

ICS 03.200

A 16

备案号: 44783-2015

DB44

广东省地方标准

DB44/T 1417—2014

旅游安全管理 通则

General rules for tourism safety management

2014-08-18 发布

2014-11-18 实施

广东省质量技术监督局 发布

前 言

本标准按GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准是旅游安全管理系列标准之一。本系列标准已经发布的包括：

DB44/T 709—2010《旅游安全管理 海滨旅游》

DB44/T 710—2010《旅游安全管理 旅行社》

DB44/T 711—2010《旅游安全管理 旅游（星级）饭店》

DB44/T 712—2010《旅游安全管理 旅游景区（点）》

本标准由华南理工大学经济与贸易学院提出，由广东省旅游标准化技术委员会归口。

本标准起草单位：华南理工大学、广东省旅游局、惠州市旅游局

本标准主要起草人：张补宏、刘益华、姚春明、孔宪辉、邹飞祥、陈凤、李海涛。

旅游安全管理 通则

1 范围

本标准规定了旅游企业实施旅游安全管理的一般性要求。
本标准适用于各类旅游企业的安全管理。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 10001.1 标志用公共信息图形符号 第 1 部分：通用符号

GB/T 10001.2 标识用公共信息图形符号 第 2 部分：旅游休闲符号

GB 13495 消防安全标志

GB/T 16766-2010 旅游业基础术语

3 术语和定义

GB/T 16766界定的以及下列术语和定义适用于本文件。为使用方便，在此重列部分GB/T16766界定的术语。

3.1

旅游企业 *tourism enterprises*

以旅游者为主要服务对象的经营实体。在现行的旅游统计制度中，仅指旅行社、星级饭店、旅游景点和旅游车船公司等。

[GB/T 16766-2010, 定义3.30]

3.2

旅游安全管理 *tourism safety management*

为保障旅游者人身和财产安全，保障旅游企业安全生产，各相关主体在开展旅游活动过程中，有计划地进行安全教育，并通过一系列管理制度和措施，预防和控制相关风险的管理活动。

3.3

旅游安全事故 *tourism accident*

在旅游活动场所发生的涉及旅游者人身伤亡或财产损失的事故；或旅游企业在接待旅游者过程中发生人身伤亡或财物损失的事故。

3.4

旅游企业安全管理机构 *safety management institutions of tourism corporation*

旅游企业依法设置的专职安全管理的内设机构，对旅游企业自身安全管理工作负主要责任。

3.5

应急预案 emergency plan

针对具体设备、设施、场所和环境，在安全评价的基础上，为降低可能的事故造成的人身、财产与环境损失，就事故发生后的应急救援机构、人员，应急救援的设备、设施、条件和环境，行动的步骤和纲领，控制事故发展的方法和程序等预先做出的科学有效的计划和安排。

3.6

旅游保险 travel insurance

旅游者和旅游企业为保障自身权益而参加投保的险种的统称。一般包括旅游救助保险、旅游人身意外伤害保险、旅游景点意外伤害保险和住宿游客人身保险等几大类。

[GB/T 16766-2010, 定义11.5]

4 安全管理

4.1 总要求

旅游企业应贯彻“安全第一，预防为主”的方针，建立健全安全管理体系，切实执行并不断改进和完善。

4.2 安全管理方针和目标

4.2.1 安全管理方针

旅游企业应制定符合本企业实际的具体安全管理方针。企业的安全管理方针应：

- a) 形成文件，获得企业最高管理者的批准，并能够贯彻实施和保持；
- b) 适合企业的规模与安全风险的性质；
- c) 包括持续改进的承诺；
- d) 定期评审，以确保其符合企业当前生产经营与服务的实际需要。

4.2.2 安全管理目标

4.2.2.1 旅游企业应建立本企业的安全管理目标，并分解和细化到具体部门，形成部门安全管理目标，实施目标化管理。各级安全管理目标应：

- a) 可量化；
- b) 与企业安全管理方针保持一致；
- c) 在实施中持续改进。

4.2.2.2 旅游企业在建立和评审安全管理目标时应考虑：

- a) 法律法规和标准的要求；
- b) 安全生产的危险源和风险；
- c) 可供选择的技术方案；
- d) 财务、运营和操作的要求；
- e) 有关主管部门的意见。

4.3 安全管理机构与职责

4.3.1 设置原则

旅游企业安全管理机构的设置应遵循统一领导、分级管理、职责明确、信息畅通的原则。

4.3.2 设置要求

旅游企业应设置安全专（兼）职部门，合理配备专（兼）职安全人员，并按照有关规定要求聘用注册安全主任。

4.3.3 管理承诺

旅游企业最高管理者或安全生产第一责任人应：

- a) 向员工明确满足安全生产法律法规和标准要求的重要性；组织和实施对员工安全生产宣传教育和培训工作，强化对安全管理的重要认识；
- b) 确保企业安全管理方针、目标的制定与落实；
- c) 建立企业安全管理体系任命本企业安全生产管理负责人，确定各部门安全管理直接责任人；
- d) 确保足够的安全管理资源支持；
- e) 督促落实安全管理目标并进行安全管理评审；
- f) 确保安全管理体系的有效性并持续改进。

4.3.4 职责

旅游企业的安全管理职责包括：

- a) 贯彻落实《中华人民共和国安全生产法》、《旅游法》和其它安全管理相关法律法规；
- b) 建立健全各项安全规章制度，配备安全管理人员，落实安全管理责任，建立安全管理档案；
- c) 贯彻实施相关旅游安全管理的各类标准，预防交通、卫生、治安等危害人身与财产事故的发生，预防危害环境、危害企业自身运营管理事故的发生；
- d) 制定并执行有关应急预案，确保有能力及时妥善处置各种突发事件。

4.3.5 权限

4.3.5.1 旅游企业最高管理者应确保各级安全管理职责权限得到明确规定，并形成文件。

4.3.5.2 各级部门和岗位拥有与其职责相匹配的权限。

4.3.5.3 特殊情况下旅游企业工作人员可越级报告和反映重大安全隐患及重大安全事故。

4.3.6 沟通

4.3.6.1 旅游企业最高管理者应确保在企业内部建立有效的沟通机制。

4.3.6.2 旅游企业应与相关主管部门保持联系和沟通，并能及时获取和反馈相关信息。

4.4 安全制度

旅游企业应建立各项安全生产管理制度并予以实施，并适时进行评估，以确保其有效性和适宜性。这些制度应涵盖但不限于以下内容：

- 安全目标责任；
- 安全投入保障；
- 安全培训教育；
- 安全作业和（或）安全操作流程；
- 对应经营服务项目和服务流程的安全管理要求；
- 值班与巡查；
- 安全生产奖惩；

- 报告与信息发布；
- 安全事故处理；
- 应急预案。

5 资源配置

5.1 经费保障

旅游企业应：

- a) 建立安全管理经费预算与投入保障机制，设立安全生产专项费用；
- b) 专款专用及专账管理制度；
- c) 确保旅游企业相关保险费用的投入。

5.2 基础设施

旅游企业应提供并维持安全生产必需的基础设施，宜包括但不限于以下内容：

- a) 符合要求的必备消防设施设备，相关标志符合 GB 13495；
- b) 符合要求的必备安全通道、应急照明设备；
- c) 必备的安全护栏、安全警示牌、安全标识，相关标志符合 GB/T 10001.1 和 GB/T 10001.2；
- d) 必备的救生设施设备；
- e) 必备的安全广播以及其他支持性服务系统；
- f) 对应经营服务项目的具体安全设施设备。

5.3 安全生产环境

旅游企业经营场所应符合保障人身和财产安全的要求。

5.4 应急预案

5.4.1 旅游企业应制定适合本企业经营需要，并满足安全管理要求的应急预案。并确保相关人员熟悉应急预案的相关内容

5.4.2 应急预案应包含但不限于交通、治安、火灾、食品卫生、自然灾害、人员伤害等突发事件的处置预案。

6 安全教育和演练

6.1 安全教育

6.1.1 旅游企业应加强对员工的安全教育培训，建立培训档案，确保员工具备必要的安全生产知识和能力，熟悉有关的安全生产规章制度和操作流程，掌握本岗位的安全操作技能。

6.1.2 新上岗员工，上岗前应完成相应安全教育培训。

6.1.3 从事特殊作业人员，应持证上岗。

6.2 应急预案演练

旅游企业应每年开展安全事故及突发事件应急预案演练，应针对重点安全管理事项开展应急预案演练。

7 安全生产监督、检查与考评

7.1 安全生产监督检查

7.1.1 旅游企业应建立和实施企业自身安全生产监督检查制度，并根据企业安全生产实际需要安排适当频次、适当层次的安全检查，形成检查记录和相关安全隐患处置报告。

7.1.2 旅游企业应自觉接受相关主管部门的安全生产监督检查。

7.2 安全生产考评

7.2.1 旅游企业安全生产考评包括自我考评、上级主管部门和相关管理部门考评和第三方考评。

7.2.2 旅游企业每年至少开展一次安全生产自我考评，将考评结果形成考评文件，并确保考评中提出的整改意见得到落实。

7.2.3 安全考评的内容包括但不限于以下内容：

- 企业安全管理方针及管理目标是否恰当并与实际情况相匹配；
- 安全生产制度是否完备，管理制度和操作规程相关文件资料是否齐全；
- 安全生产投入是否满足需求；
- 安全生产资源和设施是否完备有效；
- 员工安全知识和技能的培训是否适宜和有效。

8 保险风险管控

8.1 旅游企业宜根据经营管理需要，对可能出现使用风险的经营载体购买相应的保险。

8.2 旅游企业应为在职职工购买工伤保险，为临时工作人员购买相应保险。

8.3 旅游企业应提醒消费者选择购买相应的旅游保险

9 持续改进

旅游企业应根据安全管理方针、目标，开展日常安全管理监督，检查存在的安全问题和隐患，及时采取纠正和预防措施，持续改进安全管理体系的有效性。

广东省地方标准
旅游安全管理 通则
DB44/T 1417—2014

*

广东省标准化研究院组织印刷
广州市海珠区南田路 563 号 1104 室
邮政编码：510220
网址：www.bz360.org
电话：020-84250337
南方医科大学广州广卫印刷厂