



三是强化对旅行社及在线旅游企业的指导和监管，四是配合做好境外旅游安全事故应急处置和善后工作。

中国旅游研究院旅游安全研究基地主任郑向敏建议，境外风险防范与安全保护可以考虑从三个方面入手：一是企业端，加强风险防范机制和安全管控制度建设，筛选供应商，保证接待质量。二是游客端，加强安全宣传与风险意识培育，提高他们的风险与安全意识。三是政府端，继续推动国际合作，建立与完善旅游市场协同监管系统，建构旅游安全保障平台与合作机制。

旅游企业升级安全管控

“境外安全需要一个体系去做支撑，例如保险，给予企业和游客经济方面额外保障。而国家外事机构则是企业和游客在境外最大的‘靠山’。”众信旅游的负责人表示，除了外部支撑，企业也要建立自己

的安全体系，包括境外的领队、分支机构以及合作方等。

作为直接面对游客的旅游企业，业内专家认为，旅行社应该明确告知游客相关信息，要尽到合理的安全保障义务，对旅游中存在的或可能产生的风险应该进行提醒和告知。出现安全事件后，导游应当迅速报告，为救援部门施救争取宝贵时间。对于老人、儿童等特殊群体，旅行社负有更高的注意义务，出游时要采取特殊的保护措施。

目前，很多经营出境游的旅行社也采取了多种措施，更有针对性地将防范措施融入整个流程管理中，从行前提醒、行中防范、事后总结全流程来降低安全事故的发生。

比如，春秋旅游设立了安全管理机构，实行逐级安全责任制，制定了《安全管理规定》《旅游突发事件预防及应急处理规定》《高风险旅游项目管理规定》等标准，规范和指导员工工作，同时建立内部自查和监督检查机制，通过落实早

布置、重细节、全覆盖、严检查的方式，确保资源安全和旅游安全。

据悉，春秋旅游从去年新增了遴选目的地国家和地区的供应商这一新规定，首先优选曾经合作过并且具有良好质量记录的，同时必须经过实地考察，对其可使用的资源（车辆、导游、计调）进行实际了解，符合公司《供应商管理规定》后，方可签约或者续约。选派领队时，特别注意必须是具有该目的地丰富经验的导游，以便更好地对质量进行监督以及应对突发情况。

众信旅游的负责人表示，众信设有专门的安全中心来应对突发情况。“一旦遇到突发情况，游客安全是首先要考虑的问题，我们会第一时间将具体的情况汇总给大使馆及企业自己的安全部门，请求帮助。之后会根据实际需要，协调包括供应商、我们的分支机构等来解决问题。”

携程集团公关总监汪怡明介绍，集团去年7月将2017年发起的旅行救援项目“全球旅行SOS平台”全面升级。即服务场景升级，新增国际旅行救援服务、国际医疗救援服务两类复杂求助场景，覆盖两大类20小类的旅行者求助需求；服务触点升级，支持24种服务语言，升级至27个全球援助中心，78个当地办公室，100万以上医疗合作机构覆盖；服务范围升级，只要通过携程旅行App发起SOS求助，携程都将提供服务。

“携程将持续加大在服务上的投入，持续完善SOS平台的服务体系，保障亿万中国旅行者的出行安全，让中国服务成为全球旅游的名片。”携程集团CEO孙洁表示。✎

上图：2024年4月4日，清明节假期第一天，上海浦东国际机场，T2航站楼国际航班区，旅客办理韩亚航空的登机牌。