施）

(1) 盗窃 (2) 欺诈 “三无酒店”：无工商营业执照、无卫生许可证、员工无健康证

对食品生产加工企业的三证：卫生许可证、工商营业执照、食品生产许可证

对食品生产小作坊实行“一证一照一书”即卫生许可证、工商营业执照和食品质量安全承诺书

监管制度 QS证：QS是食品“质量安全”（Quality Safety）的英文缩写，食品质量安全市场准入制度。该制度主要包括三方面的内容：第一，生产企业必须经过基本生产条件的审查，要有生产该产品的合格条件。第二，产品必须符合国家标准和法律法规规定的要求，是经过检验的合格产品。第三，合格产品到市场出售时，必须有QS标志。2004年1月1日起，我国首先在大米、食用植物油、小麦粉、酱油和醋五类食品行业中实行食品质量安全市场准入制度。

(3) 火灾

2、旅游住宿环节中的财产安全（关注应对措施）

(1) 以盗窃为主的犯罪行为最普遍、最常见 P153 (2) 火灾 (3) 逃账

3、旅游游览环节中的财产安全（关注应对措施）

游览环节是最容易发生安全事故的时段 景区犯罪是游览安全中最常见的表现形式之一。主要是盗窃和抢劫

4、旅游购物环节中的财产安全（关注应对措施）

(1) 欺诈在旅游购物中最容易出现的安全问

题 举例，倡导科学消费、理智消费（2）偷窃、抢劫、勒索极端表现形态是抢劫、勒索（3）火灾5、旅游娱乐环节中的财产安全（关注应对措施）联系P92 - 93（1）火灾（2）偷窃、敲诈（3）黄赌毒三禁规定文明、守法二、旅游者财产安全的防范与管理 包括相关企业对旅游者财产的保护和旅游者对财产的管理、保护1、加强旅游治安管理（1）普及法制教育、提高安全防范意识 P156（2）健全和完善各种治安  
管理网络和治安管理制度（3）建立和健全治安执法机构和治安  
管理队伍（4）实行防、治、建三位一体的管理体系（5）表彰奖励见义勇为者，提倡良好的社会风气（智勇结合斗歹徒）2、重点加强对旅游住宿环节的管理（联系P370 - 375）（1）人口控制与管理 1）饭店大门入口控制与管理 2）电梯入口控制与管理 3）楼层走道安全控制与管理（2）客房安全控制与管理 P158（联系P73）1）客房门锁与钥匙控制与管理 2）客房内设施设备安全控制与管理（3）客人财产保管箱安全控制与管理 登记、领取、交接制度 两类保管箱：总台；客房3、旅游者购物安全教育（联系P88 - ）（1）增强消费安全意识（2）避免购买赃物（3）避免购买假货"#F8F8F8" 100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 [www.100test.com](http://www.100test.com)