

《导游业务》第九章旅游安全和保险导游资格考试 PDF转换  
可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/516/2021\\_2022\\_\\_E3\\_80\\_8A\\_E5\\_AF\\_BC\\_E6\\_B8\\_B8\\_E4\\_c34\\_516547.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/516/2021_2022__E3_80_8A_E5_AF_BC_E6_B8_B8_E4_c34_516547.htm)

第九章 旅游安全和

保险 第一节 旅游安全管理制度 一、旅游安全管理工作方针

旅游安全管理工作实行“安全第一，预防为主”的方针。“

安全第一”。在旅游活动中，安全处于首要地位。无论是旅

游行政管理部门、旅游经营单位，还是旅游从业人员，都必须

自始至终把安全工作放在首位，丝毫不得懈怠。对旅游行业

来说，安全问题是一个十分敏感的问题，它不仅影响到旅游

业的形象和信誉，也关系到旅游业的生存与发展。没有安全，

就谈不上旅游业的发展。“预防为主”。对于旅游活动中

可能发生的安全事故，一定要把防范工作做在先，切不可

等到安全事故发生后再去补救。各级旅游行政管理部门、旅

游企业和旅游从业人员都要切实增强旅游安全责任心，建立

、健全各项旅游安全的规章制度，严格按照旅游安全规章制度

去做，增强风险防范意识，切实清除一切安全隐患，真正

做到“预防为主”。二、切实执行“安全第一，预防为主”

的方针“安全第一，预防为主”的方针要牢牢地贯穿在旅游

接待的每一个环节中。1.旅行社应充分考虑影响安全的各种

因素，合理安排旅游路线，制定周密的行程计划。开展登山

、汽车和摩托车拉力赛、狩猎、探险等特殊旅游项目时，要

事先制定周密的安全保护预案和急救措施，重要团队须按规

定报有关部门审批。2.旅行社租用的运载旅游者的车辆，应

选择经营信誉好、管理水平高、各类保险齐全的旅游汽车公

司的车辆，以及责任心强、技术过硬的驾驶人员，所租用的

车辆应符合有关行业标准，并与旅游汽车公司签订合同，明确旅行社与旅游汽车公司之间的义务和责任；对用于接待旅游者的汽车、游船和相关设施，要定期进行维修和保养，使其始终处于良好的状态。在运营前司机应进行全面的检查，严禁带故障运行；导游人员在带团前应详细询查车辆安全状况，及时提醒司机遵守交通安全规章制度，确保行车安全。

3.带团或者为旅游者服务时，导游人员还应向旅游者介绍必要的安全常识和相关的防范措施。提醒旅游者不要擅自进入危险区域，提醒游客看管好所带财物，防止发生丢失、被盗现象。及时了解并向旅游者介绍所在饭店的安全通道，以备发生紧急情况时安全疏散游客。注意防火、防盗、防意外事故发生。遇到有可能危及旅游者人身安全的紧急情况时，导游人员要灵活应变，在征求游客同意后，应及时调整行程，并立即报告旅行社。遇到险情或者事故发生时，导游人员要沉着冷静，不擅离岗位，并迅速采取应急救援措施，及时将事故发生情况通知旅行社和有关部门，旅行社应立即派人员赶赴现场，配合有关部门做好救援及善后处理工作。

4.旅游服务人员

对旅游者的行李要有完备的交接手续，明确责任，防止损坏或丢失。

## 第二节 旅游安全事故的处理

### 一、旅游安全事故的概念及等级

(一)旅游安全事故的概念 旅游安全事故，是指在旅游活动的过程中，涉及旅游者人身、财物安全

的事故。

(二)旅游安全事故的等级 旅游安全事故分为轻微、一般、重大和特大事故四个等级：

- 1.轻微事故，是指一次事故造成旅游者轻伤，或经济损失在1万元以下者。
- 2.一般事故，是指一次事故造成旅游者重伤，或经济损失在1万至10万(含1万)元者。
- 3.重大事故，是指一次事故造成旅游者死亡，或旅游

者重伤致残，或经济损失在10万至100万(含10万)元者。4.特大事故，是指一次事故造成旅游者死亡多名，或者经济损失在100万元以上者，或者性质特别严重，产生重大影响者。

## 二、旅游安全事故的处理 (一)旅游安全事故的处理原则

1. 迅速处理的原则 旅游安全事故发生后，报告单位应立即派人赶赴现场，组织抢救工作、保护事故现场，并及时报告当地公安部门。

2. 属地处理的原则 旅游安全事故发生后，原则上由事故发生地区政府协调有关部门以及事故责任方及其主管部门负责，必要时可成立事故处理领导小组。

3. 妥善处理善后的原则 旅游安全事故发生后，即使报告单位不是事故责任人，仍然要积极协助处理善后事宜，尽量避免事故造成的损失进一步扩大。

## (二)旅游安全事故的处理程序

### 1. 旅游安全事故处理的一般程序

(1)立即报告。导游人员在带团游览中，如果发生旅游安全事故，导游人员应当立即向其所属旅行社和当地旅游行政管理部门报告。当地旅游行政管理部门在接到一般、重大、特大旅游安全事故报告后，要及时上报国家旅游行政管理部门。

(2)保护现场。一旦发生旅游安全事故，现场有关人员一定要配合公安机关或其他有关方面，严格保护事故发生地现场。

(3)协同有关部门进行抢救、侦查。当旅游安全事故发生后，地方旅游行政管理部门和有关旅游经营单位及人员，要积极配合公安、交通救护等有关方面，组织对旅游者进行紧急救援并采取有效措施，妥善处理善后事宜。

(4)有关单位负责人应及时赶赴现场处理。安全事故发生后，有关旅游经营单位和当地旅游行政管理部门的负责人，应当及时赶赴现场，组织指挥，并采取适当的处理措施。

### 2. 重大旅游安全事故处理的程序

对于重大安全事故的处理原则是

由事故发生地的人民政府牵头协调有关部门，以及事故责任方及其主管部门负责处理，必要时可成立事故处理领导小组。

(1)在重大旅游安全事故发生后，事故报告单位应当立即派人赶赴现场，组织抢救工作，并及时报告当地公安部门。(2)在旅游安全事故发生后，公安人员尚未进入事故现场前，如因现场抢救工作需要移动物证时，应做出标记，并尽量保护事故现场的客观、完整。如有伤亡情况，应立即组织医护人员进行抢救，并及时报告当地卫生部门；与此同时，事故报告单位应当确认伤亡人员的身份以及保险情况，并进行登记。如有死亡事故，应注意保护好遇难者的遗骸、遗体。对事故现场的行李和物品，要认真清理和保护并逐项登记造册。

(3)在伤亡事故的处理过程中，责任方及其主管部门负责联系有关部门为伤残者或伤亡者家属提供有关证明文件。(4)如果伤亡者中有来自海外的旅游者，责任方和事故报告单位在对伤亡人员核查清楚后，要及时报告当地外事部门及国家旅游局，由当地外事部门或国家旅游局负责通知外方，而有关组团旅行社应当及时抚慰伤亡者家属。

### 3. 特大旅游安全事故处理的程序

对于特别重大的旅游安全事故的调查处理适用国务院发布的《特别重大事故调查程序暂行规定》。依据这一规定，当特别重大的旅游安全事故发生后，应注意以下问题：

(1)报告。发生特大事故时特大事故发生单位应立即将情况报告上级归口管理部门和事故发生地地方人民政府，并报告所在地的省、自治区、直辖市人民政府和国务院归口管理部门，并且在24小时内写出书面事故报告，报送上述部门。如涉及军民两个方面的特大事故，特大事故发生单位在事故发生后，必须立即将所发生特大事故的情况报告当地警备司令

部或最高军事机关，并应当在24小时内写出事故报告，报送上述单位。省、自治区、直辖市人民政府和国务院归口管理部门，在接到特大事故报告后，应当立即向国务院汇报。(2)现场保护。特大事故发生地公安部门在得知发生特大事故后，应当立即派人赶赴现场，负责事故现场的保护和证据收集工作。对于特大事故现场的勘查工作，由特大事故发生单位所在地地方人民政府负责组织有关部门进行。(3)调查。特大事故发生后，按照事故发生单位的隶属关系，由省、自治区、直辖市人民政府或者国务院归口管理部门组织成立特大事故调查组，负责特大事故调查工作。此外，对于某些特大事故，国务院认为应当由国务院调查的，则可以决定由国务院或者国务院授权的部门组织成立特大事故调查组。"#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)