

基于《旅游法》文本分析的旅游安全保障机制研究

郑丽敏

(广东酒店管理职业技术学院 广东省 东莞市 523000)

摘要:本研究采用内容分析法对《旅游法》关于旅游安全的59条法律条文进行系统分析,结果发现,旅游法在旅游安全的约束上具有一定的管制效度,主要体现在六个方面表现出十二个性质。该研究对于旅游安全的法律地位具有一定的理论意义和实际意义。

关键词:旅游安全;旅游法;保障机制

1. 引言

旅游安全,作为旅游者出行的基本需要,在旅游过程中扮演着十分重要的角色。近年来,随着网络媒体技术的进步,旅游安全事件也频频曝光在大众视野:福建泉州欣佳酒店“3·7”重大坍塌事故、上海野生动物园猛兽区动物意外伤人事件、网红蹦床接二连三出事、热气球事故频发……一桩桩旅游突发事件再一次把旅游安全问题推向舆论话题的中心,也不禁引发社会对其产生思考。旅游的本质在于愉悦的体验,但一旦出现安全问题,愉悦的体验便会立刻终止,甚至变为负向感受。因此旅游安全的保障在旅游过程中成为人们心中的定心丸。确保旅游安全,不仅是旅游者的愿望和责任,也是旅游企业的追求和义务,更是旅游管理机关和其他相关部门的目标和职责。本研究基于《中华人民共和国旅游法》为文本,对其进行关于旅游安全的内容分析,旨在探索旅游法中旅游安全的保障问题。

我国对于旅游的法律约束从《安全生产法》、《消费者权益保护法》、再到《旅行社管理条例》及《导游人员管理条例》,已经走过了一个相当漫长的阶段,直到《中华人民共和国旅游法》的形成标志着旅游业法律效率的日渐完善。必须承认的是,这些法规法律,在一定程度上尚不成熟,在监管力度以及实际操作中有待于进一步的考量。《旅游法》于第十二届全国人民代表大会常务委员会第二次会议审议通过,自2013年10月1日起施行,2018年10月26日二次修正。《旅游法》不但专章规定了旅游安全的相关条款,而且从总则到法律责任,全部章节都规定了旅游者安全的保障机制,为旅游者安全撑起一把保护伞。

2. 文献综述

学界对于旅游安全的研究热度不断攀升,研究的深度亦日渐加深,根据我国对旅游安全领域的现有研究成果可以大致分为三类:旅游安全基础理论研究、旅游安全认知研究、旅游安全保障与评价体系研究^[1]。

2.1 旅游安全基础理论研究

国内一些学者对旅游安全基础理论相关研究进行了综述,主要涉及旅游产业安全、旅游危机管理以及女性旅游安全等方面。此外,国内近年来对旅游安全事故及安全管理的研究较多,包括旅游安全事故的发生机理、类型、分布特征以及旅游安全事故管理建议等^[2],同时在研究方法上得到了拓展,如林香民、李剑峰等^[3]运用系统工程的安全分析方法,对涉及旅游业的各种安全事故危险源进行了系统分析与研究。

2.2 旅游安全认知研究

目前有关旅游安全认知的研究比较少,这不是旅游安全研究领域的理想状态,实践证明,很多旅游安全问题的发生往往是因为对旅游安全认知不够透彻。高萍等^[4]对影响旅游者主观风险认知的因素及乡村旅游游客安全认知等方面进行了研究,并提出了如何将这

些因素纳入旅游危机管理中的建议以及乡村旅游游客安全认知的量表。

2.3 旅游安全保障与评价体系研究

旅游安全保障与评价体系是历年来旅游安全研究领域的重点内容之一,这与其重要性有关,国内与此相关的研究主要集中在旅游安全应急救援、保障与评价以及旅游保险等方面。

近年来,随着人们对旅游保险意识的增强,有关旅游保险方面的研究文献大幅增加。旅游保险是指旅游活动的投保人根据合同约定,向保险人支付保险费,保险人对于合同约定的在旅游活动中可能发生的事故及其所造成的财产损失、人身伤亡承担保险赔偿责任,或者当被保险人在旅游活动中死亡、伤残、疾病时承担赔偿保险金责任的行为。有关旅游保险的研究内容大多聚焦在旅游保险的类型、存在的问题和原因以及推进我国旅游保险业健康发展的对策、措施等方面。值得一提的是葛军莲^[5]分析了制约目前中国旅游保险发展的因素,提出导致这种不均衡的深层次的原因是旅游保险供需两不旺,最后提出协调我国旅游保险供给和需求、促使我国旅游保险高均衡发展的对策和建议。

3. 研究设计

本研究以《旅游法》为文本分析对象,对法律条文进行系统的内容分析。内容分析是一种对文献内容进行客观的量化分析,并透过现象看本质的科学研究方法,可以用来厘清或检验文献中本质的事实和趋势,揭示文献中含有的隐性信息内容,由于本研究要分析旅游法中对旅游安全保障机制的规律,因此采用该方法^[6]。《旅游法》分总则、旅游者、旅游规划和促进、旅游经营、旅游服务合同、旅游安全、旅游监督管理、旅游纠纷处理、法律责任、附则共10章112条语句,将其进行逐一分析,挑选出与旅游安全有关以及间接含有旅游安全约束的语句条目,得到符合研究要求的条文52条。经过第二编码员遵从编码协议指令后,重复以上程序,得到的语句条数为49条,与第一编码员所得结果进行对照,发现三条语义重复,但由于其内涵均属于旅游安全范围,因此最终确实的内容分析条目数目为52,信度值为0.842,在理想值0.8以上,达到研究标准。

4. 结果分析

从内容上看,《旅游法》的旅游者安全规定条款基本涵盖了旅游者安全保护的方方面面,具体规定大致可以辩证地概括为六类十二性。

4.1 安全规定兼具原则性和具体性

《旅游法》总则部分规定了《旅游法》的基本原则,其中,第3条国家依法保护旅游者权利的规定内含了旅游者的安全权利,第6条旅游经营者服务原则明确规定了旅游者安全问题,这些原则规定对整个《旅游法》的旅游者安全保障规定起到了纲举目张的统领作用。原则要落到实处,需要具体的条款来支撑,《旅游法》的112条规定中,有52条直接或间接地规定了旅游者安全保障问题。如

第 80 条规定,旅游经营者应当就旅游活动中的下列事项,以明示的方式事先向旅游者做出说明或者警示:(一)正确使用相关设施、设备的方法;(二)必要的安全防范和应急措施;(三)未向旅游者开放的经营、服务场所和设施、设备;(四)不适宜参加相关活动的群体;(五)可能危及旅游者人身、财产安全的其他情形。仅此一条,安全规定多达五类,其具体详细可见一斑。

4.2 安全条款兼具现实性和超前性。

现实性主要是指《旅游法》要根据损害或影响我国旅游者安全的现实危险或危害因素来规定预防、减少或杜绝危险的相关条款。如《旅游法》第 82 条第 1 款规定,旅游者在人身、财产安全遇有危险时,有权请求旅游经营者、当地政府和相关机构进行及时救助。这一规定主要是根据我国旅游者发生安全事故由旅游目的地政府及其相关部门、旅游企业进行求助的现实情况做出的。同时,考虑到旅游者旅游行为的多样性和发展性,法律还对旅游安全做了相应的适度超前性安全保障设置。如《旅游法》第 82 条第 2 款规定,中国出境旅游者在境外陷于困境时,有权请求我国驻当地机构在其职责范围内给予协助和保护。法律通过规定外延较大的“我国驻当地机构”而不是“我国驻外使领馆”的遇困旅游者安全救助义务,就是通过适度超前规定来防止特殊情况下我国驻外使领馆无法有效履职的情况发生时,由我国其他机构进行施救,确保旅游者安全保护落到实处。

4.3 安全内涵兼具人身性和财产性。

游以安为乐,途以顺为福,安全是旅游者的最基本要求,旅游者安全问题是旅游行业生存和发展的基础问题之一。这里说的旅游者安全和其他消费者的安全从本质上是相同的,即包括人身安全和财产安全两个方面。人身安全权是旅游者基本人权的重要组成部分,又可分为生命健康权和健康安全权。财产安全权是旅游者的财产不因其所接受的旅游服务或消费的相关商品而遭受损失的权利,既包括财产的全部损失或部分损失,也包括财产的外观损毁或价值减少。《旅游法》中涉及的旅游者安全概念或安全规定,除了如第 82 条那样明确指出人身、财产安全的部分条款以外,其他的都是包括旅游者人身安全和财产安全的基本内涵。

4.4 安全主体兼具市场性和行政性。

旅游者是整个旅游活动的中心,旅游者安全保障责任不仅是旅游者的自我保护责任,更多地应该是旅游企业、旅游管理机关和相关部门或机构的法定责任。从主体的视角看,旅游者安全的责任主体既包括旅游者根据市场性原则对自己的安全自主负责,又包括旅游企业、旅游管理机关和相关部门或机构依行政性原则,根据法律的规定履行法定的旅游者安全保障义务。前者如《旅游法》第 82 条第 3 款之规定,“旅游者接受相关组织或者机构的救助后,应当支付应由个人承担的费用。”较之前者,《旅游法》的旅游者安全责任主体行政性规定相对来说更多、更全,也更具体,如《旅游法》第 79 条第 1 款规定,旅游经营者应当严格执行安全生产管理和消防安全管理的法律、法规和国家标准、行业标准,具备相应的安全生产条件,制定旅游者安全保护制度和应急预案。

4.5 安全责任兼具强制性和倡导性。

旅游者安全不但需要旅游从业人员和旅游者有足够强的安全防控意识,还需要旅游企业和旅游管理机关有足够全的安全管理制

度,更需要旅游企业要有足够强的安全设备设施。树立安全防控意识,制定安全管理制度,配置安全设备设施,不仅需要付出时间成本,更需要付出资金成本,所以《旅游法》本着强制性和倡导性并举的原则,既明确规定了旅游企业、旅游者和旅游管理机关的强制性安全责任,又设定了部分倡导性的安全规范。前者如《旅游法》第 31 条之规定,即旅行社应当按照规定交纳旅游服务质量保证金,用于旅游者权益损害赔偿和垫付旅游者人身安全遇有危险时紧急救助的费用。后者如《旅游法》第 6 条第 2 项之规定,即旅游经营者应当诚信经营,公平竞争,承担社会责任,为旅游者提供安全、健康、卫生、方便的旅游服务。

4.6 安全保障兼具全面性和重点性。

旅游者安全问题涉及食、住、行、游、购、娱等方面,一部《旅游法》实质性规定虽然只有 102 条,但立法者本着兼顾全面性与重点性的原则妥善处理了旅游者的安全保障问题。一方面,《旅游法》从全面规范和整个旅游安全的角度规定了旅游安全和旅游者安全保障问题,如第 76 条规定,县级以上人民政府统一负责旅游安全工作。县级以上人民政府有关部门依照法律、法规履行旅游安全监管职责。另一方面,《旅游法》又根据我国旅游安全存在的重点和难点问题,有针对性地对旅游者安全权、旅行社及其导游人员安全责任、其他旅游经营者安全责任、地方政府及其旅游行政管理部门安全责任做了重点规定。如《旅游法》第 77 条第 1 款规定了旅游目的地安全风险提示制度,即“国家建立旅游目的地安全风险提示制度。旅游目的地安全风险提示的级别划分和实施程序,由国务院旅游主管部门会同有关部门制定。”

5. 结论与讨论

本文通过研究得出以下结论:《旅游法》的安全规定兼具原则性和具体性,安全条款兼具现实性和超前性,安全内涵兼具人身性和财产性,安全主体兼具市场性和行政性,安全责任兼具强制性和倡导性,安全保障兼具全面性和重点性。

需要指出的是,虽然《旅游法》为旅游者提供了全方位的安全保护,但相关规定并不是完美无缺的,如没有一视同仁地对待旅游者安全和旅游企业安全问题。同时,《旅游法》对旅游者安全责任的界定有的过于拘泥于现实条件,有的则缺乏操作性,这些都需要将来通过法律修订、制定《旅游法实施细则》或司法解释等途径加以补充和完善。

参考文献:

- [1] 郑向敏,宋伟. 国内旅游安全研究综述[J]. 旅游科学,2005,19(5):1~6.
- [2] 李洪波,郑向敏. 目的地旅游安全事故范畴简析[J]. 北京第二外国语学院学报,2004,(1):86~90.
- [3] 林香民,李剑峰. 我国旅游业的发展与旅游安全研究[J]. 安全与环境工程,2004,10(1):60~62.
- [4] 高萍等. 乡村旅游游客安全认知实证[J]. 经济地理,2006,(12):35~37.
- [5] 葛军莲. 关于我国旅游保险供需均衡的经济学探讨[J]. 桂林旅游高等专科学校学报,2006,17(1):77~80.
- [6] 范向丽,郑向敏. 内容分析法在我国旅游安全中的应用[J]. 北京第二外国语学院学报,2010(3):37~44.