

旅游

LÜYOU ANQUAN
SHIGU FANGFAN YU YINGDUI

本书主编 王永西

公民安全防范与应对知识丛书

旅游

安全事故防范与应对

LÜYOU ANQUAN
SHIGU FANGFAN YU YINGDUI

丛书主编 陈祖朝

本书主编 王永西

中国环境出版社·北京

图书在版编目 (CIP) 数据

旅游安全事故防范与应对 / 王永西主编. -- 北京 : 中国环境出版社, 2017. 6

(公民安全防范与应对知识丛书)

ISBN 978-7-5111-2883-6

I. ①旅… II. ①王… III. ①旅游安全—安全事故—事故预防 IV. ①F590.6

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2017) 第 042151 号

出版人 王新程
责任编辑 俞光旭 赵楠婕
文字编辑 王 菲
责任校对 尹 芳
装帧设计 金 喆

出版发行 中国环境出版社
(100062 北京市东城区广渠门内大街 16 号)
网 址: <http://www.cesp.com.cn>
电子邮箱: bjgl@cesp.com.cn
联系电话: 010-67112765 (编辑管理部)
010-67147349 (生态分社)
发行热线: 010-67125803, 010-67113405 (传真)

印 刷 北京市联华印刷厂
经 销 各地新华书店
版 次 2017 年 6 月第 1 版
印 次 2017 年 6 月第 1 次印刷
开 本 880×1230 1/32
印 张 7.5
字 数 180 千字
定 价 28.00 元

【版权所有。未经许可，请勿翻印、转载，违者必究。】
如有缺页、破损、倒装等印装质量问题，请寄回本社更换

《公民安全防范与应对知识丛书》

总策划

陈祖朝 俞光旭 徐于红

丛书编委会

主 编 陈祖朝

副主编 陈晓林 周白霞

编 委 周白霞 马建云 陈晓林 王永西

范茂魁 杨文俊 张 军

《旅游安全事故防范与应对》

本书策划

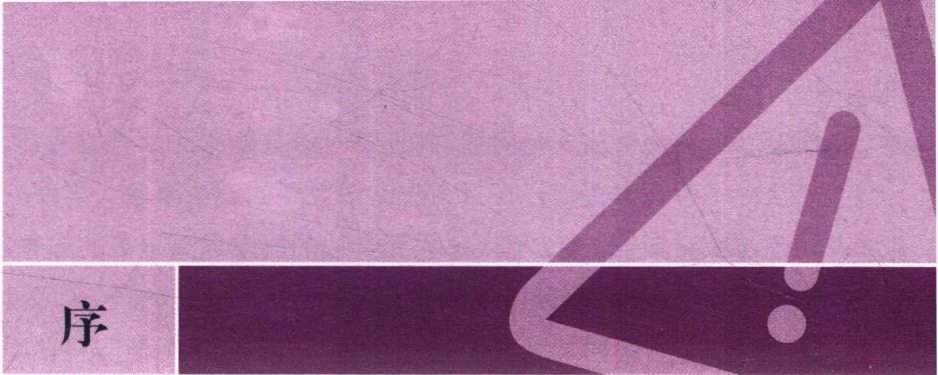
王永西 赵 艳 赵楠婕 王 菲

本书编委会

本书主编 王永西

编 者 王永西 李炳涛 杨文俊 王梦蓉

绘 画 陈镇绘画工作室



序

安全，使生命得到保证，身体免于伤害，财产免于损失。在人类生存的过程中，它是一种希望、一种寄托、一种期盼，它是来自生命最本能、最真切的呼唤！

安全是为了什么？安全是为了自己，为了家人，为了单位，为了社会，为了你我他……

对于我们每一个人来说，安全是通往成功彼岸的必备要素，只有在确保安全的前提下，才能抵达成功的彼岸去感受成功的喜悦；它又是培育幸福的乐土，只有在安全这片沃土的培育下，幸福之花才能绽放在你的生命旅程中。

人的一生，虽然拥有安全不等于拥有一切，但没有安全作根基，就一定没有一切。因此，在当今这个缤纷繁杂的大千世界里，人人都应树立居安思危意识。人无远虑，必有近忧；重视安全者胜，忽视安全者败，这已被社会生活中的无数事实所证明。于是，《公民安全防范与应对知识丛书》的编者们，抱着促进和谐社会发展、共建幸福人生的愿望与憧憬，将当代现实生活中人们最常见的食品安全、居家安全、网络安全、旅游安全、交通安全、违法犯罪事件的防范与应对知识，以通俗易懂的语言、丰富翔实的案例、图文并茂的形式展现给读者，进

而带动全社会关注安全问题，并期盼有缘分翻阅此丛书的朋友，能从中了解和掌握自己在日常生活中需要安全事故（事件）防范与应对知识，使自己、家人和身边的朋友远离事故的危害，尽量避免伤害在我们面前发生。

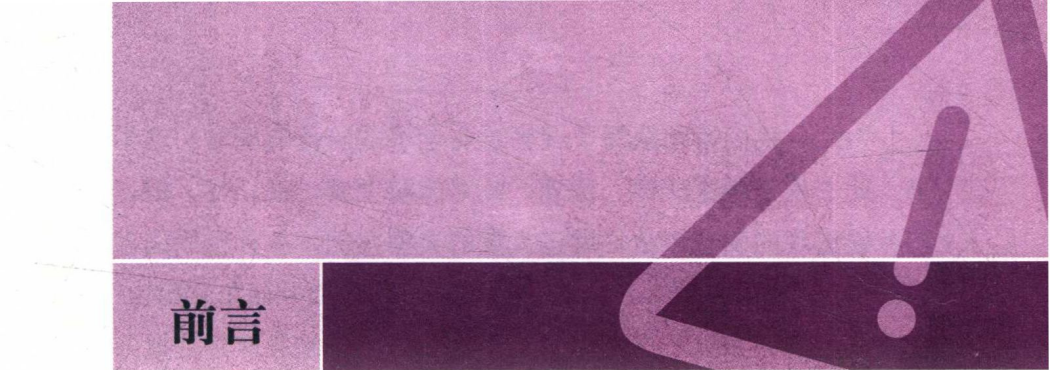
本丛书由中国环境出版社组织编写出版，中国消防科普委员会委员、长期在社会单位从事防灾减灾宣传教育活动的资深专家陈祖朝担任主编；由几十年来一直在公安消防部队高等专科学校教学科研战线工作、对各类安全事故的防范与应对有着深厚理论功底和丰富实战经验的周白霞、陈晓林、王永西、马建云、范茂魁、杨文俊六位教官分别担任分册主编。在编写过程中，我们参考并直接或间接地引用了国内外相关专家学者的观点和知识；各分册的编者們都是在教学科研一线的骨干，他们在努力完成本职工作的同时，不辞辛苦地利用业余时间完成撰稿，在此一并表示衷心感谢！

但愿这套丛书能为有缘分翻阅的读者朋友们，在人生的旅途中打开一扇通往平安道路的大门。

祝愿天下人一生平安！

丛书编委会

2017年5月



前言

旅游是满足人们精神需求、丰富人生阅历体验的一种重要的娱乐方式，也是人们享受快乐的一种重要途径。随着经济社会的发展，我国公民出游规模日益扩大，据国家旅游局发布的统计数据，2016年上半年，我国旅游市场规模稳步扩大，其中，国内旅游 22.36 亿人次，比上年同期增长 10.47%；出入境旅游 1.27 亿人次，同比增长 4.1%；上半年实现旅游总收入 2.25 万亿元，同比增长 12.4%。旅游已成为我国城乡居民生活的基本内容。

旅游活动包含食、住、行、游、购、娱六个方面，几乎涵盖了社会生活的各个层面，任何一个环节的自然或人为因素都可能导致旅游安全事故的发生。近年来，旅游过程中的游、玩、吃、住、行、购各环节出现的旅游纠纷和事故不断，如参团旅游途中经常出现强制购物、甩团、谩骂游客甚至威胁游客等事件；户外游时“驴友”因迷路、坠崖导致伤亡；住宿时发生火灾，造成游客伤亡和财产损失；旅游途中因食物中毒引发食品安全事故，各地频出的“天价鱼”“天价虾”“百元粥”“天价白开水”等旅游消费“天价”事件……这些都严重损害游客的利益，给游客造成财产损失，甚至威胁到游客的人身安全。

为此，我们特别编写了《旅游安全事故防范与应对》这本书。此书依据国家法律、法规，针对旅游中食、住、行、游、购、娱出现的安全事故，通过大量的典型案例，从分析原因入手，介绍了参团旅游、户外游、自助游、自驾游中存在的购物、住宿、盗窃、诈骗、拐卖等安全事故的防范措施及应急处置方法，对提高公民的旅游安全意识、避免旅游安全事故的发生具有重要的指导意义。本书第一章、第六章、第七章由公安消防部队高等专科学校王永西编写，第二章、第三章、第四章由云南省公安边防总队王梦蓉编写，第五章、第八章、第九章由公安消防部队高等专科学校李炳涛编写，第十章、第十一章、第十二章由公安消防部队高等专科学校杨文俊编写，插图由云南省公安消防总队陈镇绘制完成。

由于编写人员理论水平和实践经验有限，书中错误和不足之处在所难免，欢迎广大读者批评指正。

编 者

2017年5月



目录

第一章 参团旅游安全防范与应对 /1

- 一、事件回放 /2
- 二、参团旅游事故原因 /4
- 三、参团旅游安全防范 /8
- 四、参团旅游安全应对 /19

第二章 旅游团购安全防范与应对 /22

- 一、事件回放 /23
- 二、旅游团购事故原因 /24
- 三、旅游团购安全防范 /27
- 四、旅游团购安全应对 /30

第三章 出境游安全防范与应对 /32

- 一、事件回放 /33
- 二、出境游事故原因 /34
- 三、出境游安全防范 /38
- 四、出境游安全应对 /44

第四章 户外游安全防范与应对 /46

- 一、事件回放 /47
- 二、户外游事故原因 /48
- 三、户外游安全防范 /49
- 四、户外游安全应对 /59
- 五、野外露营安全指南 /65

第五章 自助游安全防范与应对 /68

- 一、事件回放 /69
- 二、自助游事故原因 /71
- 三、自助游安全防范 /74
- 四、自助游安全应对 /83

第六章 自驾游安全防范与应对 /90

- 一、事件回放 /91
- 二、自驾游事故原因 /94
- 三、自驾游安全防范 /98
- 四、自驾游安全应对 /107

第七章 旅游住宿消防安全防范与应对 /113

- 一、事件回放 /114
- 二、宾馆酒店火灾事故原因 /115
- 三、住宿消防安全防范 /116
- 四、住宿消防安全应对 /119

第八章 旅游饮食安全防范与应对 /134

- 一、事件回放 /135
- 二、旅游饮食事故原因 /136
- 三、旅游饮食安全防范 /138
- 四、食物中毒应对 /148

第九章 旅游购物安全防范与应对 /153

- 一、事件回放 /154
- 二、旅游购物事故原因 /158
- 三、旅游购物安全防范 /160
- 四、旅游购物安全应对 /169

第十章 旅游盗窃事件防范与应对 /172

- 一、事件回放 /173
- 二、旅游被盗原因 /177
- 三、旅游盗窃防范 /179
- 四、旅游被盗应对 /193

第十一章 旅游诈骗事件防范与应对 /195

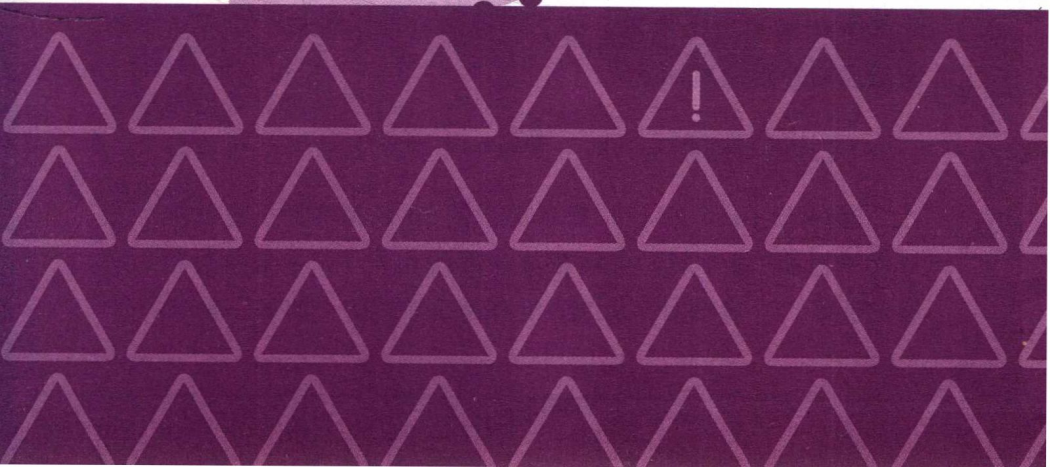
- 一、事件回放 /196
- 二、旅游诈骗原因 /201
- 三、旅游诈骗防范 /202
- 四、旅游诈骗应对 /214

第十二章 旅游拐卖事件防范与应对 /217

- 一、事件回放 /218
- 二、旅游被拐原因 /219
- 三、旅游拐卖防范 /222
- 四、旅游拐卖应对 /225

第一章

参团旅游安全 防范与应对





随着我国公民出游规模日益扩大,参团旅游由于价格便宜、方便、省时、省力、安全,成为游客出游的首选。但近年来旅游途中经常出现强制购物、甩团、谩骂旅客甚至威胁游客等事件,损害游客的权益,使旅游安全问题变得愈加突出。

一、事件回放

(一) “合同”也有“坑”

王先生报名参加某旅行社的西藏双卧 12 日旅游团,在咨询报名事宜时旅行社提供给王先生一张宣传单,由于知道西藏的住宿条件不及内地而自己对住宿的要求又比较高,所以当王先生看到宣传单上写明住宿标准为三星级酒店时放下心来。随后旅行社拿出合同请王先生签字,王先生没有仔细阅读合同就签了字。到达拉萨后,王先生有轻度的高原反应,心想入住酒店休息后就会缓解。谁知到了酒店后,王先生发现其入住的并不是三星级酒店,而是普通的经济型酒店。王先生遂电话至旅行社理论,旅行社回复称,合同上写明该团住宿标准为经济型酒店,旅行社没有违反合同约定。王先生认为,在签订合同前,旅行社给的宣传单中写明三星级酒店,在签订合同时旅行社并未告知住宿标准与宣传单不一致。在旅游行程结束后,王先生投诉至旅游质监执法机构。

(二) “甩团”

2015 年 10 月 28 日,来自山东的 30 名游客在三亚就被一名导游“甩团”3 小时,最终在旅游部门介入下,才继续行程。游客们反映,“被甩团”是因为没有答应导游的“加点”要求。



(三) “低团费” 欺诈

2000年11月28日凌晨1时, 安徽的小陈和同伴疲惫不堪地坐在泰国曼谷国际机场。他要乘坐的班机还要再等近2个小时, 而27日中午11点, 他们就被泰国导游扔在了曼谷机场, 没吃没喝地已经窝在机场13个小时。

他们每人付了2980元人民币参团赴泰8天9夜游, 说起出境游, 小陈苦不堪言。他们吃得很差, 而且被车拉到偏僻的乡下吃饭。最后一天导游向他们推销一个旅游项目, 一个人收费1200铢(约合人民币250元)。他们不愿去, 导游就横鼻子瞪眼睛, 把他们拉到机场不管了。

他可能从未想到到泰国游8天9夜, 连机票费在内2980元不够。



（四）“恐怖”的导游

2015年“五一”小长假期间，某地再曝导游谩骂游客事件，当地一位导游因为嫌游客购物少而大发雷霆，大骂游客没良心、不要脸，被游客偷拍视频后曝光。事后旅游执法总队吊销涉事导游的导游证，责令旅行社停业整顿，并对旅行社负责人罚款2万元。

（五）“悲”从天降

2015年3月19日，在桂林市叠彩山景区内发生一起落石事故，造成7人遇难，19人受伤。该景区属于典型的喀斯特岩溶地貌，容易发生落石事件，此前景区内也曾发生过落石事件。附近也明明设置了“小心落石”字样的提示牌，显然旅行社选择的游玩区域存在安全隐患。而这样的事故并不是第一次发生，2013年7月21日，陕西省商南县金丝峡景区局部山体落石事故，导致1人死亡，18人受伤；2014年5月4日，河南新安县龙潭大峡谷景区落石事故，导致1人死亡。

（六）大自然的“变脸”

2013年7月，三峡坝区突遭雷雨大风天气，7名游客在三峡大坝坛子岭园区截流石喷泉池附近不幸遭遇雷击，2名游客因伤势过重抢救无效死亡。2013年9月，在宁波北仑区九峰山景区游玩的一群游客到山顶的亭子躲雨，不料一记强雷击中山顶的亭子，塌方的坠石击中正在躲雨的游客，酿成1死16伤的惨剧。

二、参团旅游事故原因

旅游活动包含食、住、行、游、购、娱6个方面，几乎涵盖

