



“十四五”职业教育国家规划教材

旅游 应急 处理与救护

TOURISM
EMERGENCY
RESPONSE
AND
RESCUE

主编：

郭艳萍 张燕娟

副主编：

韩飞燕 郝美梅
杨 澈 常敬忠



山西出版传媒集团

三晋出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

旅游应急处理与救护 / 郭艳萍主编. —太原: 三晋出版社, 2023.11

ISBN 978-7-5457-2835-4

I. ①旅… II. ①郭… III. ①旅游业—突发事件—公共管理—中国—
高等职业教育—教材 IV. ① F592

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2023) 第 227978 号

旅游应急处理与救护

主 编: 郭艳萍 张燕娟

责任编辑: 薛勇强 石屹平

出 版 者: 山西出版传媒集团 · 三晋出版社

地 址: 太原市建设南路 21 号

电 话: 0351-4956036(总编室)

0351-4922203(印制部)

网 址: <http://www.sjcbss.cn>

经 销 者: 新华书店

承 印 者: 山西新华印业有限公司

开 本: 880mm × 1230mm 1/16

印 张: 23

字 数: 460 千字

版 次: 2023 年 11 月 第 1 版

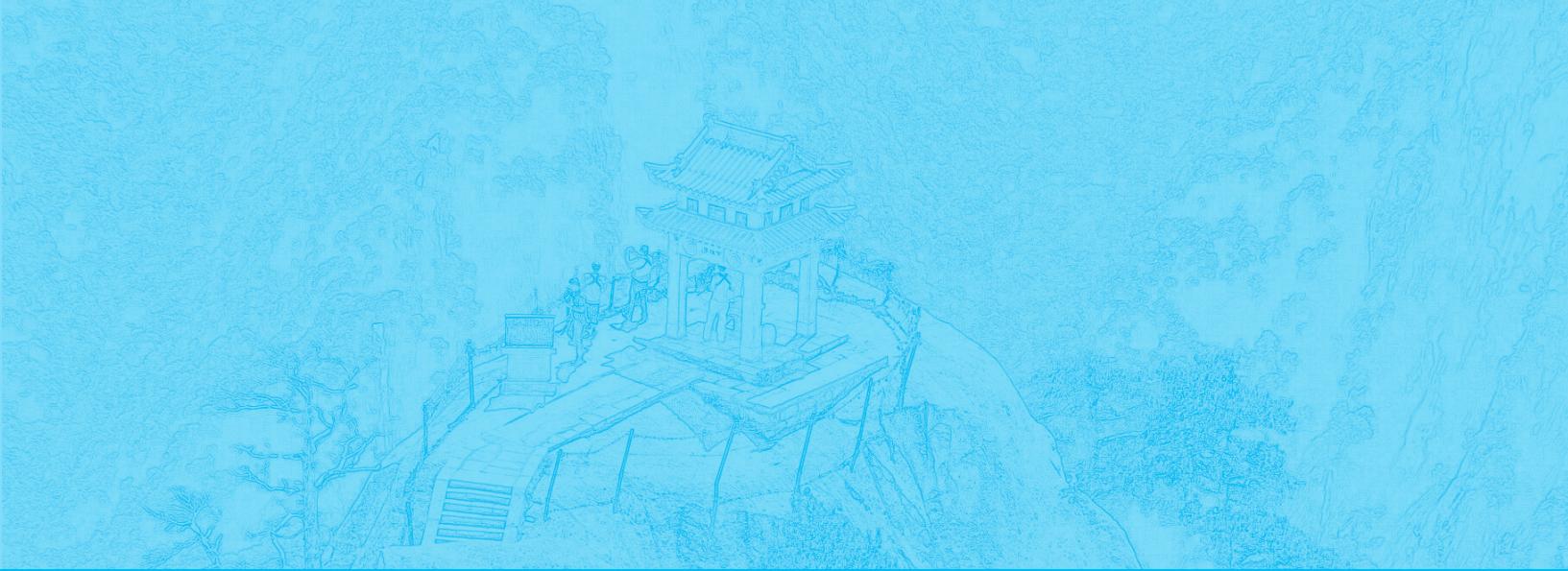
印 次: 2025 年 12 月 第 2 次印刷

书 号: ISBN 978-7-5457-2835-4

定 价: 58.00 元

如有印装质量问题, 请与本社发行部联系

电话: 0351-4922268



前 言

为贯彻落实党的二十大报告中关于将文化和旅游高质量发展作为满足人民日益增长的美好生活需要的重要举措的精神，旅游从业人员必须时刻绷紧防范安全风险这根弦，守护旅游者的生命财产安全，这已成为旅游业高质量发展的底线要求。因此，旅游从业人员树立“人民至上、生命至上”的理念，具备一定的旅游安全意识，掌握必要的安全知识和急救技能，能够及早预防、准确预判和正确施救，最大限度地保障游客安全，是旅游从业人员必备的核心能力之一。

《旅游应急处理与救护》一书紧扣党的二十大精神与习近平总书记关于安全生产重要论述，以“岗课赛证”融合为核心设计理念，实现教材内容与时代要求、行业需求、岗位标准的深度对接。教材立足导游、景区服务人员、研学导师等岗位的核心能力需求，将导游证、研学旅行策划与管理等职业资格证书必考内容，以及各级职业技能大赛考核要点系统融入，同步吸纳旅游安全领域的的新知识、新技术与新规范，构建起了“育训结合”的新型职业人才培养内容体系，助力培育既懂安全规范又通应急技能的复合型旅游人才。

教材内容遵循“认知—实践—管理”的逻辑脉络，层层递进形成完整闭环，共涵盖3个部分、7个项目、44个任务点。第一部分聚焦旅游安全认知，系统阐释安全事故的类型、成因与影响，以及旅游安全事故的责任界定与追究，帮助学习者树立法治思维与责任意识，呼应了规范旅游活动、明晰安全责任的行业治理要求。第二部分结合旅游服务工作实际，

分类解析自然灾害、旅游安全事故、公共卫生事件与常见病、社会安全事件等几大类型。在每个类型下分若干个小类型，在每个旅游安全问题小类中，首先介绍此类旅游安全问题产生的原因、主要类型等，随后总结预防和急救措施。同时，根据救护需要，增加了旅游应急救护主要技能模块，突出实践性，如心肺复苏、AED 的正确使用等实操技能模块，强化“防患未然”与“科学施救”的实践能力，契合旅游应急救援服务专业化建设的现实需求。第三部分从旅游安全管理维度出发，介绍了旅游应急预案的编制以及应急演练的实施与评估方法，助力构建“事前预警、事中处置、事后改进”的全链条安全管理体系。

本教材为“十四五”职业教育国家规划教材，同步配套《旅游应急处理与救护》国家在线精品课程，打造了“纸质教材+数字资源”的立体化学习生态。每个任务点均配套在线讲解、课件习题与拓展资源，实训环节同步提供技能操作示范视频，学习者可通过扫描二维码随时获取资源，实现“可视可听、可学可练”。教材采用活页形式，将岗位任务转化为启发式问题，引导学习者带着思考深化理解，真正让安全知识入脑入心、应急技能上手可用。

本教材由山西文化旅游职业大学郭艳萍、张燕娟担任主编，由山西文化旅游职业大学韩飞燕、郝美梅、杨滢和太原海外国际旅行社常敬忠担任副主编。具体编写分工如下：项目一、项目三由张燕娟编写，项目二由杨滢编写，项目四的任务一到三、项目五由郭艳萍编写，项目六由郝美梅编写，项目四的任务四到七、项目七由韩飞燕编写，项目四的任务八到十由常敬忠编写。

本教材可作为中高职旅游类相关专业教学用书，也可作为职业本科旅游类专业教学的参考用书，同时还可作为工具书供旅游从业人员借鉴与参考。

本教材在编写过程中得到了多位教育和行业专家的大力支持与无私帮助，得到了三晋出版社的支持，同时参考了国内外诸多专家和学者的相关书籍与资料，在此一并表示衷心的感谢。

编 者

2025年12月



目 录

项目一 旅游安全认知

任务一 旅游安全的概念	2
任务二 旅游安全事故的类型及影响	8
任务三 旅游安全事故的责任界定与追究	18

项目二 自然灾害的 预判与救护

任务一 地震灾害的预判、避险与救护	26
任务二 泥石流的预判、避险与逃生	34
任务三 洪水灾害的预判、避险与救护	41
任务四 台风灾害的预判、避险与救护	49
任务五 海啸灾害的预判、避险与救护	57
任务六 雷击事故的预防、避险与救护	63
任务七 遭遇动物袭击时的避险及处理	69
任务八 蜜蜂事故的预防、判定与处理	75
任务九 其他灾害性天气的应对	83

项目三 旅游安全事故 的预防与处理

任务一 交通事故的预防与处理	90
任务二 火灾事故的预防与处理	96
任务三 游客走失的预防与处理	108
任务四 溺水事故的预防与处理	114
任务五 烧烫伤事故的预防与处理	121

项目四
公共卫生事件
与常见病的
预防与处理

任务一 食物中毒的预防与处理	130
任务二 中暑的预防与处理	136
任务三 晕动症的预防与处理	142
任务四 急性肠胃炎的预防与处理	148
任务五 传染病的预防与处理	156
任务六 晕厥的预防与处理	165
任务七 脑卒中的预防与处理	173
任务八 冠心病的预防与处理	182
任务九 哮喘的预防与处理	190
任务十 癫痫的预防与处理	199

项目五
社会安全事件
的预防与处理

任务一 治安事故的预防与处理	208
任务二 证件丢失的预防与处理	213
任务三 钱物丢失的预防与处理	222
任务四 踩踏事件的预防与处理	228
任务五 游乐设施事故的预防与处理	234

项目六
旅游应急救护

任务一 应急救护基本知识	244
任务二 骨折事故的认知	254
任务三 创伤救护之出血与止血	259
任务四 包扎认知及实操	270
任务五 创伤救护之固定与搬运	291
任务六 心肺复苏认知与实训	303
任务七 AED 的正确使用	313
任务八 气道异物梗阻	321

项目七
旅游安全应急
预案与演练

任务一 旅游安全应急预案的基本内容	332
任务二 旅游安全应急预案编制	342
任务三 旅游安全应急演练准备	349
任务四 旅游安全应急演练实施与评估	356

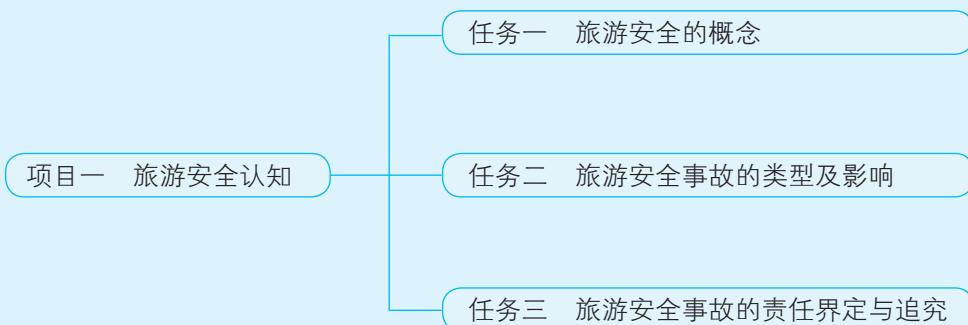
项目 1

旅游安全认知

项目导读

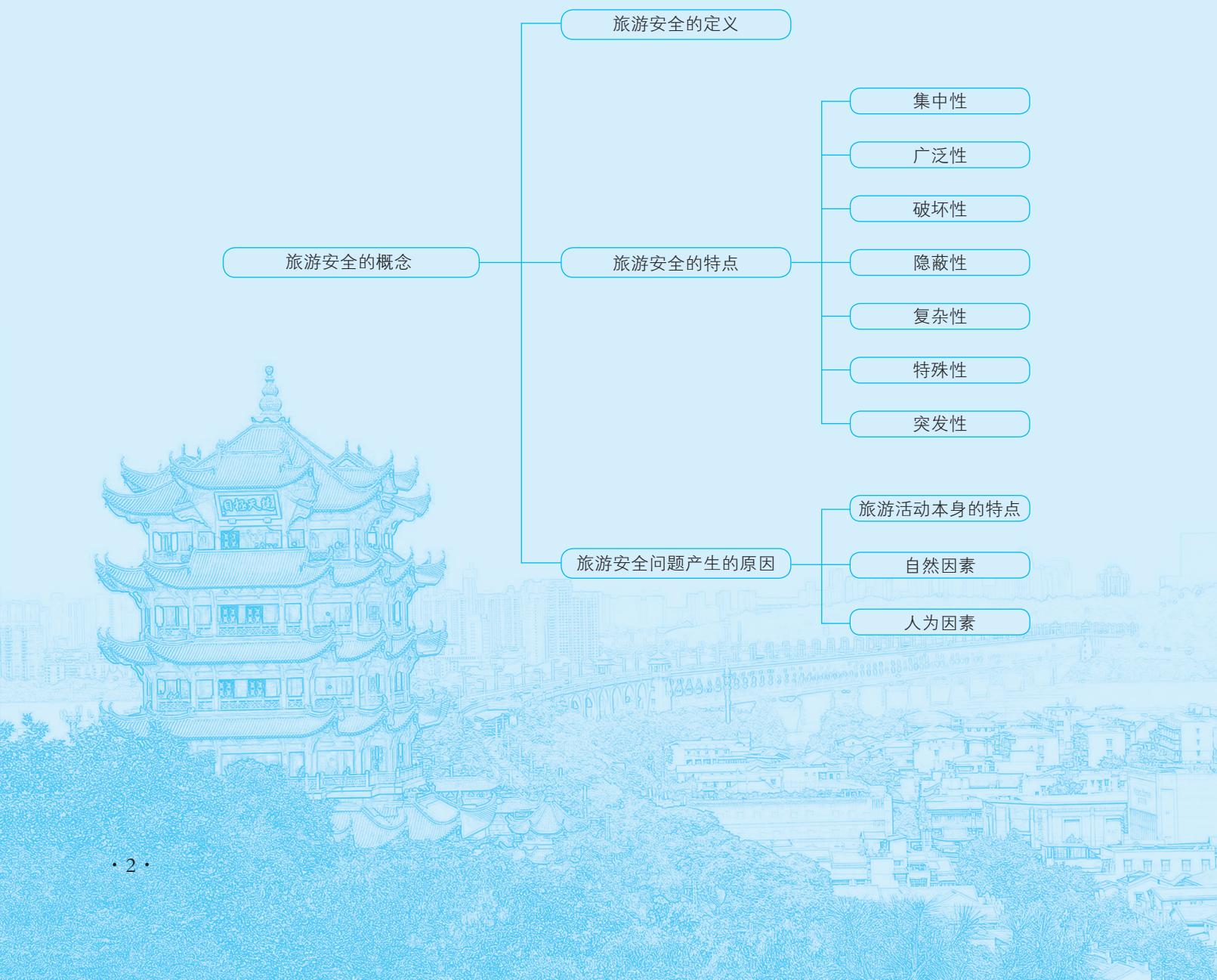
旅游安全直接关系到旅游业的健康稳定发展，在旅游过程中，旅游参与的各主体都需对安全高度重视，尤其对于未经专业培训的游客而言，一旦发生旅游安全事故不能正确及时处理，后果将不堪设想。因此，为了增强游客安全意识，普及旅游安全基本常识，使游客参加活动的计划圆满、愉快、顺利地完成，拓展旅游安全的基本认知显得尤为重要，树立安全意识势在必行。

项目思维导图



任务一 旅游安全的概念

任务思维导图



一、任务情境

大众旅游时代，旅游已成为老百姓的一种重要休闲方式。但是，旅游业的综合性决定了旅游活动包括吃、住、行、游、购、娱等多个环节，各环节在联动过程中往往会产生不安全的因素，使旅游活动具有不确定性和危险性，如天气的变化使旅游活动受阻，交通工具的故障使旅游活动中断，各类突发事件让旅游者的人身和财产安全受到威胁等。

情境分析：

这些不确定性因素或危险性因素时刻影响着旅游活动的顺利进行，可能会在较大范围内波及一个地区的旅游及相关产业的发展，严重者甚至会影响到整个国家旅游业的发展大局。因此，学习并掌握旅游安全知识和技能，减少或者消除旅游过程中的不确定性因素或危险性因素，对于旅游从业人员至关重要。

二、学习目标

表 1-1 具体目标

内 容	具体要求
知识目标	了解旅游安全的概念 理解旅游安全的特点、旅游安全问题产生的原因
能力目标	能及时预知旅游过程中可能存在的安全问题并及时做出预判、预警 能够正确认识到旅游安全的多发性、危害性与潜在性，从思想上高度重视旅游安全
素质目标	培养学生的安全意识和责任意识

三、学习任务



① 引导问题一：

什么是旅游安全？

💡 小提示：

旅游安全是指旅游活动中各相关主体的一切安全现象的总称。它包括旅游活动各环节的相关现象，也包括旅游活动中涉及的人、设备、环境等相关主体的安全现象，既包括旅游活动中的安全观念、意识培育、思想建设与安全理论等“上层建筑”，也包括旅游活动中安

全的防控、保障与管理等“物质基础”。

② 引导问题二：

旅游安全的特点有哪些？

小提示：

旅游安全的特点主要表现在：

（一）集中性

旅游安全的集中性表现在两个方面：第一，从旅游活动环节看，旅游安全问题主要集中在旅途与住宿环节；第二，从表现形式上看，旅游安全问题主要表现为突发疾病、中毒、交通事故等。

（二）广泛性

旅游活动中旅游安全问题广泛存在，几乎所有的环节都可能存在安全隐患。此外，旅游安全还与旅游地居民、旅游从业人员、旅游管理部门，以及包括公安部门、医院在内的旅游地各种社会机构相联系，影响广泛。因此，旅游安全是一个复杂的社会系统，建立由社会各部门参与的社会联动系统是旅游安全管理重要而有效的措施之一。

（三）破坏性

一些旅游安全问题造成的危害和破坏性巨大。它不仅会使旅游者蒙受巨大的经济与名誉损失，甚至还会遭受生命威胁；部分还可能造成旅游企业的财产损失，甚至会影响到发生地全部旅游企业的发展，危及国家的形象和声誉。

（四）隐蔽性

虽然旅游活动中的安全问题为数不少，但安全问题本身的敏感性和其带来的负面影响往往容易被旅游经营者、管理者掩盖。各旅游企业面对媒体和广大公众对其安全事件的询问时，常常避而不谈或草草带过。因此，旅游安全事故真实发生的数量实际上比资料统计出来的要多很多。

（五）复杂性

旅游活动是一种开放性的活动，而旅游企业正是为这种开放性活动提供各种服务的企业。比如旅游景区作为一个公共场所，每天有大量的人流出入，这使得景区安全管理涉及的环节和人员复杂而众多。

（六）特殊性

旅游活动中，旅游者为了追求精神的愉悦与放松，常常疏于安全防范。因此，旅游过

程中发生的案件与事故不同于一般的民事、刑事案件，也不同于其他行业的安全问题，有自己的规律性和特殊性。

(七) 突发性

发生在旅游活动中的各种安全问题往往不期而至，大部分旅游活动中的安全问题都是在极短的时间内，在没有明显征兆、毫无防备的状况下发生。如2008年突发的汶川地震，造成了旅游交通等旅游设施的瞬间破坏。因此，这就要求各旅游管理部门、旅游企业、旅游从业人员在平时就要做好各种突发事件的预防与演练，只有这样才能在发生突发安全问题时临危不乱。

② 引导问题三：

你知道哪些因素可能会导致旅游安全问题的发生吗？

💡 小提示：

(一) 旅游活动自身的特点决定了旅游安全事故的客观性

1. 旅游活动的探险猎奇行为带有现实的风险性。游客出门旅行就是为了经历新奇，寻求刺激，享受快乐。人们在寻求快乐的过程中，往往举止大胆，行为放肆，其行为潜藏着多重风险。
2. 旅游活动中的要素组合行为带有复合风险性。旅游活动的各个要素环节上都存在事故风险的隐患，且呈现复合叠加态势。
3. 旅游活动中的人群聚集行为带有概率风险性。大众旅游是群体参与、规模互动的行为，不同心理素质和身体条件的游客驾驭旅游活动的能力千差万别，发生意外变故的可能性客观存在。

(二) 自然因素

主要是受自然环境中的地质构造、地貌条件、气象气候、水系水文及植被条件等因素的影响，导致诸如火山、地震、洪涝、台风、海啸等自然灾害的发生，产生旅游安全事故。如多发生于山区的泥石流、滑坡等灾害，几乎每年雨季都有发生，主要是由集中性暴雨、山高、坡陡和植被稀疏等造成的。由于发生频率高、破坏性大，可能破坏目的地的旅游设施，对旅游过程中游客的生命财产安全造成很大威胁，甚至对旅游业有较大的影响。

(三) 人为因素

1. 旅游安全意识、风险防范意识淡薄，造成了旅游安全事故的多发性。
- 旅游安全事故的频繁发生，在很大程度上都是由人们的安全意识淡薄、安全知识缺乏造

成的。这里所指的人们既包括旅游从业人员，也包括旅游者。

一方面，旅游者出门旅行，往往对旅游活动中存在的风险缺乏足够的认识和警惕。一些游客对自身驾驭旅游活动的能力缺乏清醒的判断，盲目自信、胆大妄为，刻意追求高风险的旅游行为，一旦发生紧急事故，往往忙中出错，导致旅游安全事故的发生。甚至一些游客缺乏必要的安全避险知识，面对已经发生的险情惊慌失措、应对失误，从而导致了意外事故的频频发生和损失的扩大。另一方面，一些旅游经营单位及其工作人员安全风险防范意识懈怠。他们或将安全制度置之不理，或者不了解岗位职责，或因长期处于相对比较稳定的工作环境中，对一些不规范、不安全的管理行为熟视无睹，听之任之，或为赚取更多利润而开展违法违规经营，给游客的生命财产安全埋下重重隐患，成为旅游安全事故多发的重要原因。

2. 旅游安全措施的缺失，增加了旅游安全事故的重复性。

相当数量的旅游安全事故在特定的区域、环节、过程、活动中重复出现，既有偶然性，更有必然性。其内在的原因是旅游安全措施的缺失，包括旅游安全制度规范的缺失、旅游安全设施设备的缺失、旅游安全责任主体的缺失和旅游安全监管手段的缺失。严密的组织和严格的执行是当前落实旅游安全措施工作中的薄弱环节。

3. 风险监测、安全监管不到位，造成了旅游安全事故发生的必然性。

旅游活动常常受到各类自然灾害的侵袭，在偶发性的重大突发事件中，旅游管理单位和旅游经营单位对风险的监测预警能力不足，如对可能导致重大旅游伤亡的台风、龙卷风、泥石流等自然灾害预警不到位，导致旅游安全事故发生。或对可能产生的风险未建立健全的风险监测预警体系，未能实时监控旅游风险，发布风险预警，导致旅游安全事故发生。

4. 设施设备的不安全引起安全事故。

一些旅游设施、服务设施在设计建设中存在缺陷，如建筑物等消防安全不达标，采用易燃易爆建材埋下安全隐患。一些旅游服务设施在运营过程中缺乏检查、维护和保养，也是导致旅游安全事故发生的重要因素之一。如景区煤气管道维护保养不够，造成了管道漏气，极容易发生安全事故，造成人员伤亡和财产损失。此外，一些个人的安全防护、保险用具或设备，实际使用年限超过设计使用年限，设备过度使用导致老化、磨损严重，都可能存在安全隐患，从而引发事故。

四、任务小结

旅游安全是旅游业的生命线，是旅游业发展的基础和保障。没有安全，便没有旅游。因此，旅游从业人员在工作过程中应不断提高自身安全意识，做好安全预案，及时提醒游客是预防安全事故发生的最佳途径。而掌握安全救护技能，采取恰当的救护措施，是减少事故损失的最佳保障。

五、评价反馈

表 1-2 课程考核评价表

序号	考核内容	考核标准	分值	自我评价 (10%)	组间评价 (30%)	教师评价 (60%)	得分
1	课前准备	观看课前视频 2 个 完成课前检测 10 道	10				
2	课中学做	学习态度端正,课堂参与度高,回答课堂提问 2 次以上 课堂笔记记录完整,内容准确,结构清晰 积极主动参与学习通课堂活动 2 个以上 与小组合作完成课堂实践,完成思维导图等课堂任务	65				
3	课后拓展	完成课后旅游安全宣传小报并上传学习通 完成课后练习题	25				
4		总分					
5		等级					

备注: A ≥ 90 分, 90 分 $>$ B ≥ 80 分, 80 分 $>$ C ≥ 70 分, 70 分 $>$ D ≥ 60 分, 60 分 $>$ E。

六、知识拓展

旅游安全事故猛于虎

2020 年 10 月 1 日,太原台骀山滑世界农林生态游乐园有限公司冰雕馆发生重大火灾事故,直接经济损失 1789.97 万元。事故发生后,党中央、国务院及省委、省政府高度重视,经专家组认定,引发火灾事故的直接原因是景区电力作业人员违章操作,加之冰雕游览区游览线路设计复杂,疏散通道不畅通,部分安全出口被人为封堵,导致发生火灾时游览人员不能及时逃生,由于一氧化碳中毒、呼吸道热灼伤、创伤性休克等造成人员伤亡。在此事故中,造成严重后果的主要原因就是人为因素。

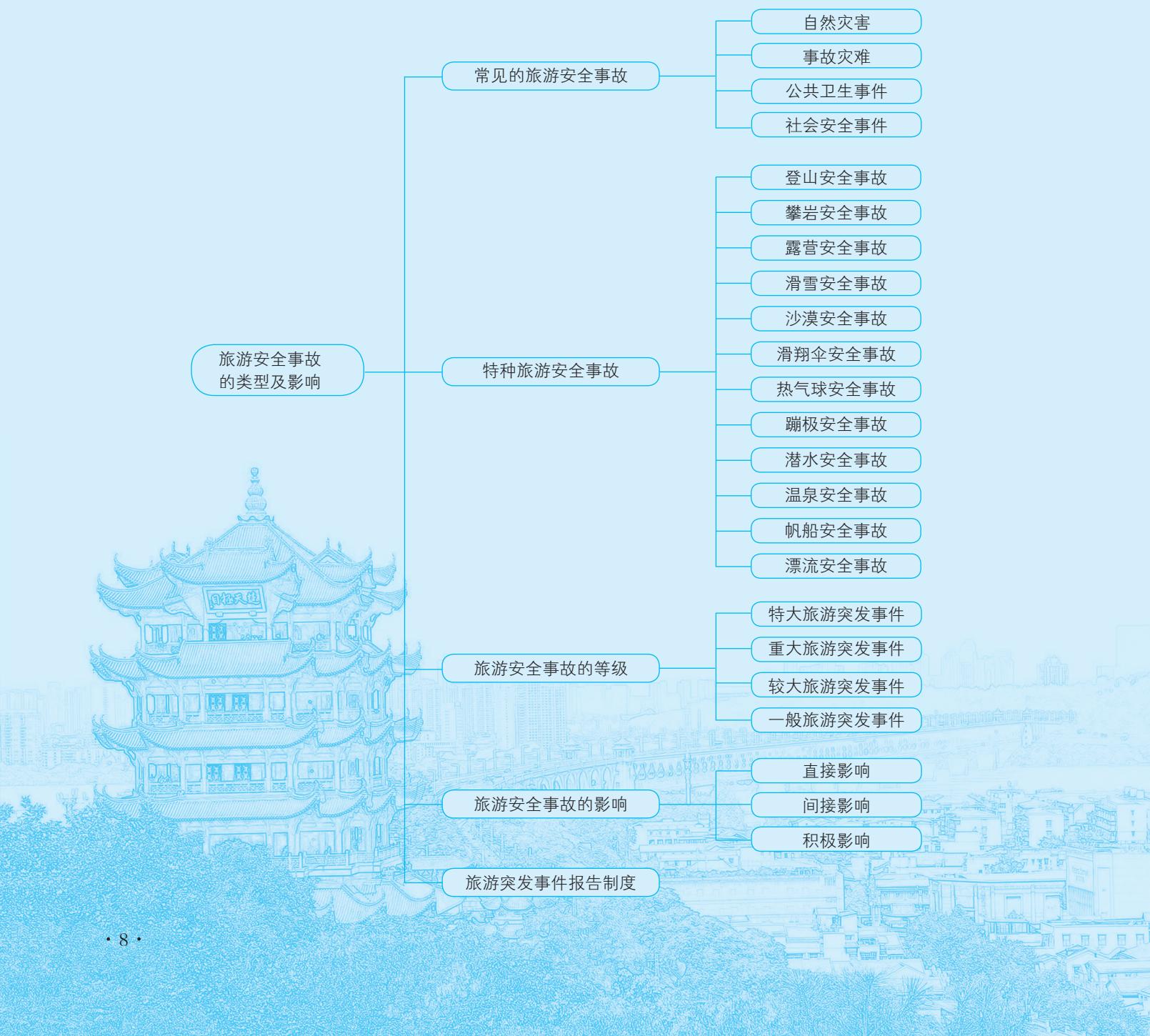
教训十分惨痛,在安全管理上,我们不能忽视那些“小事件”和“未遂事件”。旅游安全,警钟长鸣!

七、课后练习



任务二 旅游安全事故的类型及影响

任务思维导图



一、任务情境

2022年7月22日14时许，一名游客在游玩天津九山顶景区“步步惊心”项目时突发身体不适导致昏迷，在工作人员救助过程中坠落，后经抢救无效死亡。

同一天，在湖北恩施地心谷景区，一名10岁儿童在游玩“步步惊心”项目过程中坠落，经初步诊断，其腰椎、胸椎骨折，头皮裂伤，暂无生命危险。该游乐项目当即被责令关停。

同一天，两个景区的“步步惊心”项目都发生游客坠落事件，造成一死一伤，这样的结果着实让人“心惊”。

情境分析：

在旅游过程中，由于受各种不确定因素影响而导致的旅游安全事故时有发生，事故类型因引发的原因不同而分类多样，且无论何种类型的旅游安全事故都会造成程度不同的影响，为旅游发展造成了较大的困扰，为游客生命财产安全带来了很大隐患。因此，了解旅游安全事故的类型、产生的原因和影响，对预防事故的发生及发生事故后及时有效的处理，具有重大意义。

二、学习目标

表1-3 具体目标

内 容	具体要求
知识目标	了解旅游安全事故的类型及产生的影响
能力目标	能从不同类型的旅游安全事故和影响中寻找到共性因素并有效降低风险
素质目标	培养学生的安全意识和判断能力

三、学习任务



引导问题一：

你知道常见的旅游安全事故有哪些吗？

小提示：

(一) 自然灾害

自然灾害是自然界物质运动过程中一种或数种具有破坏性的自然力，通过非正常方式的

释放而引发的具有危害性的事件。自然灾害难控制、危害大，对旅游业的影响较重。自然灾害根据产生灾害自然要素的不同，分为地质地貌灾害、气象气候灾害、海洋灾害、生物灾害等。

地质地貌灾害包括地震、火山、泥石流、滑坡、崩塌等。其中，破坏性最大的是地震。

气象气候灾害包括台风、暴雨、暴风雪、酷暑、严寒等。

海洋灾害包括灾害性海浪、海冰、赤潮、海啸和风暴潮。

生物危害主要为生物对旅游者带来的伤害与威胁。如野生动物园大象踩踏旅游者，有毒昆虫、植物导致旅游者的皮肤疾病或身体伤害等。

此外，还包括其他自然因素导致的现象，常见的有缺氧、高山反应、极端气温、生物钟节律失调等。如在海拔较高的旅游地易发生缺氧和高山反应，并可能由此引发肺气肿、脑肿等致命的症状。极端气温主要是指沙漠等地的极端高温，两极和高山地区的极端低温。生物钟节律失调表现在远途旅行中，往往伴随着疲乏、睡眠障碍、食欲不振等现象。

（二）事故灾难

事故灾难是由于人的行为失控或不恰当地改造自然，导致发生违反人们意志、迫使旅游活动暂时或永久停止，并且造成人员伤亡、经济损失或环境污染的意外事件。比如交通事故、火灾事故、游乐设施事故等。

（三）公共卫生事件

公共卫生事件是指对公众健康和生命安全造成或者可能造成巨大危害的突发性事件。比如食物中毒、传染病等。

（四）社会安全事件

社会安全事件是指由于社会环境系统的不协调而导致旅游系统受损的事件。比如人群事故、设施损坏、治安犯罪等。

② 引导问题二：

你知道特种旅游安全事故有哪些吗？

小提示：

随着旅游业的发展，旅游产品供给不断更新，新型旅游项目不断涌现，登山、攀岩、露营、滑雪、沙漠、滑翔伞、热气球、蹦极、潜水、温泉、帆船、漂流等旅游项目蓬勃发展。游客在参与这些特种旅游时，可能由于缺乏常识导致各种安全事故的发生。在旅游过程中，需要旅游从业人员及时提醒并告知注意事项，确保旅游安全。

 **引导问题三：**

你知道旅游安全事故的等级划分吗?

 **小提示：**

凡危及游客人身、财产安全的事故均为旅游安全事故。《旅游安全管理办法》规定，根据旅游突发事件的性质、危害程度、可控性以及造成或者可能造成的影响，旅游突发事件一般分为特别重大、重大、较大和一般四级。

第一级是特别重大旅游突发事件，包括三种情况：第一，造成或者可能造成人员死亡（含失踪）30人以上或者重伤100人以上；第二，游客500人以上滞留超过24小时，并对当地生产生活秩序造成严重影响；第三，其他在境内外产生特别重大影响，并对游客人身、财产安全造成特别重大威胁的事件。

第二级是重大旅游突发事件，包括三种情况：第一，造成或者可能造成人员死亡（含失踪）10人以上、30人以下或者重伤50人以上、100人以下；第二，游客200人以上滞留超过24小时，对当地生产生活秩序造成较严重影响；第三，其他在境内外产生重大影响，并对游客人身、财产安全造成重大威胁的事件。

第三级是较大旅游突发事件，包括三种情况：第一，造成或者可能造成人员伤亡（含失踪）3人以上、10人以下或者重伤10人以上、50人以下；第二，游客50人以上、200人以下滞留超过24小时，并对当地生产生活秩序造成较大影响；第三，其他在境内外产生较大影响，并对游客人身、财产安全造成较大威胁的事件。

第四级是一般旅游突发事件，包括三种情况：第一，造成或者可能造成人员死亡（含失踪）3人以下或者重伤10人以下；第二，游客50人以下滞留超过24小时，并对当地生产生活秩序造成一定影响；第三，其他在境内外产生一定影响，并对游客人身、财产安全造成一定威胁的事件。

 **引导问题四：**

你知道旅游安全事故有哪些直接影响吗?



(一) 相关人员伤亡

旅游安全事故发生后，严重的会直接致使当时在场的相关人员失去部分机能，甚至伤亡。如桂林叠彩山景区曾经发生的山石坠落，导致 7 名旅游者遇难，25 人受伤。

(二) 旅游者心理受伤

旅游安全事故发生后，经历事故的旅游者往往会产生心理危机，出现恐惧、焦虑等症状。幸免于难的人会不同程度地存在心理问题，难以在短时间内振作。这些在很长一段时间内都会直接影响旅游动机的产生以及旅游者对旅游地的评价。

(三) 设施损坏损毁

旅游安全事故发生后，可能会损毁当地的道路交通、饭店餐馆、娱乐设备等旅游服务设施设备，致使旅游地暂时不具备接待条件。如曾经的印尼大海啸袭击亚洲和非洲一些国家的海岸，使得多处旅游设施遭受重创。

(四) 旅游资源破坏

自然灾害、火灾、爆炸、恐怖事件等突发事件，会使旅游资源遭到毁坏，使旅游资源的游览价值降低，或者不再具有游览价值。尤其是历史建筑和文物古迹等不可再生旅游资源，很可能因安全事故毁于一旦。如 2015 年 4 月 25 日，尼泊尔发生 8.1 级地震，造成 14 座重点古建筑损毁，其中 12 座为世界文化遗产。中国唐代以前的建筑保留下来的很少，很多珍贵遗产未能流传后世，主要原因之一就是火灾。

(五) 旅游环境污染

安全事故可能污染旅游目的地的环境，影响旅游业的发展。如 2002 年 11 月 13 日“威望”号油轮燃油泄漏事故，使欧洲著名的避暑胜地西班牙加利西亚海岸遭到严重污染，当地旅游业随即陷入停滞状态，且短时间内难以复苏。



你知道旅游安全事故有哪些间接影响吗？



(一) 旅游地形象受损

旅游安全事故发生后，旅游者对旅游目的地的安全性和旅游价值、体验价值产生怀疑，影响旅游者对旅游地的形象感知，旅游地的消极形象因此增加。有时事故的直接影响并不严重，但事件处理方法、处理过程、竞争者的影响等其他因素也会影响旅游地的声誉。譬如信息传

递不及时、不准确，使旅游者产生怀疑，使旅游地形象受损。

（二）旅游者人数下降

旅游安全事故会导致旅游者数量非常规性减少，同时客源结构也会发生变化。如受游客感染新冠肺炎的影响，部分旅游地游客量急剧下降。

（三）旅游经济受损

伴随着旅游者人数下降而来的是旅游直接经济收入减少，而间接的经济损失至少是直接经济损失的3倍，从而导致旅游行业的运行秩序被打乱，企业的经营活动受到干扰，旅游设施和旅游供给大量闲置，旅游从业人员收入降低或者失业，造成人力资源的浪费、流失和不良情绪滋生。一些规模小、结构单一、市场竞争力弱的旅游企业会面临生存问题，情况严重时甚至可能造成区域旅游业瘫痪。

② 引导问题六：

你认为旅游安全事故有积极意义吗？

💡 小提示：

旅游安全事故是很难绝对避免的，一旦发生安全事故，如果能够吸取经验，就可能化风险为机遇，把坏事变好事。因此，一些旅游安全事故也会产生积极影响。

（一）增强相关旅游人员的旅游安全意识

旅游安全事故的发生，会使旅游者和旅游管理者的安全意识和危机应对意识得以增强，对以前的旅游消费行为和旅游发展方式进行反思，改变不良旅游消费行为，促进和谐文明旅游的发展。

（二）提升旅游管理水平

在旅游安全事故处理过程中，可能暴露出管理体制不协调、管理效率低下等问题。为了提高旅游事故的应对能力，旅游企业就会对原有陈旧的管理体制做出一定的调整，使之不断完善，进而提升管理水平。部分典型事故的经验教训也会引起全行业的整改。

（三）衍生或者发现新的旅游资源

灾害在破坏旅游资源和设施的同时，也可能衍生出新的旅游资源，如汶川地震形成地震遗迹遗址。还有一些自然灾害使得隐藏许久的人文资源重见天日，旅游地可以借此丰富旅游产品结构，增强旅游企业抗风险能力。

（四）扩大目的地知名度

旅游安全事故通过媒体和其他途径的传播，使当地成为公众关注的焦点，那些原来不

太知名的旅游地，因此被许多人知晓。当事故得到有效处理后，一个能力强、负责任的正面形象展现在公众面前，从而迅速提升旅游目的地的知名度和美誉度。如2021年9月，张家界对滞留景区游客的贴心照顾，赢得了社会的认可，在旅客心里留下了美好的印象。

② 引导问题七：

你知道旅游突发事件发生后应采取的措施有哪些吗？

小提示：

《旅游安全管理办法》规定，旅游突发事件发生后，发生地县级以上旅游主管部门应当根据同级人民政府的要求和有关规定，启动旅游突发事件应急预案，并采取下列一项或者多项措施：

1. 组织或者协同、配合相关部门开展对旅游者的救助及善后处置，防止次生、衍生事件发生。
2. 协调医疗、救援和保险等机构对旅游者进行救助及善后处置。
3. 按照同级人民政府的要求，统一、准确、及时发布有关事态发展和应急处置工作的信息，并公布咨询电话。

旅游突发事件发生后，发生地县级以上旅游主管部门应当根据同级人民政府的要求和有关规定，参与旅游突发事件的调查，配合相关部门依法对应当承担事件责任的旅游经营者及其责任人进行处理。

② 引导问题八：

你知道旅游突发事件报告制度有哪些内容吗？

小提示：

《旅游安全管理办法》规定，各级旅游主管部门应当建立旅游突发事件报告制度。

旅游主管部门在接到旅游经营者的报告后，应当向同级人民政府和上级旅游主管部门报告。一般旅游突发事件上报至设区的市级旅游主管部门；较大旅游突发事件逐级上报至省级旅游主管部门；重大和特别重大旅游突发事件逐级上报至文化和旅游部。向上级旅游主管部门报告旅游突发事件，应当包括下列内容：

1. 事件发生的时间、地点、信息来源。

2. 简要经过、伤亡人数、影响范围。
3. 事件涉及的旅游经营者、其他有关单位的名称。
4. 事件发生原因及发展趋势的初步判断。
5. 采取的应急措施及处置情况。
6. 需要支持协助的事项。
7. 报告人姓名、单位及联系电话。

以上内容暂时无法确定的，应当先报告已知情况；报告后出现新情况的，应当及时补报、续报。

⑨ 引导问题九：

你知道旅游突发事件信息通报制度有哪些内容吗？

💡 小提示：

《旅游安全管理方法》规定，各级旅游主管部门应当建立旅游突发事件信息通报制度。旅游突发事件发生后，旅游主管部门应当及时将有关信息通报相关行业主管部门。

旅游突发事件处置结束后，发生地旅游主管部门应当及时查明突发事件的发生经过和原因，总结突发事件应急处置工作的经验教训，制定改进措施，并在 30 日内按照下列程序提交总结报告：

1. 一般旅游突发事件向设区的市级旅游主管部门提交。
2. 较大旅游突发事件逐级向省级旅游主管部门提交。
3. 重大和特别重大旅游突发事件逐级向文化和旅游部提交。

旅游团队在境外遇到突发事件的，由组团社所在地旅游主管部门提交总结报告。

省级旅游主管部门应当于每月 5 日前，将本地区上月发生的较大旅游突发事件报文化和旅游部备案，内容应当包括突发事件发生的时间、地点、原因及事件类型和伤亡人数等。

县级以上地方各级旅游主管部门应当定期统计分析本行政区域内发生旅游突发事件的情况，并于每年 1 月底前将上一年度相关情况逐级报文化和旅游部。

四、任务小结

旅游事故类型多样，产生的原因复杂多变，涉及的人员广泛复杂，因此，各级政府、旅游及相关企业、旅游从业人员、旅游者必须警钟长鸣，牢固树立旅游安全意识，熟悉突发事件应急处理流程，建立健全旅游安全保障系统，才能防患于未然。

五、评价反馈

表 1-4 课程考核评价表

序号	考核内容	考核标准	分值	自我评价 (10%)	组间评价 (30%)	教师评价 (60%)	得分
1	课前准备	观看课前视频 2 个 完成课前检测 10 道	10				
2	课中学做	学习态度端正, 课堂参与度高, 回答课堂提问 2 次以上 课堂笔记记录完整, 内容准确、结构清晰 积极主动参与学习通课堂活动 2 个以上 与小组合作完成课堂实践, 完成思维导图等课堂任务	65				
3	课后拓展	完成旅游安全事故影响问卷调查的设计并上传学习通 完成课后练习题	25				
4		总分					
5		等级					
备注: A \geq 90 分, 90 分 $>$ B \geq 80 分, 80 分 $>$ C \geq 70 分, 70 分 $>$ D \geq 60 分, 60 分 $>$ E。							

六、知识拓展

智慧景区建设, 如何赋能景区安全隐患的防范

搭建智慧景区综合管控平台, 赋能景区安防。

(一) 人流密度预警

通过摄像机、检票闸机、WiFi 系统及运营商等数据, 来统计景区或景点客流情况, 并用颜色来显示当前的拥挤度(红色、黄色、绿色)。

(二) 越界预警

当有游客越过危险界线时, 指挥中心大屏会自动弹窗, 显示越界地段的监控视频以及广播提醒等页面。

(三) 求助信息预警

当景区游客通过报警柱紧急求助时，综合管理平台后台将会弹出游客求助端的实时音视频画面，后台值班人员可进行视频通话来及时帮助游客。

(四) 指挥调度系统

调度中心通过视频监控、GPS 定位技术和室内射频定位技术，发送指令，实现人员快速调动，预防突发事件发生以及及时处理突发事件。

智慧景区通过大数据技术实现视频图像查询、快速检索、精准定位、预测预防，提升视频在智慧旅游中的应用效能，使科技应用不断促进旅游业的发展，智慧旅游也将出游变得更加便捷。

七、课后练习

