

B

旅游安全蓝皮书

BLUE BOOK OF TOURISM SAFETY

中国旅游安全报告 (2015)

主编 / 郑向敏 谢朝武

ANNUAL REPORT ON CHINA'S TOURISM SAFETY
AND SECURITY STUDY (2015)

 社会科学文献出版社
SOCIAL SCIENCES ACADEMIC PRESS (CHINA)

2015
版

旅游安全蓝皮书

BLUE BOOK OF
TOURISM SAFETY



中国旅游安全报告 (2015)

ANNUAL REPORT ON CHINA'S TOURISM SAFETY AND SECURITY
STUDY (2015)

主 编 / 郑向敏 谢朝武



社会科学文献出版社
SOCIAL SCIENCES ACADEMIC PRESS (CHINA)

图书在版编目(CIP)数据

中国旅游安全报告. 2015/郑向敏, 谢朝武主编. —北京: 社会科学文献出版社, 2015. 5

(旅游安全蓝皮书)

ISBN 978 - 7 - 5097 - 7529 - 5

I. ①中… II. ①郑… ②谢… III. ①旅游安全 - 研究报告 - 中国 - 2015 IV. ①F592. 6

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 107666 号

旅游安全蓝皮书

中国旅游安全报告 (2015)

主 编 / 郑向敏 谢朝武

出 版 人 / 谢寿光

项目统筹 / 王 绯

责任编辑 / 单远举 曹义恒

出 版 / 社会科学文献出版社·社会政法分社 (010) 59367156

地址: 北京市北三环中路甲 29 号院华龙大厦 邮编: 100029

网址: www.ssap.com.cn

发 行 / 市场营销中心 (010) 59367081 59367090

读者服务中心 (010) 59367028

印 装 / 北京季蜂印刷有限公司

规 格 / 开 本: 787mm × 1092mm 1/16

印 张: 28.75 字 数: 422 千字

版 次 / 2015 年 5 月第 1 版 2015 年 5 月第 1 次印刷

书 号 / ISBN 978 - 7 - 5097 - 7529 - 5

定 价 / 128.00 元

皮书序列号 / B - 2012 - 253

本书如有破损、缺页、装订错误, 请与本社读者服务中心联系更换

 版权所有 翻印必究

旅游安全蓝皮书编辑委员会

顾问 范维澄 中国工程院院士、清华大学公共安全研究院院长

主任委员 戴 斌 中国旅游研究院院长、教授、博士
郑向敏 华侨大学旅游学院教授、博士
中国旅游研究院旅游安全研究基地主任

副主任委员 张 捷 南京大学旅游研究所教授
中国地理学会旅游地理专业委员会主任

谢朝武 华侨大学旅游学院副教授、博士
旅游安全研究基地副主任

编委 (按姓名音序排列)

蔡跃玲	陈加林	戴 斌	韩玉灵	黄远水
李九全	梁明珠	陆 林	申世飞	田 里
席建超	肖洪根	谢朝武	张 捷	张志安
周 沛	郑向敏			

旅游安全蓝皮书编辑部

主 编 郑向敏

副主编 谢朝武

参与编写人员名单

主报告

撰稿人 华侨大学旅游学院暨中国旅游研究院旅游安全研究基地

执笔人 郑向敏

专题报告撰稿人 (以专题报告出现先后为序)

陈雪琼	杨崇美	张孝慈	汪京强	李艳娟	逯付荣	颜醒华
吴艺娟	黄安民	陈衡民	李 实	李 昊	黄 祥	陈秋萍
刘东梅	林美珍	郭利利	李晓露	侯志强	魏 婷	叶新才
李 姿	朱 贇	王新建	王 芳	张 慧	殷 杰	谢朝武
李月调	周灵飞	曾武英	曾 怡	范向丽	张志安	胡 笳
李勇泉	曹 娜	阮文奇	郭志平	武冰欣	朱 璇	王玉松
罗景峰	周春梅	吴玉婷	荆亚宇	邹永广	郑向敏	韩玉灵
王 军	张焱蕊	王祥银	刘明一	陈加林	梁晓莹	陈金华
李能斌	胡诗文	黄远水	孙盼盼	吴倩倩	吴耿安	吴 媚
方旭红	杨玉杰	聂 芳				

旅游安全蓝皮书编辑部办公室

谢朝武 王新建 曾 怡 罗景峰 邹永广

主要编撰者简介

郑向敏 华侨大学旅游学院教授、博士生导师，中国旅游研究院旅游安全研究基地主任、首席教授，中国旅游协会教育分会副会长、教育部 MTA 教学指导委员会委员、全国旅游星级饭店评定委员会国家级星评员、国家旅游局《旅游安全管理暂行办法》修订专家组组长。长期从事旅游安全与风险领域的研究工作，主持旅游安全领域的国家级、省部级科研项目 10 余项，出版国内首部旅游安全领域的专著《旅游安全学》。近期关注方向包括旅游安全评价、旅游职业安全、岛屿旅游安全等。

谢朝武 华侨大学旅游学院副教授、博士、硕士生导师，旅游安全研究基地副主任，曾担任国家旅游局“旅游安全管理实务丛书”执行副主编，曾参与国家旅游局配合《旅游法》起草研究工作。长期从事旅游安全与风险领域的研究工作，曾主持旅游安全领域的国家社科基金项目、教育部人文社科基金、国家旅游局重点科研项目等重要课题项目，曾入选“福建省高等学校新世纪优秀人才支持计划”、“国家旅游局旅游业青年专家培育计划”与“华侨大学哲学社会科学百名优秀学者培育计划”。近期主要关注旅游应急管理、旅游安全行政治理等方向。

摘 要

旅游安全蓝皮书《中国旅游安全报告(2015)》是华侨大学旅游学院与中国旅游研究院旅游安全研究基地组织专家编写的年度研究报告,是社会科学文献出版社“皮书系列”的重要组成部分。本年度旅游安全蓝皮书由总报告、专题报告和区域报告三部分组成,其中专题报告又分设产业安全篇、安全事件篇和安全管理篇三个篇章。

总报告从2014年我国旅游安全的总体形势入手,全面分析了我国旅游住宿、餐饮、交通、景区、购物、娱乐、旅行社等主要分支行业的安全情况,并深入剖析了涉旅自然灾害、事故灾难、公共卫生事件、社会安全事件等各类型旅游突发事件的发展态势。总报告系统回顾了各类旅游主体在2014年的主要管理工作,分析了2015年影响我国旅游安全的主要因素,并对2015年的旅游安全态势进行了分析与展望。

2014年,全国旅游安全形势总体见好。旅游安全的风险因素依然表现出复杂性和多样性,在一定程度上影响了旅游业的安全与稳定。各级旅游管理部门全面加强了旅游安全依法治理工作,有效防范和遏制了旅游重特大事故,促进了旅游业的安全与稳定。从旅游分支行业来看,旅游住宿业安全突发事件发生总数呈现小幅度上涨,人员冲突事件引发旅游安全事件增幅较大,常规不安全因素依然是诱发主因;旅游餐饮安全监管成效较明显,餐饮安全事件的数量有下降趋势,但餐饮场所的火灾爆炸和食物中毒事件依然突出;国内旅游交通运输业的安全管理各项技术指标均好于上年,但航空交通安全事故造成的社会负面影响较大;旅游购物安全形势基本稳定,但是旅行社低价竞争屡禁不止,诱导购物的手段层出不穷,境外旅游目的地的治安不容乐观;旅游娱乐场所安全事故等级降低,但安全事故发生次数有所增长且伤亡



人数明显增加，儿童依然是事故伤害的主体。从分类事件来看，自然灾害的灾情及其对旅游业的影响较 2013 年偏轻，涉旅自然灾害及其造成的游客死伤人数均有所减少；涉旅事故灾难次数及伤亡数量上升，重大涉旅事故灾难时有发生；游客食物中毒、传染病疫情等危机事件数量同比下降，但事件严重程度呈加重态势；涉旅社会安全事件总体形势有所好转，安全管控依然严峻。从旅游安全管理形式来看，各级旅游行政管理部门更重视依法开展行政管理工作，对境内外旅游突发事件的处置工作更为积极、系统和成熟。《旅游法》中安全治理条款得到有序推行，地方旅游安全法制配套建设工作取得较大成果，旅游市场安全监督工作力度加强，出境旅游安全保障工作得到积极关注。

总报告提出，影响 2014 年我国旅游安全的负面因素有：不可抗力的自然灾害将持续影响，多样化的社会安全风险因素依然潜藏，旅游交通事故将继续成为主要事故事件类型，境外旅游安全不稳定因素增多。展望 2015 年，应全面推进旅游安全的依法治理，优先开展各类旅游安全治理工程，大力推动旅游安全智慧监管平台建设，有序加快出境旅游安全救援机制构筑，积极优化游客高聚集空间的风险防控机制。我国各地各级旅游管理部门应全面贯彻执行《旅游法》，充分发挥国务院旅游工作部际联席会议制度作用，科学部署旅游安全管理各项工作，构筑旅游安全“防护网”。

2015 年度的专题报告分设了产业安全、安全事件和安全管理三个板块。其中，产业安全篇对旅游住宿、旅游餐饮、旅游交通、旅游景区、旅游购物、旅游娱乐和旅行社的安全态势进行了全面分析；安全事件篇对涉旅自然灾害、涉旅事故灾难、涉旅公共卫生、涉旅社会安全等旅游安全事件的态势进行了综合分析；安全管理篇围绕旅游行政管理、节假日旅游安全、自助旅游安全、高风险旅游安全、女性旅游安全、旅行社责任险、旅游保险、旅游安全法律规制、背包探险旅游安全法律规制、旅游安全预警、旅游上市公司财务安全和旅游安全年度热点事件等组织了一系列文章。

此外，《中国旅游安全报告（2015）》还专门设置了区域报告，主要对国内较具代表性的北京、福建、吉林、四川、安徽等省市的旅游安全形势与管理经验进行了深度分析，同时对出境旅游和入境旅游的安全形势进行了介绍。

Abstract

“*ANNUAL REPORT ON CHINA'S TOURISM SAFETY AND SECURITY STUDY (2015)*” (*Blue Book of Tourism Safety*), was the annual research report written by experts organized by College of Tourism, Huaqiao University and Center for Tourism Safety & Security Research of China Tourism Academy. It is an important part of Blue Book Serial Publication of Social Sciences Academic Press. This year's Blue Book of Tourism Safety is consisted of three parts—General Report, Special Reports and Regional Reports. And the Special Reports are divided into three chapters—Industry Safety, Safety Incidents and Safety Management.

Beginning with the overall picture of China's 2014 tourism safety and security, the General Report comprehensively analyzes the safety situation of the main branches of China's tourism industry—lodging, catering, transporting, shopping, entertainment, and travel agency, etc. , and systematically analyzes the situation of each type of tourism incidents including natural disasters, accidents, public health incidents, and social security incidents. By reviewing 2014's major administrative issues of different tourism subjects, the General Report analyzes the possible influencing factors of China's tourism safety and security in 2015, and provides prospects for 2015 China's safety situation of tourism.

In 2014, China's tourism safety and security situation was better in general. Tourism risk factors still appeared to be complex and various, influencing the safety and stability of tourism industry to some extent. In terms of tourism branch industry, the number of tourist lodging safety incidents rised only a little, interpersonal conflicts was a new growth factor for that, while the conventional unsafe factors were still the main cause responsible. For tourist catering industry, the safety regulatory systems worked well, thus the number of incidents dropped. However, this industry still faced severe challenges of fire and exposure as well as



food poisoning accidents. Although some safety management indicators of tourist transportation industry present a better state than last year, but the typical aviation traffic accidents caused extremely negative social effects. Tourist shopping safety and security's situation was kept stable last year, but the problems of unreasonable and unhealthy competition among travel agency, as well as the public safety issues arised in oversea tourist destinations would be the serious risks for this industry. The severity of tourism accidents happened in public places of entertainment decreased, however the accident frequency increased, resulted in significantly increased casualties, of which children still took the majority part.

In terms of the tourism incident types, the effects of tourism and tourists-related natural disasters including the influce on tourism industry and casualties were reduced compared with 2013. The number and induced casuality of tourism and tourists-related accident increased and significant accidents happened occasionally. The number of tourism public health incidents such as food poisoning and infections fell year on year in 2014, but the severity of consequence trended to ascent. The overall tourism and tourists-related social security situation has been improved, while the challenges for security control was still serious.

The General Report indicates the major negative factors including constant influence of irresistible natural disaters, potential various social security risk factors, and increasing instability for outbound tourism safety in 2014. Looking forward to 2015, it should comprehensively advance to govern tourism safety and security according to law, to give priority to develop various tourism safety control projects, to strongly promoted smart platform construction of tourism safety, to speed up the outbound tourism security assistance mechanism construction, and to optimize the space surveillance mechanism for population high densities space. It is suggested that the Tourism Law of the People's Republic of China should be implemented comprehensively by China's tourism administrations of various government levels, the system of joint meeting among State Council's different departments on tourism work should be used to its fullest potential, the varous tourism safety and security work should be scientific deployed, and finally build a tourism safety defending system.

The Special Reports are consisted of three Chapters—Industry Safety, Safety

Incidents and Safety Management. Chapter of Industry Safety synthetically analyzes the safety situation of tourist lodging, tourist catering, tourist transportation, tourist attraction, tourist shopping, tourist entertainment and travel agency industry. Chapter of Safety Incidents comprehensively analyzes the situation of tourism-related natural disaster, tourism-related accidents, tourism-related public health and tourism-related social security. Chapter of Safety Management, consists of safety issues of tourism administration, holiday tourism safety, self-tourism safety, high-risk tourism safety, safety of female tourists, travel agency liability insurance, travel insurance, legal regulation for tourism safety, legal regulation for back packing and outdoor adventures, early-warning for tourist, financial security for listed tourism company, and annual tourism hot topics.

Besides, the annual report establishes the special Chapter of Regional Reports to present in-depth analyze on the safety situation and managing experience of Beijing, Fujian, Jilin, Sichuan and Anhui, etc. Furthermore, the tourism safety situation of Hong Kong, Macau and Taiwan areas as well as that of inbound and outbound tourism is also introduced in this article.

科学监控、防微杜渐

——《中国旅游安全报告（2015）》序

2015 年旅游安全蓝皮书注定会更加受到大家的关注，这不仅仅是因为新年钟声敲响之前上海踩踏事件给中国旅游安全再次敲响警钟，也是因为迄今旅游拥挤在全国的普遍性，也许还有一些值得安慰的，就是我们手上这一中国旅游安全研究系列出版物的前瞻性。

这是一个关于中国旅游安全问题的持续的系列研究，是一个长期的监控式、档案式的学术研究。摆在我们面前的这册蓝皮书，实际上见证了中国旅游研究院旅游安全研究基地郑向敏教授的研究团队从中国旅游安全研究的内容初期构建到逐步深入和体系完善，机构上从研究草创团队建构到中国旅游研究院旅游安全研究基地成立乃至 2015 年中国旅游安全研究基地学术委员会的成立的过程。本蓝皮书系列，对中国旅游安全从形势到展望进行了总结、分析和解剖，包括涵盖食、住、行、游（景点与旅行社）、购、娱六要素的产业安全篇，与旅游相关的自然灾害、事故灾难、公共卫生、社会安全等安全事件篇，涉及旅游安全行政管理、节假日、自助游、旅游保险、安全法规、背包探险游、旅游上市公司财务安全预警、旅游安全预警管理、旅游安全热点等方面的安全管理篇，以及对案例省市的旅游安全形势进行分析的区域报告，形成了旅游安全研究和管理的整体有机体系。

有趣的是，从旅游发展历史角度看，根据国外有的专家的观点，早期人们旅行的动机之一就是逃避风险和获得安全。然而有些类似悖论，旅游业开始后也出现了较多的风险，例如著名的“泰坦尼克号”事件也是旅游安全事件；甚至冒险也可以成为旅游业发展的驱动，例如各种探



险旅游如雨后春笋般地涌现。然而作为旅游研究学者，我们更加关注的是旅游安全的保障，旅游运行系统的正常运行和游客的安全。进一步说，上海踩踏事件给我们一个启示，就是旅游安全管理是一个综合管理过程，是一个横跨城市规划建设、城市管理、旅游、交通、公安等多个政府部门的综合管理体系，这需要在管理体系上进行创新和提升，有效地进行管理资源整合和监控信息互通，形成一种互补的共管管理机制。仅仅从踩踏事件本身而言，从旅游者行为来分析，需要从社会行为、地理空间行为、地理空间结构分析、旅游者类别、城市游憩空间类型及外部空间衔接、公众参与模式、政府规划配置、政府管理管制跟进、预警机制的建立等着手。现在有了大数据，各种电子媒体指数（如百度指数、微指数等）为人们跟踪旅游拥挤实时状态提供了非常好的信息。但是，以我的陋见，大数据非常好，但还是不能通打包票，我们不能从忽略大数据的应用这样一个极端，走向简单依赖大数据的另外一个极端。实际上大数据分析的长处是现状描述，而对于机制、预警、疏导和应急处理都需要有相关学科的结合，对于区域城市或者旅游多种空间的镶嵌衔接组合，需要用地理学相关知识进行分析。因此，结合地理学分析多重复合旅游空间、结合旅游学分析游客并结合大数据提供现状数据分析来综合评判和决策。所谓科学监控、防微杜渐，是近期研究的重点和行之有效的途径，这也是近年我个人完成教科文组织对三清山拥挤研究项目的一个重要结论。我们同时应用这个观点对城市旅游空间结构和拥挤进行了初步分析，这也是我将在今年莫斯科国际地理联合会会议要报告的。因为我是地理学出身做旅游研究，由于个人偏好和能力所限，所以在这里强调了地理学研究在旅游安全研究中的重要性。

实际上，旅游安全问题是一个多学科问题，涉及了旅游学、经济学、管理科学、交通科学、社会学、行为地理学、灾害学乃至食品科学等众多学科，需要更为广泛领域的学者来从事、参加和拓展这个领域的研究，来共同为我们未来旅游经历描绘一个美好和快乐、有时会带点刺激但安全的图景。

我们可以期待旅游安全的美好前景，但不能呆呆地坐着等待……

张捷 博士、教授

南京大学旅游研究所所长、旅游地理与旅游规划专业博导

中国地理学会旅游地理专业委员会主任

国际地理联合会旅游休闲地理和全球变化委员会执行理事

2015年2月

前 言

2014 年是我国推进《旅游法》全面贯彻实施,旅游安全管理环境不断优化的一年。旅游安全涉及面广、管理部门多,旅游安全保障需要统筹协调。随着《旅游法》的颁布与实施,各级政府着力强化旅游业的综合统筹,建立健全旅游安全综合管理、联合执法等工作机制。国务院建立了旅游工作部际联席会议制度;国家旅游局与中宣部、中央文明办共同开展提升中国公民出境旅游文明素质宣传活动;海南、北京、云南、广西、江西等省(自治区、直辖市)先后成立了旅游发展委员会,强化了综合执法、协调管理机制;四川、安徽、浙江等省加强了旅游联合执法队伍建设;宁夏、海南等 10 多个省区建立健全旅游安全综合管理机制,完善有关职能,优化旅游安全监管环境。

2014 年也是我国旅游业在规模庞大、管控复杂、薄弱环节多的背景下,安全平稳运行的一年。旅游规模不断扩大,国民旅游人数快速增长,预计国内旅游 36 亿人次,增长 10%;入境旅游 1.28 亿人次,下降 1%;出境旅游达到 1.09 亿人次,增长 19.49%。在此背景下,旅游业虽然遭受了云南独克宗古城“1·11”和贵州报京侗寨“1·25”重大火灾事故、马来西亚航空 MH 370 失联事件、台湾复兴航空 GE 222 航班坠毁事件、西藏“8·9”尼木和“8·18”工布江达特大交通事故、上海外滩“12·31”踩踏事故,以及泰国、我国香港等地发生的中国游客不文明旅游行为负面舆论事件等重大安全事件冲击,2014 年我国涉旅重大突发事件数与伤亡人数与 2013 年相比略有增加,但安全事故造成的人员伤亡和财产损失仍处于较低水平,旅游安全形势总体平稳。

《中国旅游安全报告(2015)》是中国旅游研究院旅游安全研究基地



(华侨大学)按年度推出的重大研究成果“旅游安全蓝皮书”的第四部。为了察纳雅言,博采众长,以期进一步完善蓝皮书,使其成为旅游学界的一大共享平台,引领中国旅游业安全运行的风向标,2014年11月,值华侨大学旅游学院创办30周年之际,中国旅游研究院旅游安全研究基地与华侨大学旅游学院联合举办了《中国旅游安全报告(2014)》媒体发布会并组织召开了“中国旅游安全高峰论坛(2014)”,清华大学公共安全研究院院长范维澄院士,中国旅游研究院院长戴斌教授,南京大学旅游研究所所长、中国地理学会旅游地理专业委员会主任张捷教授,中国旅游研究院旅游政策与发展战略研究所所长宋子千博士,国家旅游局政策法规司郭志平先生,国家水利部水利风景区建设与管理领导小组办公室董青副处长,福建省旅游局行业管理处王祥银处长,中国旅游研究院旅游安全研究基地主任、首席专家郑向敏教授,江泰保险经纪有限公司张志安副总裁,安邦养老保险股份有限公司周沛总助等40余名嘉宾和代表出席论坛,就中国旅游安全风险与治理以及旅游安全领域若干重大理论和现实问题进行商榷研讨,取得了较好的成效,也为旅游安全蓝皮书的未来发展构筑了前进的基础。

《中国旅游安全报告(2015)》全书分为总报告、专题报告、区域报告三部分。总报告对2014年全年旅游安全的总体形势及2015年发展趋势进行了概括。专题报告由产业安全篇、安全事件篇、安全管理篇部分组成,结合统计数据、行业管理实践,具体分析了旅游各行业安全、各类旅游安全事件以及旅游安全监管的形势、影响因素和动态,提出了2015年面临的挑战和发展趋势。区域报告部分对出入境旅游以及北京、福建、吉林、安徽、四川等区域旅游安全的表现形态、管理手段、影响因素等进行了系统分析。

本报告是中国旅游研究院旅游安全研究基地及全国旅游安全研究专家学者共同创造的集体结晶。本报告由研究基地主任、华侨大学旅游学院教授郑向敏担任主编,负责全书逻辑框架的确定、总报告的撰写与定稿工作;基地副主任、华侨大学旅游学院副院长谢朝武副教授担任副主编,负责具体的组织、统稿以及部分章节的执笔写作。华侨大学旅游学院的王新建副教授、曾怡博士、罗景峰博士等参与了本书的部分编辑工作。研究基地、华侨大学旅

游学院及全国旅游安全领域的专家学者分别参与了部分章节的编写工作。本书的完成与出版得到了国家旅游局综合司、中国旅游研究院领导的指导与帮助，得到了四川、福建、吉林、安徽等省旅游局，华侨大学校领导和科研管理部门的大力支持，也得到了中国社会科学院社会科学文献出版社的关心、支持与帮助，在此一并表示诚挚的谢意。

鉴于旅游安全涉及范围广，旅游安全案例众多，但缺乏权威的来源，加之作者认识和判断的局限性，难免出现统计数据的差异甚至疏漏，热诚欢迎广大读者批评指正！由于书中所涉及的统计和调查数据可能存在来源、统计口径和时间等方面的差异，请读者引用时认真核对。

旅游安全蓝皮书的编制是个系统工程，是一个需要在发展中优化完善的工程，是一个需要与产业共舞并得到产业实践支持的工程。旅游安全蓝皮书的编制团队需要相关政府机构、产业企业和教育研究机构的关心与支持。衷心希望旅游安全蓝皮书能为中国旅游业的健康安全发展做出持续的贡献。

郑向敏

2015年2月20日于华侨大学校园