ICS 03.080.30; 03.200

TB

全国团体标准信息平台
中国探险协会团体标准

T/ZGTX 002-2019

探险旅游企业安全管理体系要求

Safety management system requirements of adventure tourism enterprises

全国团体标准信息平台

2019-03-29 发布

2019-04-29 实施

中国探险协会 发布

目 次

前 言	1
引 言	2
1 范围	3
2 规范性引用文件	3
3 术语和定义	3
4 原则和要求	4
5 组织机构	5
6 探险旅游风险管理流程	7
7 条件与保障	9
8 实施	11
9 审查与考核	13
10 持续改进	13

前 言

本标准按照 GB/T1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由中国探险协会提出并归口。

本标准起草单位：文晟旅游产业有限公司、中国旅游协会探险旅游分会。

本标准主要起草人：叶梅、钟建芳、吴要利、詹晓瑞。

本标准首次发布。

全国团体标准信息平台

引言

探险旅游是一个越来越重要的全球性产业。无论是商业的、非盈利的，还是慈善性的探险旅游活动，都具有公认的、潜在的风险和挑战。所以，探险旅游产品经营者迫切需要提高安全管理意识和水平，规范运营和操作，才能促进产业的健康持续发展。

本标准适用于为探险旅游者提供探险旅游产品或活动的企业，提出了相关企业制定探险旅游安全管理体的总体框架和最低要求。对于一些探险活动项目，如果已经有相关国家或行业管理机构及资格认证制度的，建议此标准和它们一起使用。

参照本标准提出的安全管理体的要求，将有利于探险旅游活动经营者分析其产品，了解探险旅游者的需求，明确安全开展探险活动的程序和措施，能够有效控制服务过程中的一些风险问题。

风险管理流程是安全管理体的重要组成部分。安全管理体为它的持续改进提供了框架，并有助于开展安全的探险旅游活动。

全国团体标准信息平台

探险旅游企业安全管理体系要求

1 范围

本标准规定了开展探险旅游活动相关服务的企业在安全管理、安全经营与服务方面的基本要求，用以加强探险旅游活动的安全操作，从而保证探险旅游者和企业运营人员的人身和财产安全。

本标准可供各种类型的探险旅游企业在不同的地理、文化和社会环境中使用。

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 28001-2011 职业健康安全管理体系要求

LB/T 026-2013 旅游企业标准化工作指南

LB/T 027-2013 旅游企业标准实施评价指南

LB/T 028-2013 旅行社安全规范

ISO 31000:2009 风险管理原则和指南

GB/T 23694-2013 风险管理术语

T/ZGTX 001-2019 探险领队基本能力要求

GB/T 27921-2011 风险管理 风险评估技术

GB/T 24353-2009 风险管理 原则与实施指南

本标准的编写参考了国际标准 ISO 21101:2014 *Adventure tourism—Safety management systems—Requirements*

3 术语和定义

3.1 探险旅游 *adventure tourism*

探险旅游以深度体验或挑战自我为主要目的，是依托目的地独特的自然环境和人文资源，如山体、水体、沙漠、空域、生物、气候及历史、风俗等，借助一定的设备或器具，并在专业人员的带领和指导下进行的令人感到新奇和刺激的游历活动。

3.2 探险旅游企业 *adventure tourism enterprise*

以探险旅游者为主要服务对象且具有保险资质能力的企业，包括但不限于旅行社、旅游饭店、旅游景区、各类户外运动俱乐部等。

3.3 履行人 performing party

与探险旅游企业存在合同关系，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 探险旅游参与者 adventure participants

参加探险旅游活动的消费者，但不是旅游企业或是活动指导团队的成员，通常也被称为“顾客”或“旅游者”等。

3.4 探险旅游技术指导人员 adventure instructors

具备带领探险旅游活动基本能力的技术人员，并为探险旅游参与者提供保障服务的履行辅助人。

3.5 管理体系 management systems

一个企业所建立的一套相关或者相互作用的要素，包括组织结构、作用和职责、规划、实施等，用以建立管理规则和流程，实现一项或多项功能，从而达成企业的规划与目标。

3.6 安全 safety

对人的危害或损害的风险限于可接受水平的一种状态。

3.7 紧急情况 emergency

突然发生的造成或可能造成人身伤亡、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等。

3.8 企业管理流程 enterprise process management

从企业战略出发、从满足客户需求出发、从业务出发，进行流程规划与建设，建立流程组织机构，明确流程管理责任，监控与评审流程运行绩效，适时进行流程变革。

3.9 评估 assess

可衡量的结果，可以是定量的，也可以是定性的。绩效与管理行为、流程、产品(包括服务)、系统或企业目标相关联。

4 原则和要求

探险旅游企业应制定安全管理目标，建立健全安全管理制度，购买相关保险保障，并拥有探

险旅游、探险领队等专职从业人员。

4.1 安全管理原则

探险旅游活动相较于一般的旅游活动，潜在风险更大。探险旅游企业应遵循“预防为主、综合管理”的总原则，制定安全管理目标，建立健全安全管理制度，形成高效的风险防范、评估和处理机制。

4.2 法律要求

企业所建立、执行和维护的制度与流程，应遵守相关法律和规定。应了解探险旅游目的地的相关安全要求或规定，需要申报、备案的事项应提前向相关行政管理部门提出。企业应向其员工、供应商、探险旅游参与者和相关利益相关方传达相关的法律和规定及其他要求。

4.3 专业要求

企业拥有探险旅游、探险领队等相关领域专职从业人员，拥有协作的专业救援及保障团队。

5 组织机构

5.1 安全管理机构设置原则

企业建立安全管理组织机构体系，应遵循“统一领导、分级管理、职责明确、信息畅通”的原则，以企业最高管理者（一般为法定代表人）为安全管理第一责任人，建立自上而下、互相联通的安全管理组织体系。企业可根据自己的实际情况，或者设置专门的安全管理部门和岗位，或者指定某一部门兼管安全管理工作，并确定专职或兼职的安全管理人员。

5.2 最高管理者的职责

最高管理者应通过以下方面来建立和管理本企业的探险旅游安全管理体系：

- (1) 确保建立探险旅游安全目标和安全管理制度，并与企业的战略方向一致；
- (2) 确保将探险旅游安全管理体系的要求落实到各部门的业务流程之中；
- (3) 确保能够提供探险旅游安全管理体系所需要的资源。

5.3 安全管理部门的职责

安全管理部门应向企业最高管理者汇报探险旅游安全管理体系的执行情况，并负责分配和传达各个岗位工作人员的安全责任，其主要职责有：

- (1) 依据国家有关法律法规，建立、健全并实施各类安全规章制度；
- (2) 制定并实施探险旅游安全管理操作流程，选择适用的商业责任险；或选择合适的保险公司并与其共同制定适应的保险条款；
- (3) 组织实施探险旅游安全管理操作的教育和培训工作，尤其是针对与探险旅游项目关系较为密切的职位，如探险旅游领队等，开展专门的安全培训；
- (4) 具体处置突发事件，并受安全第一责任人委托，及时向政府有关部门汇报情况；
- (5) 督促、组织安全检查，消除安全隐患；
- (6) 制定突发事件应急预案并组织实施预案演练。

5.4 安全目标及实施计划

当企业制定探险旅游安全管理体系时，应明确与目标相关的外部 and 内部问题，了解与探险旅游安全管理体系相关各方的需求，以及明确所要面临的风险和机会，从而确保探险旅游安全管理体系达到预期效果，并且能够持续改进。

5.4.1 建立安全目标应考虑：

- (1) 潜在的益处；
- (2) 危害和风险；
- (3) 技术设备和应用；
- (4) 交流的方法；
- (5) 财务、运营和业务需求；
- (6) 相关各方的意见。

5.4.2 安全目标应考虑：

- (1) 符合国家和地方相关安全政策和法规的要求；
- (2) 可衡量；
- (3) 重视适用性；
- (4) 可监控；
- (5) 可传达；
- (6) 适时更新。

5.4.3 计划

企业需要制定实现这些目标的计划和措施，并将其整合至探险旅游风险管理流程之中，分解、细化到各级部门和岗位，进行绩效考核，以评估这些措施的效果。

在规划如何实现探险旅游安全目标时，应明确：

- (1) 需要做什么；
- (2) 需要哪些资源；
- (3) 何人负责；
- (4) 何时完成；
- (5) 如何评估效果；
- (6) 适时更新，以应对活动内容或操作条件的变化。

5.5 安全管理制度

安全管理规章制度应符合企业的发展宗旨，能够为制定探险旅游安全目标提供框架，并适时进行评审，以确保适用性，并且能够持续改进探险旅游安全管理体系。这些制度应包括但不限于以下内容：

- (1) 安全责任；
- (2) 安全服务管理与操作流程；
- (3) 产品安全评估；
- (4) 旅游者安全保护制度；
- (5) 安全检查和隐患排查整改管理；
- (6) 安全事故报告和处理；
- (7) 安全管理的教育与培训；
- (8) 安全投入保障；
- (9) 商业保险及保险公司能提供的事前风险管理和事后救援服务；
- (10) 突发事件应急预案及操作手册；
- (11) 安全工作台帐管理；
- (12) 安全考核和奖惩；
- (13) 安全事故调查与责任追究。

6 探险旅游风险管理工作程序

风险管理流程是探险旅游企业安全管理体系的必要组成部分，其包括三个步骤：（一）建立文件档案；（二）风险评估；（三）风险处理。

6.1 风险分类

根据风险来源，建立风险文件档案，划分外部风险和内部风险。

6.1.1 建立风险文件档案

企业应建立每一项探险旅游活动的文件档案，内容包括：

- (1) 探险旅游活动的特征；
- (2) 活动范围，例如活动的地点、持续时间和所有活动内容；
- (3) 活动的风险管理目标；
- (4) 与其他活动或安全管理体系的区别和联系；
- (5) 风险论证和评估标准（包括可接受的风险水平）；
- (6) 商业保单及保险保障覆盖情况。

注意：活动的文件档案可以包括与交通、住宿、环境、医疗或文化等相关的风险。

6.1.2 外部风险

表一 外部风险表

外部 风 险	自然环境风险
	自然灾害风险
	政策风险
	竞争风险
	行业前景风险
	法律风险

6.1.3 内部风险

表二 内部风险表

内部 风 险	管理风险
	品牌声誉风险
	财务风险
	人力资源风险
	质量风险
	职业健康安全风险
	产品研发与技术风险
	价格风险
	销售风险
	法律纠纷风险
	合规风险

6.2 风险评估

风险评估是风险分析和风险评价的全过程。本标准所指的风险评估是在 GB/T 24353-2009 所描述的风险内展开的。主要有三个步骤：（一）风险识别；（二）风险分析；（三）风险评价。

6.2.1 风险识别

风险识别是发现、认识和描述风险的过程，包括识别风险来源、事故原因及潜在后果。企业应建立并维持一个系统的、结构化的流程，借助历史数据、理论分析、通知消息、保险公司风险管理措施和专家意见，以及利益相关方的需要等，不断判识探险旅游活动的风险。

风险识别的方法应符合操作经验，遵循通行的、受认可的探险旅游惯例。识别内容包括但不限于：

- (1) 常规的及非常规的活动；
- (2) 参与者的能力；
- (3) 有监控的和无监控的活动和活动地点；
- (4) 所有人员（包括分包商、旅游者和访客）可以进入工作场所的活动和活动场所；
- (5) 企业员工、旅游者和第三方提供的探险旅游活动中使用的设施、服装和器材等。

6.2.2 风险分析

风险分析是了解风险的性质并确定风险水平的过程，以便为风险评价和风险处理提供决策基础。风险水平，即风险的大小或风险的组合，用结果的组合和它们的可能性来表示。

企业应考虑风险的原因和来源、风险的积极和消极作用以及可能发生的后果，以此来分析风险。现有的管制措施及其效力也应予以考虑。

6.2.3 风险评价

风险评价是根据风险评估标准来比较风险分析结果的过程，用以确定风险及其大小，以及后果是否可以接受或者容忍，并确定需要处理风险的优先顺序。

6.3 风险处理

企业应建立、实施和维护风险处理流程，应明确责任、最后期限、预期结果、资源、绩效考核和总结等。处理的方法包括：

- (1) 规避风险，取消活动或者中止活动，以免引起风险；
- (2) 接受或增加风险，以增加收益的机会；
- (3) 消除风险来源；
- (4) 改变可能性；
- (5) 改变结果；
- (6) 与另一方或多方共担风险，包括签订合同和风险融资；
- (7) 通过知情的决策保留风险；
- (8) 通过商业保险建立保障和风险补偿机制。

7 条件与保障

企业应为探险旅游安全管理体系的建立、实施、维护和持续改进提供必要的条件与保障。

7.1 员工的个人能力

7.1.1 企业应该确保开展探险旅游活动相关工作人员具备必要的能力和相应的认证，需经过相关的教育培训和拥有相应工作经验，涉及到专业项目的须取得相应的行业管理部门的资格证书。

7.1.2 全体员工（包括负责人、管理人员和临时工作人员）都应接受安全培训，学习探险旅游安全管理制度、交通安全、食品卫生、消防安全、保险保障、救援服务等相关知识，有条件的企业可以设立风险管理部门，或请经过培训认证的专门的风险管理人员，针对安全问题对探险活动进行评估，提出意见和意见等。

7.1.3 员工应提高安全意识，了解探险旅游安全管理体系的作用以及自己的职责。尤其是直接带领团队开展探险旅游活动的专门工作人员，要不断提高安全操作技能，增强事故预防、突发事件处置、应急救援的能力。

7.2 沟通机制

7.2.1 总体要求

企业应确定有关探险旅游安全管理体系内部和外部沟通的要求，包括沟通的时间、对象、内容和方式等。

7.2.2 与工作团队和相关人员的沟通

企业应建立工作团队和其他提供探险旅游服务的人员沟通和讨论的流程，以确保他们：

- (1) 参与安全管理制度和流程的开发和评审；
- (2) 当发生了影响探险旅游活动安全性的变化时，可以请教咨询；
- (3) 在安全问题上具有代表性；
- (4) 了解在安全问题上，谁能代表他们，谁能代表最高管理层。

7.2.3 与旅游者的沟通

企业应建立与旅游者的沟通流程，以确保可以将安全信息传达给他们。而旅游者也可以及时向企业提供和咨询安全方面的信息。

7.3 文件资料

7.3.1 内容

企业所建立和维护的探险旅游安全管理体系文件资料会因为人员、项目、管理流程、产品和服务的不同而有所不同，但总体上应尽可能将安全管理体系中的主要因素及其之间的相互作用，以文件的形式固定和保留下来，用于传播、沟通、记录、咨询和审查、追责、总结等。

7.3.2 创建和更新

在创建和更新文件资料时，应确保以下方面的恰当性：

- (1) 标识和描述（如标题、日期、作者或参考编号）；
- (2) 形式（如语言、软件版本、图形）和介质（如纸张、电子存储和发布路径）；
- (3) 对适用性和充分性的审查和批准。

7.3.3 文件资料的管控

探险旅游安全管理体系所要求的文件资料，应在以下方面予以关注：

- (1) 采用合适的储存和保管方式，易于辨识；
- (2) 便于分发、访问、检索和使用；
- (3) 对于需要保密的部分，要有足够的保密制度和措施；
- (4) 变更的控制（如版本控制）；
- (5) 当相关人员需要使用时，可以方便地获取；
- (6) 做好资料收集、保留和处置，尤其是对于探险旅游安全管理体系规划和实施所需要的外部文件，企业应该予以确定并加以管控。

8 实施

8.1 执行和控制

8.1.1 总体要求

企业应按照既定的计划（包括备选计划）开展活动，并令人相信这些程序是按照计划进行的，还要能够控制计划外的变化，必要时采取行动以减轻一切负面影响。

确保一些外包的程序也可以得到控制，确保所选择的履行辅助人具有履约能力，还要有针对探险项目的安全措施、专业人员、应急预案、责任保险和专业装备等。

8.1.2 执行措施

为确保计划的有效执行可采取的措施有：

- (1) 建立和维护开展探险旅游活动的流程，包括针对旅游者和工作人员的安全防范措施；
- (2) 建立和维护与用于探险旅游活动的产品、设备和服务有关的程序，因为这些可能影响到安全问题；
- (3) 制定旅游者的最低能力要求；
- (4) 确保旅游者具备安全进行活动的最低能力；
- (5) 与救援组织或团队确认好救援服务；
- (6) 与保险公司确认好理赔流程。

8.2 紧急情况下的应急反应

8.2.1 制定应急反应程序

企业应确定潜在的紧急情况及其影响，并建立和维护应急反应程序，确保提供适当的服务、称职的救援人员和其他资源。对于履约辅助人，应约定各方在处置突发事件、善后赔偿等方面的责任。

8.2.2 告知与资料收集

在活动开始前，应对旅游线路和活动项目风险等安全事项做出明示，对风险较大的产品应编制专门的合同，或者增加安全条款；向每位旅游者告知紧急情况下的应变计划，并收集旅游者的个人资料信息，包括：

- (1) 身份证件详情（如身份证号码、全名）；

- (2) 紧急联系人详情（包括姓名和联系方式）；
- (3) 特殊帮助需求；
- (4) 健康和疾病情况。

注意：对旅游者的个人资料和信息要有保密措施，不得对外透漏或擅自将其用于其他商业用途。

8.2.3 与外部沟通

企业内部相关职能部门要确保能够与政府、安全、消防、救险、医疗、保险公司等相关单位与部门保持联系。

8.2.4 程序演练与修订

应定期测试和演练应急反应程序，并将测试结果记录在案，适时进行修订。

8.3 紧急情况的处置

8.3.1 制定处置程序

企业应针对突发事件（自然灾害、事故灾难、公共卫生事件和社会安全事件等）建立职责明确、权限分明的应急处理程序，包括紧急救援组织机构和人员，及时采取有效措施以减少因事故而造成的任何消极后果。

8.3.2 现场处置原则

在旅游活动中遭遇突发事件时，现场领队及其他人员应做好以下工作：

- (1) 立即采取措施减轻突发事件对旅游者人身、财产安全的不利影响及损失；
- (2) 若有旅游者意外伤病、病危或死亡和发生入境旅游者伤亡等事故时，应遵照 GB/T 15971 附录的要求处置；
- (3) 向相关机构求助，必要时报警；
- (4) 立即向企业管理者及相关部门报告；
- (5) 稳定旅游者的情绪；
- (6) 协助相关部门做好善后工作。

8.3.3 记录和汇报

对突发事件的处理做好记录，有助于预防未来的事故发生，评估探险旅游安全管理体系的有效性，并控制风险。记录和报告内容至少包括以下信息：

- (1) 事件发生的时间、地点和现场情况（环境条件、设备、特定行为或情况描述）；
- (2) 事件的经过；
- (3) 事件造成或者可能造成的伤亡人数、下落不明的人数，包括旅游者和工作人员；
- (4) 可能的原因和相关因素；
- (5) 应急反应措施，包括医疗处置；
- (6) 补救措施；
- (7) 信息来源。

9 审查与考核

9.1 外部审查

企业安全管理工作应接受旅游行政管理、安全生产监督管理等相关部门的监督、检查和管理，接受所在地旅游安全管理职能部门的考核和评审。

9.2 内部审查

企业应定期对探险旅游安全管理体系的各个方面进行审查与评估，以确定该体系是否适合本企业对于探险旅游安全管理的要求，并且能够有效地实施和维护。

为了做好审查工作，企业应采取如下措施：

- (1) 建立、执行评审方案（包括时间、方法、职责、规划要求和报告），其中应考虑有关过程的重要性和以前审查的结果；
- (2) 界定审核项目、标准和范围；
- (3) 选择合适的审查人员，以确保审查过程的客观性和公正性；
- (4) 将审查结果汇报给相关管理部门；
- (5) 做好审查报告，分析结果；
- (6) 评估探险旅游安全管理体系的操作安全性和有效性。

评估时，既要考虑以前的审查执行状况，比如有哪些改正措施是不合适的，又要考虑与探险旅游安全管理体系相关的外部 and 内部问题的变化。评估结果应包括对探险旅游安全管理体系的改进要求。

9.3 考核评估

企业可对各部门、各岗位按照安全管理制度每年至少进行一次考核。考核内容包括但不限于：

- (1) 安全管理组织的完整性；
- (2) 安全工作会议制度的有效性；
- (3) 安全工作表报送的及时性；
- (4) 安全目标责任制的合理性、有效性；
- (5) 安全教育、培训、检查的计划性、有效性；
- (6) 安全事故及处理情况；
- (7) 安全工作文件档案的管理情况。

10 持续改进

10.1 不当行为及改正措施

当有不当行为发生时，企业应采取行动控制并改正，并分析不当行为发生的原因，以避免其再次发生。同时，审查改正措施的有效性；如果有必要，可对探险旅游安全管理体系进行修改。

10.2 持续改进

企业应根据安全形势与考核结果，对安全目标、规章制度、操作流程等进行修改完善，持续改进，不断提高探险旅游安全管理体系的适用性、充分性和有效性。

全国团体标准信息平台