

导游带团应对突发事件的 **安全** 紧急预案

导游带团 **安全** 警示录

曹景洲 著

住饭店居安思危 旅游行路防被袭 用餐之时须防窃
交通旅游重安全 火灾 冰冻需警惕 海啸 地震保团队



中国旅游出版社

中国旅游出版社 中国旅游出版社 中国旅游出版社

导游带团 安全警示录

中国旅游出版社

中国旅游出版社 中国旅游出版社 中国旅游出版社
中国旅游出版社 中国旅游出版社 中国旅游出版社



导游带团安全警示录

曹景洲 著



中国旅游出版社

责任编辑：殷 钰 朱轶佳

责任印制：闫立中

图书在版编目 (CIP) 数据

导游带团安全警示录/曹景洲著. —北京: 中国旅游出版社, 2009. 3

ISBN 978 - 7 - 5032 - 3636 - 5

I. 导… II. 曹… III. 旅游 - 安全管理 IV. F590. 6

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 016542 号

书 名：导游带团安全警示录

作 者：曹景洲

出版发行：中国旅游出版社

(北京建国门内大街甲 9 号 邮编：100005)

<http://www.cttp.net.cn> E-mail: cttp@cmta.gov.cn

发行部电话：010 - 85166507 85166517

排 版：北京中文天地文化艺术有限公司

经 销：全国各地新华书店

印 刷：北京新魏印刷厂

版 次：2009 年 3 月第 1 版 2009 年 3 月第 1 次印刷

开 本：720 毫米 × 970 毫米 1/16

印 张：13. 625

印 数：1 - 5000 册

字 数：225 千

定 价：22. 00 元

I S B N 978 - 7 - 5032 - 3636 - 5

版权所有 翻印必究

如发现质量问题，请直接与发行部联系调换

前言

旅游的全部过程是一个动态过程，由食、住、行、游、购、娱六大要素及相关因素构成了一条完整的活动链。整个旅游活动处在不断的运动中。因此，导游带团应将旅游安全问题放在六大要素之前。

各种交通事故或故障，航班延迟或取消，乘客误机或机票丢失，火车不正点或车内有偷盗；游览时不慎跌倒摔伤，突发急病，逛街购物时被抢或被骗，路遇洪水冰雹，突降狂风暴雨，突遇火灾、风雪、地震、海啸、恐怖袭击等。所有这些意外的情况，以及各种可能突发的事故，形成了一个十分重要并涉及游客生命的因素——旅游安全。

导游带团怎么面对突发情况，如何处变不惊，怎么紧急避险，怎么应对，怎么才能防偷、防盗、防被骗、防被抢、防被害……每当事发后，人们都会追思和反省，结果发现有许多事情事先有征兆，事后有蛛丝马迹，并且可以摸索出其中的一些规律。如果先有预测并有预防，未雨绸缪，可能会免于其灾，至少可以最大限度地降低损失。

“亡羊补牢，未为迟也。”人们在有了教训之后，要及时总结，用心分析，具备“防人之心不可无”的意识，才能处变不惊，灵活应变。

本书收集了160个真实案例，从剖析其发生、发展及形成的过程入手，引入导读提示、分析点评、如何应对、预防警示四种相互关联的述说；并以不同的旅游区域范围，不同的旅游项目划分章节，以章节中的递进序号划分不同的重点给予阐释，全面论述旅游安全事故的成因及各种防范策略。

第一章 住饭店居安思危

一、前台登记，“螳螂捕蝉”	1
二、顾此失彼，身后有黑手	3
三、电话中急于谋面，却终不露面	6
四、客房内老夫妻命归黄泉	8
五、运行李必须以签字为证	11
六、摄像机“锐眼”识少女	12
七、窃贼竟是服务员	14
八、大堂内“人仰马翻”	16
九、美金现钞失而复得	17
十、宾馆突遇停电时	19
十一、洗手间内失足成恨怨	21

第二章 旅游行路防被袭

一、出车站时突遭劫匪	24
二、醉翁之意不在酒	26
三、回归酒店路，无辜被殴打	28
四、留神外籍诈骗犯	30
五、罗马西班牙广场，吉卜赛姑娘行诈骗	32
六、夜市防迷路	34
七、付款须防贼惦记	36

第三章 用餐之时须防窃

一、“避风港”内不避风	38
二、人在酒楼内，楼外车被盗	43
三、食物中毒，餐厅责难逃	44

第四章 乘用航空工具

一、空中“风切变”，伤及十余客	46
二、飞机停飞，困住众游客	48
三、天有不可抗力	50
四、客机成功迫降南京	52
五、乘客占机属无理行为	54

第五章 乘用铁路交通工具

一、十万火急赶赴五台山	56
二、忙乱之中易遗忘	58
三、未留余地，自食其果	60
四、盗窃于熟睡之中	61
五、车窗外的黑手	63
六、饮料竟是迷魂药	64
七、女游客惨遭攻击	65

第六章 乘用旅行车与其他公共交通工具

一、旅游车翻下高速路	67
二、旅游大巴进水沟	68
三、九寨沟途中坠江	69

四、香港团祸起台湾九份	70
五、超载酿大祸	71
六、爆胎误行程	72
七、途中修车 10 小时	73
八、无话筒的讲解	73
九、大客车坠落桥下	74
十、车翻长白山	75
十一、游览车搁浅天津	76
十二、欲速则不达	77
十三、祸及“夕阳红”	78
十四、十渡回来命归西	79

第七章 游乐园及园林旅游

一、香山红叶节人满为患	81
二、“高空浏览”锁伤女游客	83
三、“天旋地转”甩下两少女	84
四、英国“旋转大回环”高吊游客 5 分钟	85
五、日本过山车脱轨造成游客死亡	86
六、千岛湖上逗猴被猴伤	88
七、魂断鹫峰	89

第八章 野生动物园旅游

一、狮口脱险	91
二、八达岭惊魂	92
三、大兴猛虎翻脸不认人	93
四、泰国巨象袭击游人	94
五、肯尼亚大象踩死法国游客	95

第九章 名胜古迹旅游

- 一、蒋介石故居门票之争 97
- 二、紫禁城内的窃贼 98
- 三、印尼游客晕倒在居庸关长城 99

第十章 民俗风情旅游

- 一、“彩虹桥”特大伤亡案 102
- 二、日本焰火酿成重大惨剧 103

第十一章 山地旅游

- 一、大学生被困峨眉山金顶 105
- 二、游客五台山上夜宿旅游车 106
- 三、迷失在慕田峪残长城 108
- 四、毒蜂蜇昏英国游客 110
- 五、86 名游客被困索道上 111
- 六、“夜郎国”中的悲剧 112

第十二章 水上旅游

- 一、秦皇岛水上乐园一死一伤 114
- 二、东海浪卷走大学生 116
- 三、三亚大东海“死亡雷区” 117
- 四、千余名游客受困涠洲岛 118
- 五、黄河小浪底游船沉没 119
- 六、入住赤水，人满为患 121
- 七、九溪河上的一幕悲剧 122
- 八、长江游船 200 人群殴 123
- 九、十渡游客骑马撞伤人 125

十、警惕海边的消费陷阱	126
十一、震惊中国旅游业的“千岛湖事件”	128

第十三章 冰雪旅游

一、冰湖沉船	131
二、酒醉长白山	133
三、牺牲在雪地中的外联经理	135
四、印尼客冰折腕骨	137

第十四章 防治旅游疾病

一、惊动天安门广场巡警车	140
二、慕尼黑酒店梦中惊魂	142
三、火车上幻想被追杀	144
四、食物中毒考验导游员	146
五、高温天气易诱发脑溢血	147
六、救护车驶上太平山	148
七、清迈夜半敲门声，惊倒海外领队	150
八、广州高温“热死”人	153
九、身体不适与自救	155
附：“非典”防治预案	157
医疗事故赔偿	158

第十五章 谨防旅游火灾

一、德宝饭店起火	160
二、东湖梅岭火灾	162
三、痛失遇真宫	163
四、吉林“2·25”特大火灾	164
五、成功逃出唐山“2·14”火海	165

第十六章 旅游天灾中的自救与逃生

一、7级风折断老妇骨	168
二、感应雷击向居庸关	170
三、登山最怕阴雨天	171
四、泥石流狂泻百里峡	172
五、4000游客被困黄龙雪山	174
六、玉龙雪山索道大营救	175
七、印度洋海啸举世震惊	176
八、震惊世界的汶川特大地震	178

第十七章 国际旅游安全

一、中国游客法兰克福机场受辱	184
二、突遭鲨鱼袭击	186
三、发生在瑞典的车祸	186
四、阿根廷夜总会失火案	187
五、韩国地铁浓烟弥漫	189
六、金刚山韩国女游客遭枪杀	190
附：赴印尼亚齐地区旅游留意安全风险	191
荷兰发布禁烟令	192
西班牙旅游谨防假警察	192
出国旅游的八项安全注意	192

第十八章 旅游安全紧急预案

一、旅游安全防范的基本特征	193
二、普及旅游安全教育	194
三、境外旅游安全防范	195
四、中国驻俄使馆关于注意安全的紧急通知	196

五、多国政府发出旅游安全通告	196
六、荷枪实弹的巴西警察	197
七、哥伦比亚武警护游客	198
八、太平洋海啸警报系统	198
九、保加利亚欲建海啸预警系统	199
十、新加坡加强旅游安全措施	199
十一、泰国加强旅游区安全警戒	199
十二、东南亚国家发布疫情报告	200
十三、WTTC（世界旅行旅游理事会）宣布反恐安全行动计划	200
十四、中国气象局公布预警信号色标	201
十五、北京建立气象灾害预警系统	202
十六、城市应急避难所	205
十七、中国主要旅游风景名胜区的紧急安全预案	206

第一章 住饭店居安思危

导读提示

知其表，更要知其里。住饭店安全吗？一般而言饭店安全，但也不尽然，不然要保安做什么？顾名思义，保安就是保卫安全。游客每每视饭店如家，大都有游完的归宿之感，换饭店如同搬家一样。游客一般为日升而出，日落而归，即使再晚，一般都会返回自己所住的饭店。游客视饭店如家，这是常理。其实，即使真的是在家住也未必安全，我们看报纸新闻报道家中被盗案件也是时有发生，尽管有的住家主人还在家中。所以，从游客进入饭店大堂到步入自己房间的那一刻起，到离开饭店的那一刻止，应时刻保持警觉与防范意识，否则一旦险象发生，祸及自己，将后悔莫及。

一、前台登记，“螳螂捕蝉”

在国际旅行社以商务考察名义组织中国游客到欧洲旅游之初，某国际大社出境领队刘某带领 20 多位客人赴欧洲八国游，第一站就是朝辞北京暮到法国首都的巴黎，巴黎是世界历史文化名城，被誉为艺术之都，荟萃着代表欧洲独具魅力的风情。从戴高乐机场到饭店的路上，游客们好奇地欣赏着巴黎的迷人风光，竟忘却了十几个小时长途飞行的疲劳，到达巴黎饭店大堂后，人们上下打量着自己就要入住的饭店，心里充满了好奇。此时，刘领队将自己的小型拉杆行李箱放在地上，急促地走向总台，手拿客人住房名单准备分房领钥匙，办理住宿登记手续。这时，他心里只有一个念头，快速把房间号分到客人手中，安排客人入住休息，以减轻他们的疲劳。当他办完手续，回转身子再去拉自己的行李箱时，行李不见了。行李箱内保管着全团客人的 20 多本护照及签证。这突如其来的变化，顿时令刘领队愣了，因为他知道，这种损失太大，责任太重了。

由于护照被盗，全团将不能继续旅游，只能就地回国。因为该团客人为全国报名，加上往来北京的国内航段机票、国际机票损失费，办理护照费、签证费，预付的旅行团费用共损失达 60 多万元人民币。更重要的是，这一变故给客人带来了心理上的压力、时间上的损失。因为该团为赴欧洲游的首发团，也使得陪同前往的旅行社高级管理干部倍感尴尬。一个好端端的欧洲游首发团，即所谓的“重点团”就这样夭折了。回国后，刘领队本人承担了数目不小的经济赔偿，旅行社的赔付数目更是可想而知。

（一）分析点评

中国有句成语叫作“螳螂捕蝉，黄雀在后”。当一个亚洲人团队进驻欧洲饭店时，由于地域和人种的差异会格外引人注目，同样被当地人称为“老外”，这就引起了一些犯罪分子的注意。作为一个中国海外领队，一走出国门就要有一个自我安全防范意识，警觉性应是一个领队人员最基本的素质。作为游客，在进店观赏中不应忘记手中携带的物品。发生案例的情况中最主要原因有三条：一是领队没有经验，二是没有事先警示或强调的不够，三是把欧洲想象得过于美好。在总结教训的时候，不应抱怨饭店治安不好，或者责怪客人没有帮助自己照看，其实，最主要的原因在于自己。俗话说“苍蝇不叮无缝的蛋”，全团的领队犹如一团之长，作为指挥者和组织者，做任何一项服务工作时首先要考虑周全，想得细致一些，不能顾头不顾尾，更不能顾此失彼。虽然领队不可能一个手拿着行李，一个手办理登记手续，但最起码应该让行李贴近自己的身体，让身体感觉到才对。当我们的双手不够用，精力达不到时，应该谨慎地将行李托付给某一位客人，委托其帮自己照看一下，这个时间毕竟很短，有别人照看着，不就是很踏实了吗？当然，这里需要提醒的是，决不能将行李托付给陌生人照看。有这种思维方式既是顺理成章的也是很自然的，可惜刘领队既没有把行李箱贴近自己的身体，也没有托熟人照看，在忙乱之中造成主观上的疏忽大意而酿成大祸。作为饭店大堂，各种人进进出出，来往不断，人多混杂，极易让不法分子钻空子，凡是在饭店宾馆作案的决不仅仅是一个人，而是一个犯罪团伙。他们常常“精心设计”各种手段，分别观察瞭望，并早已备好逃跑的路线，下手时出其不意，并迅速将“猎物”转移，得手后便迅速逃离现场。等到受害人发觉时已是悔之晚矣。人们很难将其抓获。尽管饭店大堂安装有闭路监控系统，但对于住店之外的人却毫无能力掌控。因此，当游客抵达饭店大堂感到放松和踏实时，千万不要忘记这里潜伏着不安全因素。

欧洲虽然是一个经济高度发达，文明程度很高的地区，但是各种犯罪分子或犯罪团伙的罪恶活动也是时有发生，不容忽视。欧洲先进国家中的一些外国

非法移民，是造成当地犯罪案件频发的主因。巴黎的小偷很多，罗马街头上骑摩托车明抢游人挎在单肩上的提包的飞车党也十分猖獗。只要有人类居住的地方，都会有邪恶与犯罪。自我防范的警惕意识永远不能放松。

（二）如何应对

1. 作为领队，首先自己要镇定情绪，并且应安抚好客人情绪，向他们致以歉意，并及时让其在原地休息一会儿，或者为客人安排一下自由活动。同时，与当地导游迅速在大堂内寻找。

2. 果断决定，告知当地导游紧急报案。

3. 请当地导游协助前往警察局报案，开具护照及签证被盗证明，同时，立刻上报国内组团社，求得组团社经理和社领导的帮助。

4. 持警察局证明前往中国驻该国大使馆（或领事馆），办理一次性“中华人民共和国旅行证”及相关手续。

5. 积极联络航空公司，尽快补办回国机票的手续。

6. 旅游团回国后，领队应积极帮助客人解决食宿问题，落实客人返回常住地的交通票务。

7. 写出案情及处理结果的书面报告。

（三）预防警示

1. 在饭店宾馆或其他公共场所，如果手拿两件或两件以上的提包、行李箱，要处理事情时，一定要将行李托付给客人或熟悉的自己人。

2. 如果只身一人时，要包不离身，或暂时寄存。

3. 在既没有自己人照看，又没有可以寄存的地方时，要将提包或行李箱置于自己的目光视线之内，要边处理事情边注视自己的东西。

4. 每到一个新的地方，先询问该地的治安状况和要注意的事项，并留意观察周围环境，做到有备无患。

二、顾此失彼，身后有黑手

2004年3月下旬的一天早上，海外领队张先生带领30多位北京游客，在结束了马来西亚的旅游行程之后，即将离开马来西亚首都吉隆坡取道新加坡机场回国。早餐后，客人们陆续来到饭店大堂集合，张领队则与当地导游提前用完早餐在大堂旋转大门内侧等候大家。这时张领队周围已经陆续来了几位客人，他们在相互地聊天。突然来了两个外国人，从肤色上看略像马来西亚人，其实

他们是中东人。其中一人手里拿着一张地图，指着地图上的符号向张领队问路，此时张领队习惯地顺手将黑色公文包放在了身边的大件行李箱上——而平时他总是腋下夹着公文包，准备给问路人解释。但是问路人说着具有浓厚地方腔的英语，指着地图上的符号比划来比划去，张领队听不懂，于是不耐烦地说：“你去问我们导游吧。”这两个人又转过身去问导游。一分钟这两人就走了。导游对张领队说：“真奇怪，怎么还没问明白人就走了。”张领队顿时醒悟过来，说了声“不对”，转身去拿公文包时，公文包不见了。就在这问路的二三分钟内，骗子已从其背后得手。他紧追两位问路人，这两人很快消失在酒店里，电梯口、楼道里都找遍了，均不见二人踪影。其实，即便追上了此二人也解决不了问题，因为手里没有任何证据。这两位“问路人”是在制造问路的假象，问路只是虚幌一下，真正盗走公文包的是他们的同谋。张领队的公文包内装有人民币13000多元，泰国铢4000多元，还有其他外币、国际机票、护照、出境领队证、身份证、手机等贵重物品，庆幸的是这里没有全团客人的护照和机票。这对于一个身在异国他乡的领队来说可谓损失惨重，张领队因为丢失了护照和机票而无法回国，只好拜托当地导游送团出关，因为他所有的现金都在公文包内，现在身无分文，寸步难行，只好向当地接待社借钱以解决在吉隆坡饭店的食宿问题。三天之后，张领队拿着补办的一次性有效的“中华人民共和国旅行证”只身一人回到北京，偿还了在当地接待社的借款9600多元人民币。值得注意的是，由于中国驻马来西亚大使馆在给张领队补办了“旅行证”之后，没有及时通知北京出入境管理处，使得张领队在补办新护照时，又延误了一段时间，直到北京出入境管理处得到中国驻马来西亚大使馆确认后，才补办了新护照。这里出现了一个取证问题，张领队的新身份证是由他本人到户口所在地的派出所开具了证明信后，再到北京市公安局补办的（办证时间快件5个工作日，急件3个小时即可办妥）。

（一）分析点评

张先生作为出境的海外领队，携带公文包做服务工作是不太合适的。海外领队在工作中往往要跑前跑后，琐碎的事情多，公文包携带起来极不方便，而且由于工作的需要，公文包要常常离手离身，势必会出现遗忘、被窃之事。当两位“问路人”故意打开地图问路时，领队自然会用手指地图上的方位，也必然会将腋下的公文包放下，当然也会很顺手地放在行李箱上。这时“问路人”用图吸引领队背向了行李箱，也就给其同伙制造了一个下手的机会。反思一下，如果是面向行李箱，骗子是没有机会的。20世纪90年代流行的司机手包的最大好处是可以将其套在使用者的手腕上，做到包不离手，而至今流行不衰的腰

包也具有包不离身的优点；还有一种尼龙软包，既贴身又柔软，可以密存一些细软、现金、证件等，这种软包可斜挎或正挎在胸前、腋下，用外套罩住，紧贴内衣，是非常安全的一种保管财物方式。这三种都是导游人员极好的选择用品。

造成公文包被偷的另一个不容忽视的主要原因是领队一时掉以轻心，又过于粗心。既然公文包重要，内装那么多现金和证件，在自己不方便时就应该交于身边的某一客人帮忙拿一下，怎么可以顺手放在行李箱上呢？放在行李箱上等于使公文包置于无人管理的地方。如果在一个地方待的时间不长就要包不离手，以防不测。从现场分析，周围还站有其他客人，或许这些人并未察觉，因为骗子下手动作极快，或许其中有人看见了，但没有阻止，这是有些人存在怕打击报复的恐惧心理所致。对于这种现象是无可指责的，公文包随意离手离身，掉以轻心，是张领队公文包被骗的直接原因。假问路，从身后伸出的“黑手”是主要原因。

（二）如何应对

1. 作为一个领队，本能的反应就是追，但这一般是没用的。作案人对自己的速度，以及周边环境早做了认真的准备和周密的调查。所以，要立即到饭店保安部门报案，并要求回放闭路电视系统，借此观察进出的可疑之人，如有被摄像记录，则可迅速锁定目标，对于破案大有帮助。

2. 告诉当地导游打紧急电话向警察局报案，并拜托其送客人出关。

3. 在此种情况下，不要离开饭店，一面请饭店方面继续追查，一面等当地导游回来，请他帮助解决自己的护照、机票、食宿等问题。此事发生在某饭店，该饭店管理方有责任解决此问题。

4. 尽快打电话告知国内组团社业务负责人，请求社方与当地接待社联络，并让社里做好团队客人返京后的接站、散团的善后工作，以减少给客人带来的不利影响。

5. 作为出境游领队要紧紧依靠当地接待社，并与其密切保持联系，直到顺利离境为止。

（三）预防警示

1. 导游人员做旅游接待工作，应一律选用便于携带、便于工作的腰包、背包或贴近内衣的软包。

2. 决不轻易为陌生人指路或回答陌生人问路的问题，如在偏僻处、阴暗处、行人稀少处或时间太晚时，如遇问路人，见其形迹可疑，要尽快闪而避之。

3. 如果手中的手包、提包妨碍做事时，一定请自己熟悉的人帮忙代拿。