



中华人民共和国旅游行业标准

LB/T 028—2013

旅行社安全规范

Specifications for travel services' safety

2013-12-01 发布

2014-01-01 实施

中华人民共和国国家旅游局 发布

目 次

前言	III
引言	IV
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 安全管理体系	2
5 安全经营与服务体系	5
6 旅行社突发事件的处置	8
附录 A (规范性附录) 旅游安全提示卡	11
附录 B (规范性附录) 出境旅游安全信息卡	12

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准的附录 A、附录 B 为规范性附录。

本标准由国家旅游局提出。

本标准由全国旅游标准化技术委员会(SAC/TC 210)归口。

本标准起草单位：国家旅游局综合协调司、浙江省旅游局、浙江旅游职业学院。

本标准主要起草人：张吉林、唐兵、方敬华、周梅、李伟钢、任鸣、虞国华、龙晓华、刘冬、王守涛、詹兆宗、周德邦、陈伟平。

引 言

为加强旅行社防范和应对突发事件的能力,提升旅行社安全管理和服务水平,保障旅游者和旅游从业人员的人身财产安全,根据《中华人民共和国旅游法》、《中华人民共和国安全生产法》、《中华人民共和国突发事件应对法》及《旅行社条例》、《生产安全事故报告和调查处理条例》等有关法律、行政法规规定,结合旅行社实际,制定本标准。

旅行社安全规范

1 范围

本标准规定了旅行社安全工作的一般原则,以及旅行社安全管理、安全经营与服务的基本要求。
本标准适用于中华人民共和国境内设立的旅行社及其分支机构。

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 15971—2010 导游服务规范

GB 16153 饭馆(餐厅)卫生标准

GB/T 26359 旅游客车设施与服务规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

旅行社 travel service

从事招徕、组织、接待旅游者等活动,为旅游者提供相关旅游服务,开展国内旅游业务、入境旅游业务或者出境旅游业务的企业法人。

3.2

履行辅助人 assist people to fulfill

与旅行社存在合同关系,协助其履行包价旅游合同义务,实际提供相关服务的法人或者自然人。

3.3

旅游者 tourist

参加旅行社组织的旅游活动的消费者。

3.4

旅行社安全 travel services' safety

旅行社在经营过程中的安全管理和安全经营与服务。

3.5

旅游突发事件 travel emergency

旅行社经营过程中突然发生的造成或可能造成旅游者和旅行社服务人员人身伤亡、财物损失,需要采取应急处置措施予以应对的自然灾害、事故灾难、公共卫生事件和社会安全事件。

3.6

旅行社责任保险 travel services liability insurance

旅行社因其组织的旅游活动对旅游者和受其委派并为旅游者提供服务的导游或者领队依法应当承担赔偿责任为保险标的的保险。