



# 旅游安全蓝皮书<sup>®</sup>

BLUE BOOK OF TOURISM SAFETY

## 中国旅游安全报告 (2013)

ANNUAL REPORT ON CHINA'S TOURISM SAFETY  
AND SECURITY STUDY (2013)

主 编 / 郑向敏 谢朝武



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

2013  
版



# 中国旅游安全报告 (2013)

ANNUAL REPORT ON CHINA'S TOURISM SAFETY  
AND SECURITY STUDY (2013)

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. 2013/郑向敏, 谢朝武主编. —北京: 社会科学文献出版社, 2013. 6

(旅游安全蓝皮书)

ISBN 978-7-5097-4612-7

I. ①中… II. ①郑… ②谢… III. ①旅游安全-研究报告-中国-2013 IV. ①F592.6

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 098028 号

## 旅游安全蓝皮书

## 中国旅游安全报告 (2013)

主 编 / 郑向敏 谢朝武

出 版 人 / 谢寿光

出 版 者 / 社会科学文献出版社

地 址 / 北京市西城区北三环中路甲 29 号院 3 号楼华龙大厦

邮政编码 / 100029

责任部门 / 社会政法分社 (010) 59367156

电子信箱 / shekebu@ssap.cn

项目统筹 / 王 绯

经 销 / 社会科学文献出版社营销中心 (010) 59367081 59367089

读者服务 / 读者服务中心 (010) 59367028

责任编辑 / 周 琼

责任校对 / 师晶晶

责任印制 / 岳 阳

印 装 / 北京季峰印刷有限公司

开 本 / 787mm × 1092mm 1/16

版 次 / 2013 年 6 月第 1 版

印 次 / 2013 年 6 月第 1 次印刷

书 号 / ISBN 978-7-5097-4612-7

定 价 / 79.00 元

印 张 / 20.75

字 数 / 332 千字

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  
武夷学院旅游学院院长  
中国旅游研究院旅游安全研究基地主任

**副主任委员** 肖洪根 香港理工大学助理教授、博士  
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  | 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

### 总报告

撰 稿 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 | 关永玲 | 任 晖 | 汪京强 | 孙华贞 | 吴贵华 | 颜醒华 |
| 黄安民 | 刘雪玲 | 金艳芳 | 袁大伟 | 侯志强 | 朱翠兰 | 叶新才 |
| 刘海燕 | 王新建 | 王 芳 | 张 慧 | 殷 杰 | 谢朝武 | 陈 梅 |
| 崔 莉 | 厉新建 | 周春梅 | 张成心 | 郭志平 | 周灵飞 | 陈秋萍 |
| 李勇泉 | 田 华 | 阎国顺 | 周 沛 | 聂二保 | 翟向坤 | 邹永广 |
| 郑向敏 | 韩玉灵 | 王 军 | 张焱蕊 | 王祥银 | 吴真松 | 蔡跃玲 |
| 田云鹏 | 刘明一 | 陈加林 | 赵永宏 | 李九全 | 陈金华 | 田慧然 |
| 陈晴晴 | 黄远水 | 张 庆 | 方旭红 | 刘聪超 |     |     |

### 旅游安全蓝皮书编辑部办公室

谢朝武 王新建

## 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，武夷学院旅游学院院长，教育部高职高专旅游管理专业教学指导委员会主任、教育部 MTA 教学指导委员会委员、中国旅游协会教育分会副会长、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、省部级科研项目十余项，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，中国旅游研究院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。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、教育部人文社会科学基金项目、国家旅游局重点科研项目等重要课题项目，近期主要关注旅游应急管理、旅游安全行政治理等。

## 摘 要

旅游安全蓝皮书《中国旅游安全报告（2013）》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、事件安全篇和安全管理篇三个篇章。

总报告从2012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业等主要分支行业的安全情况，并深入剖析了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2012年的主要管理工作，分析了2013年影响我国旅游安全的主要因素，并对2013年的旅游安全态势进行了分析与展望。

2012年，中国旅游业安全形势总体趋好。总体上，旅游突发事件总量同比上升但死亡人数出现下降，交通事故仍是旅游突发事件的主要类型，涉外旅游安全保障压力仍不断增大。2012年我国旅游安全形势表现出如下特征：从旅游分支行业来看，旅游住宿业安全突发事件呈现以传统安全突发事件为主，顾客或社会第三方的极端行为成为旅游住宿业安全突发事件的新隐患；旅游餐饮业的安全突发事件类型与特征明显；旅游交通业的道路交通事故数量与伤亡人数仍居首位；旅游景区突发事件以事故灾难和社会安全事件为主，并主要发生在地文景区和水域风光景区；旅行社业的安全形势主要受到节假日集中出游风险和外交政治风险等因素的影响。从分类型旅游突发事件来看，涉旅自然灾害频次、强度与损失较高；涉旅事故灾难未得到有效遏制，自驾游、包车旅游、以“驴友”为主体组织的登山探险运动、以海滩为主体的公共浴场水上运动等导致的事故灾难呈增长趋势；涉旅公共卫生安全事件以食物中毒和传染病疫情为主；涉旅社会安全形势依然严峻，防控难度加大。从安全管理形势来



看, 旅游主体的安全意识不断提升, 旅游安全责任使命逐步增强, 旅游市场秩序逐渐规范, 旅游应急管理水平不断提高, 旅游安全保障逐步夯实。

总报告提出, 影响 2013 年我国旅游安全的正反因素主要有: 各类自然和社会安全隐患、游客出游行为多元化与市场诚信、旅游法律法规趋于完善与旅游执法困境并存、旅行社统保示范项目与游客理赔尴尬、旅游服务警示信息提供与应急救援能力提升等。展望 2013 年, 旅游安全形势总体趋好, 《旅游法》即将颁布, 旅游服务贸易逆差缩小, 跨国旅游安全应急机制逐步构建, 旅游市场退出机制不断完善, 旅游安全知识普及与安全教育体系不断成熟。

2013 年度的专题报告分设了产业安全、事件安全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、旅游景区和旅行社行业的安全态势进行了全面分析; 事件安全篇对涉旅自然灾害、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应急管理、邮轮旅游安全、旅游上市公司财务安全、旅游法制规范、节假日旅游安全、旅游保险和旅游安全年度热点等组织了一系列文章。此外, 本年度报告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、陕西等省、市的旅游安全形势与管理经验进行了深度分析, 同时对港澳地区、台湾地区和出境旅游的安全形势进行了介绍。

## Abstract

*ANNUAL REPORT ON CHINA'S TOURISM SAFETY AND SECURITY STUDY (2013)* (*Blue Book of Tourism Safety*), was the annual research report written by experts organized by Tourism College of 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. The special reports are divided into three parts, which are Industrial Safety, Safety Affair, Safety Management.

Starting with the overall picture of China's 2012 tourism safety and security, the general report comprehensively analyzes the safety situation of the major branch of China's tourist lodging industry, and systematically analyzes each kind of the situation of tourism emergent events. By reviewing 2012's major managing issues of industry subject, the general report analyzes the year 2012's influencing factors of China's tourism safety and security, and offers the analysis and prospects of 2013 China's safety situation of tourism.

In 2012, China's safety state of tourism industry stayed stable. The number of tourism emergent events increased while its number of deaths dropped dramatically; traffic accident was still the major type of tourism emergent events and the pressure on the protection of the foreign tourism safety and security was mounting. The features of China's 2012 tourism safety and security situation are as follows. In terms of tourism branch industry, tourist lodging safety emergent events presents mainly as traditional safety emergency, and the extreme behavior of customers or social third parties becomes the new potential hazard of tourism lodging emergency. The safety emergency of tourist catering industry has the distinct type and character. The number of traffic accidents and casualty in tourist transportation industry still ranked first. The emergent events in tourist attractions are mainly accidents and social safety incidents, which mostly happened in geological attractions and water scenic spots.



The safety situation of travel agency industry is mainly influenced by the elements of holiday tourism and diplomatic political risks. In terms of the types of tourism safety emergency, the frequency, strength and loss of tourism natural disasters are all very high. Tourism incidents hadn't been checked effectively. The incidents in self-driving travel, chartered vehicle travel, mountaineering adventure mainly organized by "Lvyou" and aquatic sports in public baths, the majority of which is beach, are increasing. Tourism public health safety incidents are mainly food poisoning and pestilence. The situation of tourism social safety is still severe and has a larger difficulty in prevention and control. In terms of safety management, it's improving in the safety consciousness of travel subjects, tourism safety responsibility, the order of tourism market, the ability of tourism emergency management and tourism safety protection.

The general report presents both negative and positive factors that will influence the safety state of China's tourism industry in 2013. The major factors includes various natural and social potential safety hazard, pluralization of tourist transportation, the issue of market credit, the coexistence of the improving situation of tourism laws and the dilemmas of regulations and enforcement, the problem of travel agency demonstration insurance project and the settling difficulty of tourist and the problem of providing warning information of travel service and improving the emergency recur ability etc. Looking forward to 2013, the general situation of tourism safety and industry will be good. *Tourism Law* is to be published, trade deficit of travel industry will be reduced, mechanism of transnational tourism safety emergency will be set up step by step, the tourism market exit mechanism will be improved and the system of tourism safety knowledge popularization and education is becoming mature.

The special report has three parts—Industry, Affair, and Management. Chapter of Industry synthetically analyzes the safety situation of tourist lodging, tourist catering, tourist transportation, tourist attraction, and Travel agency industry. Chapter of Affair comprehensively analyzes the situation of tourism natural disaster, tourism incident, tourism public health, tourism social security. Chapter of management, Besides, the report of the current year specializes in the Chapter of Management collects several papers centering on tourism emergency management, cruise tourism safety, financial security of tourism enterprise, legal regulation on



tourism, holiday tourism safety, tourism insurance and annual tourism hot topics. Besides, the annual report sets up the Chapter of Region to deeply analyze the safety situation and control experience of Beijing, Fujian, Jilin, Sichuan and Shaanxi etc. It also introduces the safety situation of Hong Kong, Macau, Taiwan and outbound tourism.

## 序

旅游业是我国的战略性支柱产业，成长中的我国旅游业不仅有全球最大的国内旅游市场，还有庞大的出入境旅游市场。随着我国经济的持续快速发展和社会的不断进步，旅游逐渐成为人们新的生活方式，并成为与民生息息相关的重要社会需求。安全是民众出游的基础，作为一种放松身心、愉悦精神的社会经济活动，旅游活动必然以安全作为前提。保障旅游安全不仅是满足游客的基本需求，也是促进民众旅游权力实现的重要内容。因此，旅游安全管理不仅是旅游行业管理的基本职能，也是政府公共管理与服务的重要职能。

自 20 世纪 90 年代“冷战”终结，全球社会与政治环境不仅没有趋向平稳，反而进入一个不可测知的冲突与挑战时代。而我国正处经济转型、社会转轨阶段，社会矛盾多发，各种社会问题凸显；境外安全局势日趋复杂，恐怖活动、宗教冲突、政治因素等对我出境游客的安全保障工作带来新的挑战；我国还是自然灾害高发国家，因灾造成旅游者人身财产损失的情形时有发生；各类传染病疫情等公共卫生事件也威胁着游客的健康安全。同时，旅游业关联度大、产业链条长、涉及环节多、抗风险能力弱，任何一个突发事件，都可能给旅游者生命财产造成重大损害，都可能使一个国家或地区的旅游业遭受重大挫折。而构建和健全旅游安全保障体系需要旅游、公安、消防、交通、卫生、教育、外交、工商等部门的通力合作。因此，旅游安全工作既需政府层面的宏观统筹与协调，也需要行业和企业层面的安全管理与服务，更需旅游者个体层面的安全素质提升和自控。

旅游安全的实践进步与发展需要理论研究的同步发展与进步。作为公共安全的重要实践领域，旅游安全研究曾经走过了一段不为公知所熟悉、不为学界所重视的道路。旅游安全研究也曾一度成为被遗忘的角落。在我国大力发展旅游经济、倡导构建“最安全的旅游目的地”的时代背景下，加强旅游安全领



域的理论探索和研究,无疑是推动我国旅游业安全发展和可持续发展的重要智力基础。加强旅游安全研究,任重而道远!

华侨大学旅游学院早在 20 世纪 90 年代就开始关注旅游安全这一前瞻性的问题,并进行了系列性研究,积累了较为丰硕的学术成果。旅游安全蓝皮书是华侨大学旅游学院在长期的科学研究和行业实践基础上,针对旅游业安全发展的时代需求,按年度推出的一项重大研究成果。该书分总报告、专题报告和区域报告三部分,分类解读了我国旅游安全的总体形势、各旅游分支行业的安全态势、各类安全事故态势、旅游安全管理态势、出入境旅游安全态势、港澳台及部分省域旅游安全态势等,并对其发展进行了展望。旅游安全蓝皮书内容系统全面,资料翔实,分析透彻,既具有一定理论性,也具有较强的实践指导性。旅游安全蓝皮书的出版对健全我国旅游公共安全服务体系,提升旅游安全保障能力具有十分重要的作用。

是为序!

范维澄

中国工程院院士

清华大学公共安全研究院

2013 年 2 月

# 前 言

在旅游业界同人和朋友的大力支持下,《中国旅游安全报告(2013)》如期与读者见面了。首部旅游安全蓝皮书《中国旅游安全报告(2012)》发行后,受到了广大业界同人和朋友的关注和推荐,也得到了许多宝贵的意见。本年度报告在坚持“深入记录、分析和解读我国旅游安全形势,为旅游业提供具有一定理论意义和较强实践指导作用的、专业性的权威报告”的基础上,对原篇章结构进行了改良与优化,对文章体例与篇幅进行了精简,突出了综合性、延续性与实践性。

2012年是中国旅游业落实“十二五”旅游产业规划,实现两大战略目标和建设旅游强国承上启下的关键之年。在旅游规模不断扩大,特别是国民旅游人数快速增长背景下,虽然旅游业遭受了“中日钓鱼岛事件”、“中菲黄岩岛事件”、“11·4”北京暴雪事件、“十一黄金周”高速拥堵事件等重大安全事件冲击,但在各级党委和政府的重视和各有关部门的大力支持下,旅游安全工作平稳推进,旅游安全管理体制机制不断完善,旅游安全保障基础进一步巩固。2012年重大旅游突发事件数与2011年基本持平,各类安全事故造成的人员伤亡和财产损失也处于较低水平,旅游安全形势总体平稳。

与2011年比较,2012年旅游安全事故呈现许多新的特点,旅游安全工作也面临着新形势和新挑战。

首先,受国民经济的快速发展、人民币升值、出境目的地不断扩大等因素影响,我国公民出境旅游规模越来越大,旅游出境人数从1992年不到300万人次增加到2012年的8000万人次,增长了25.7倍。与快速扩大的国民出境规模相对应的出境旅游安全保障体系和机制尚不够完善,因文化差异、自然灾害、宗教冲突、政局动荡和传染病疫情以及一些人为因素而引起的出境旅游安全事件也日益凸显,并引起了广泛关注。



其次,“中国旅游业正在进入大众旅游发展初级阶段”,以散客化、自助化旅游为特征的大众旅游市场发展迅速。2012 年国内散客旅游市场占整个旅游接待市场的 95% 以上。相对于旅行社组团旅游,以自驾游、包车旅游以及自助登山探险、划船、漂流、冲浪等旅游形式带来的风险隐患更多更大,对旅游安全保障的要求更高。2012 年,因自驾游、包车旅游、以“驴友”为主体组织的登山探险运动、以海滩为主体的公共浴场水上运动等导致的事故灾难数量明显增大,并呈现增长的趋势。

再次,2012 年我国旅游安全的公共服务供给能力也面临挑战。我国大多数地区旅游公共安全服务的供给尚处于起步阶段,许多地区甚至还处在公共安全服务供给盲区。针对规模庞大、高速增长散客化、自助化旅游市场,公共安全服务供给明显不足。同时,我国公共安全设施的建设、安全信息的提供、安全预警以及应急救援服务也滞后于现实需求。

《中国旅游安全报告(2013)》是第 2 本旅游安全蓝皮书。全书分为三部分:第一部分为总报告,对 2012 年全年旅游安全形势及安全管理态势进行了总体概括。第二部分为专题报告,分为产业安全、事件安全、安全管理三个板块。产业安全篇对旅游住宿业、餐饮业、旅行社业、旅游交通业、旅游景区业等旅游分支行业的安全态势进行了分类解读;事件安全篇探讨了自然灾害、事故灾难、公共卫生安全、社会安全事件等四类涉旅安全事件的形态和特点;安全管理篇重点分析了旅游应急管理、邮轮旅游安全、旅游上市公司财务安全、旅游法制规范、节假日旅游安全、旅游保险等议题。第三部分为区域报告,重点对北京、福建、四川、陕西等省、市的旅游安全态势进行了分析,同时对出入境旅游安全及港澳台旅游安全形势进行了重点解读。

本书由中国旅游研究院旅游安全研究基地主任、首席专家、华侨大学旅游学院郑向敏教授担任主编,负责全书逻辑框架、写作思路的确定,组织文稿修改以及提炼主要观点和定稿;旅游安全研究基地副主任谢朝武博士担任副主编,负责具体的组稿、统稿工作及部分报告的撰写工作。旅游安全研究基地及华侨大学旅游学院的王新建博士、王馨琳硕士、吴真松硕士参与了本书的部分编辑工作。作为集体成果的结晶,华侨大学旅游学院、中国旅游研究院旅游安全研究基地及全国旅游安全领域的专家学者也参加了部分报告的编写。本书的出版



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，得到了北京、四川、福建等省市旅游局、华侨大学校领导和科研管理部门的大力支持，也得到了社会科学文献出版社谢寿光社长、社会政法分社王绯社长和周琼编辑的关心、支持与帮助！在此一并表示诚挚的谢意。

因篇幅限制，本书各篇报告的部分网络文献未在文中一一列出，但都在蓝皮书编辑部存有备档。此外，本书各篇报告的观点仅代表作者本人，作者文责自负。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。

受编者水平、经验和研究资料限制，本书疏漏在所难免，热诚欢迎广大读者批评指正！

郑向敏

2013年2月20日于华侨大学校园

# 目 录

## Ⅰ 总报告

- Ⅰ.1 2012~2013 年中国旅游安全形势分析与展望  
..... 旅游安全蓝皮书编委会 郑向敏 (执笔) / 001

## Ⅱ 专题报告

### 产业安全篇

- Ⅱ.2 2012~2013 年中国旅游住宿业的安全形势与展望  
..... 陈雪琼 关永玲 任 晖 / 031
- Ⅱ.3 2012~2013 年中国旅游餐饮业的安全形势与展望  
..... 汪京强 孙华贞 吴贵华 / 043
- Ⅱ.4 2012~2013 年中国旅游交通业的安全形势与展望 ..... 颜醒华 / 053
- Ⅱ.5 2012~2013 年中国旅游景区的安全形势与展望  
..... 黄安民 刘雪玲 金艳芳 袁大伟 / 065
- Ⅱ.6 2012~2013 年中国旅行社业的安全形势与展望  
..... 侯志强 朱翠兰 / 078

### 事件安全篇

- Ⅱ.7 2012~2013 年中国涉旅自然灾害的形势分析与展望  
..... 叶新才 刘海燕 / 091