

# B

# 旅游安全蓝皮书

BLUE BOOK OF TOURISM SAFETY

No.8

# 中国旅游安全报告 (2019)

主编/郑向敏 谢朝武

ANNUAL REPORT ON CHINA'S TOURISM SAFETY  
AND SECURITY STUDY (2019)

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

2019  
版





# 中国旅游安全报告 ( 2019 )

---

ANNUAL REPORT ON CHINA'S TOURISM SAFETY AND  
SECURITY STUDY (2019)

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. 2019 / 郑向敏, 谢朝武主编  
-- 北京: 社会科学文献出版社, 2019. 5  
(旅游安全蓝皮书)  
ISBN 978 - 7 - 5201 - 4736 - 1

I. ①中… II. ①郑… ②谢… III. ①旅游安全 - 研  
究报告 - 中国 - 2019 IV. ①F592. 6

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2019) 第 075538 号

## 旅游安全蓝皮书 中国旅游安全报告 (2019)

---

主 编 / 郑向敏 谢朝武

出 版 人 / 谢寿光

责任编辑 / 崔晓璇 张建中

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](http://www.ssap.com.cn)

发 行 / 市场营销中心 (010) 59367081 59367083

印 装 / 天津千鹤文化传播有限公司

规 格 / 开 本: 787mm × 1092mm 1/16

印 张: 30.75 字 数: 462 千字

版 次 / 2019 年 5 月第 1 版 2019 年 5 月第 1 次印刷

书 号 / ISBN 978 - 7 - 5201 - 4736 - 1

定 价 / 158.00 元

---

本书如有印装质量问题, 请与读者服务中心 (010 - 59367028) 联系

 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 华侨大学旅游安全研究院院长、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院长、教授、博士  
旅游安全研究院副院长

**编委** (按姓名音序排列)

戴斌 韩玉灵 黄远水 李九全 梁明珠  
陆林 马波 申世飞 肖洪根 谢彦君  
谢朝武 张捷 张志安 张凌云 周沛  
郑向敏

# 旅游安全蓝皮书编辑部

主 编 郑向敏 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)

郑向敏	陈雪琼	何封源	李 娜	萧咏强	汪京强	李 丹
李 聪	施亚岚	李 娜	黄安民	卢秋雅	臧如心	陈秋萍
徐金容	马芳芳	林美珍	张连玉	伍玉婷	崔向天	侯志强
何 靖	樊玲玲	叶新才	王小花	王新建	池丽平	李梦圆
王 芳	佟晓宇	张 慧	董 青	徐 晨	谢朝武	郭茜雅
周灵飞	曾武英	殷紫燕	范满满	曾 怡	张志安	胡 笳
李勇泉	陈 璐	李 蕊	罗景峰	范向丽	吴阿珍	殷 杰
林荣策	厉新建	陆文励	沈铮杰	叶欣梁	梅俊青	吴春安
谈天然	王文华	陈泰银	苏毅博	石 勇	张 飞	张丽甜
张 鹭	邹永广	朱 尧	李强红	韩玉灵	崔言超	周 航

陈学友 张立军 杭 伟 李 平 黄 艳 蔡 鹏 江泰罗  
艾献计 罗海英 张佳庆 潘文亮 罗 祺 陈 楠 乔光辉  
赵晓鸣 王亚西 陈金华 胡亚美 严尚霞 黄远水 吴佩瑜  
郁敏超 吴耿安 王 璐 方旭红 汪 慧

**旅游安全蓝皮书编辑部办公室**

谢朝武 王新建 邹永广 殷 杰 熊娜娜 李 响

## 主要编撰者简介

**郑向敏** 华侨大学旅游安全研究院院长、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院长、教授、博士生导师，旅游安全研究院副院长，曾担任国家旅游局《旅游安全管理实务丛书》执行副主编，参与国家旅游局配合《中华人民共和国旅游法》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项目、国家旅游局重点科研项目等课题项目，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”。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（2019）》是由华侨大学旅游学院、华侨大学旅游安全研究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和专题报告两部分组成，其中专题报告又分设产业安全篇、安全事件篇、安全管理篇和区域安全篇四个篇章。

总报告从2018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2018年的主要管理工作，分析了2018年影响我国旅游安全的主要因素，并对2019年的旅游安全态势进行了分析与展望。

2018年，全国旅游安全形势总体平稳。在党中央、国务院的统一领导下，以国家领导人关于安全生产的重要指示、批示为指导，在各级党委政府、各有关部门的全力支持下，我国各级旅游管理部门继续秉持“科学发展、安全发展”理念，坚持“安全第一、预防为主、综合治理”方针，逐步打造共建共治共享的社会治理格局，旅游安全生产有序稳步开展，旅游业的形势安全稳定。但影响境内外旅游安全的因素更为复杂多变，可预见与不可预见、传统与非传统的不安全因素依然存在，给旅游业的安全稳定带来了一定程度的影响。

旅游分支行业的安全形势包括：旅游住宿业的安全事故类型呈现结构性变化，旅游景区安全事件的类型和发生时段呈现稳定性，旅游购物安全事件具有区域集中、阶段性波动、投诉商品类型多样等特征，旅游娱乐安全事件



呈现区域、主体和时间的集中性。从分类事件来看，涉旅公共卫生安全形势依然严峻，涉旅社会安全事件的管控难度较高，高风险类旅游项目是旅游安全事故的多发载体。

总报告提出，2018年全国旅游安全形势总体平稳，但影响旅游安全的因素依旧复杂多样，可预见与不可预见、传统与非传统的不安全因素依然存在。2018年，我国重视旅游突发事件的应对与管控，强化安全风险的预防预控、提升应急处置的效率、持续优化旅游保险等安全管理措施。展望2019年，我国应构建全域旅游安全治理体系，创新旅游安全监管方式，重视旅游安全预警机制，建设海外旅游安全保障平台，推动旅游保险国际合作，积极应对文旅融合时代旅游安全的新使命、新要求。

专题报告分设了产业安全、安全事件、安全管理和区域安全四个板块。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、旅游娱乐场所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安全行政管理、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、旅游安全预警、自助旅行救援等组织了一系列文章；区域安全篇主要对国内较具代表性的北京、吉林、贵州、山西、重庆、河南等省、市的旅游安全形势与管理经验进行了深度分析，同时对港澳台旅游、出境旅游和入境旅游的安全形势进行了介绍。

**关键词：**旅游产业安全 旅游安全事件 旅游安全管理 区域旅游安全

## 序 言

随着国民经济的持续快速发展和人们生活质量的不断提高，旅游成为人们享受生活、热爱生活的重要内容和重要方式，旅游业迎来了前所未有的发展机遇，成为国民经济的战略性支柱产业和关联性极强的先导产业。

旅游业作为最具发展活力和潜力的综合性产业，涉及经济社会生活的方方面面。受多种自然和经济、社会因素影响，旅游发展过程中潜伏着一些不确定和不安全因素，管控不当可能诱发不安全的风险，一幕幕旅游不安全现象令人触目惊心，旅游安全已成为社会各界日益关注的焦点和热点问题之一。按照不同的分类标准，旅游安全问题的表现形态可以划分为不同的类别。旅游安全问题是旅游活动中客观存在的问题，旅游安全表现形态贯穿旅游业发展的各个环节，各种表现形态并不是完全独立的，而是相互交叉、相互依存、相互关联的，在旅游活动的各个环节中交替出现或同时出现。由于旅游活动本身具有差异性，旅游安全会随着旅游发展阶段的不同而变化，是个亟待研究的特殊领域。

人们都知道这样一个道理：旅游必须有安全作保障。因为，离开了安全，旅游就失去了意义，再好的地方不安全，旅游者都会绕着走。旅游业发展实践证明，旅游安全对一个国家和地区的旅游业持续健康发展至关重要，旅游安全事故可能给旅游者和管理者、经营者的生命安全带来威胁，造成严重的经济损失，破坏安全的旅游环境，损害国家和地区的旅游形象，制约旅游业可持续发展。旅游安全是旅游业发展的基础，是旅游活动顺利开展的保障，是旅游业科学发展的前提。

我国旅游业进入大众旅游时代，不仅对旅游产品的供给提出了新的要求，而且对旅游安全保障提出了新的挑战。为提高旅游服务质量，确保我国



旅游业持续稳定发展，食物中毒、交通事故、公共卫生事件以及突发自然灾害等旅游安全问题是不可忽视的重要问题。在旅游安全这个问题上，旅游管理者、旅游经营者和旅游者都需要以旅游安全作保障，维护旅游市场秩序。旅游安全是旅游活动顺利开展的内在要求，是取得良好社会效益和经济效益的重要保证；旅游安全是旅游者人身安全的首要前提，是提高满意度的根本保证。因此，重视旅游安全管理工作，加强旅游安全研究，是防范化解旅游安全风险、优化旅游市场环境、提升旅游服务质量、促进旅游业持续健康发展的重要基础性工作。

依托华侨大学旅游学院设立的中国旅游研究院旅游安全研究基地，积极推进旅游安全的理论研究与社会服务，形成了结构完整的旅游安全研究体系和教育体系，是国内外最具影响力的旅游安全研究机构之一。在首席专家郑向敏教授、谢朝武教授等学者的带领下，队伍精干，成果丰硕，学科建设成绩斐然。基地主持编撰的旅游安全蓝皮书《中国旅游安全报告（2019）》，反映了全国旅游行业安全事件发展态势，提出了一系列旅游安全管理方法和举措，为我国旅游业可持续发展提供了重要的借鉴。

安全是旅游业的生命线，是影响旅游决策和旅游发展的关键因素。安全保障权是旅游者和管理者、经营者最基本、最重要的权利。绷紧安全之弦，才能玩得尽兴。只有安全有了保障，快乐才有保证。

陆 林

2018年12月29日于芜湖

## 前 言

又是一年春来到，新的一期旅游安全蓝皮书如期与大家见面了。从首刊《中国旅游安全报告（2012）》的发行，到这一期的出版，已连续出版了八期。旅游安全蓝皮书综合分析中国旅游安全形势和问题，跟踪旅游安全管理进展，研判专项旅游安全，得到了媒体的广泛报道，也受到了广大业界同仁的赞许和推荐。

八年来，旅游安全蓝皮书记录了我国旅游安全管理制度化、规范化、科学化的进程。从2013年《中华人民共和国旅游法》颁布并设安全管理专章，到2016年《旅游安全管理办法》出台；从旅游行政管理部门对安全管理责任大、监管手段少、力量弱，到全域旅游成为社会发展共识和国家政策的重要行动指引，进而推动旅游安全综合管理体制机制逐步形成；从旅游安全管理重突击检查、重监管，到初步形成监管、协调、服务手段相结合的系统化旅游安全管理机制，实施强化旅游企业安全生产主体责任、开展旅游安全风险隐患排查与治理、编制旅游安全预案、组织旅游安全培训与演练、协调相关部门联合执法检查等全面安全管理；从旅游安全管理的单部门呼吁，到在国家意志推进文明旅游、品质旅游环境下，全民对旅游安全的关注与参与，我国旅游安全管理环境持续改善，旅游安全管理能力不断提升，旅游安全总体形势继续趋好。从历年的统计数据来看，中国已成为世界上旅游安全事故发生率较低的国家，也是世界上最安全的旅游目的地之一。

旅游安全蓝皮书也见证了华侨大学旅游学院安全研究团队的成长与壮大。八年来，共培养了旅游安全方向博士研究生11人、硕士研究生39人；先后获批旅游安全方向的国家级研究课题5项、省部级课题20余项；为北



京、山东（泰安）、海南、吉林等地编制旅游安全管理规划近 20 项；为新疆、甘肃、福建、贵州等省份开展旅游安全讲座 100 余场次；先后举办了“中国—东盟旅游安全高峰论坛”和四届“海峡旅游安全高峰论坛”。在 2017 年和 2018 年中国旅游研究院外设研究机构总体评价中，旅游安全研究基地分获第 3 名和第 2 名。华侨大学旅游安全研究团队在理论研究与社会服务方面发挥了积极的作用。

《中国旅游安全报告（2019）》延续了“跟踪旅游安全形势、贴近行业产业实际，服务中国旅游产业发展”的编撰方针，坚持了“总结客观性、分析针对性、问题趋势性、对策实用性”的编撰原则，与上期相比，全书总体框架不变，分为旅游安全总报告、专题报告两部分，在编写方面，采用大数据的采集方法，尽量收集案例资料，用案例数据说话。其中，总报告对 2018 年全年旅游安全的总体形势及 2019 年发展趋势进行了概括；专题报告分为产业安全篇、安全事件篇、安全管理篇、区域安全篇四个部分，从安全形势、特征、影响因素、管理进展、展望等方面，解读了各旅游行业、各旅游安全事故类型以及各专题旅游安全管理项目的安全形势；对出入境旅游、港澳台旅游以及北京、山西等区域旅游安全表现形态、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集体智慧的结晶。由基地主任、华侨大学旅游学院郑向敏教授和基地副主任、华侨大学旅游学院副院长谢朝武教授担任主编，负责全书逻辑框架的确定、主要观点的提炼、统稿、部分章节的执笔写作、最终定稿等工作。旅游安全研究基地、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加了部分章节的编写。本书的完成与出版得到了原国家旅游局综合司、中国旅游研究院领导的指导与帮助，得到了山西、宁夏、吉林等省份旅游发展委员会以及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，旅游安全案例数量庞大，缺乏权威的来源，

难免出现统计数据的差异甚至疏漏，欢迎广大读者批评指正！希望“旅游安全蓝皮书”系列能为中国旅游业的健康安全发展做出贡献。

郑向敏

2019年3月1日于华侨大学校园

# 目 录



## I 总报告

- B.1** 2018 ~ 2019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

- B.2** 2018 ~ 2019年中国旅游住宿业的安全形势分析与展望  
..... 陈雪琼 何封源 李 娜 萧咏强 / 020
- B.3** 2018 ~ 2019年中国旅游餐饮业的安全形势分析与展望  
..... 汪京强 李 丹 李 聪 / 030
- B.4** 2018 ~ 2019年中国旅游交通业的安全形势分析与展望  
..... 施亚岚 李 娜 / 044
- B.5** 2018 ~ 2019年中国旅游景区的安全形势分析与展望  
..... 黄安民 卢秋雅 臧如心 / 055



- B.6** 2018 ~ 2019年中国旅游购物的安全形势分析与展望  
..... 陈秋萍 徐金容 马芳芳 / 067
- B.7** 2018 ~ 2019年中国旅游娱乐场所安全形势分析与展望  
..... 林美珍 张连玉 伍玉婷 崔向天 / 078
- B.8** 2018 ~ 2019年旅行社业的安全形势与展望  
..... 侯志强 何 靖 樊玲玲 / 089

### 安全事件篇

- B.9** 2018 ~ 2019年中国自然灾害涉旅安全的形势分析与展望  
..... 叶新才 王小花 / 101
- B.10** 2018 ~ 2019年中国涉旅事故灾难的形势分析与展望  
..... 王新建 池丽平 李梦圆 / 112
- B.11** 2018 ~ 2019年涉旅公共卫生事件的形势分析与展望  
..... 王 芳 佟晓宇 / 122
- B.12** 2018 ~ 2019年中国涉旅社会安全事件的形势分析与展望  
..... 张 慧 董 青 徐 晨 / 135

### 安全管理篇

- B.13** 2018 ~ 2019年中国旅游安全行政管理工作分析与展望  
..... 谢朝武 郭茜雅 / 147
- B.14** 2018 ~ 2019年节假日旅游安全的年度形势分析 ..... 周灵飞 / 159
- B.15** 2018 ~ 2019年中国自助旅游安全形势分析与展望  
..... 曾武英 殷紫燕 范满满 / 170
- B.16** 2018 ~ 2019年中国高风险旅游安全形势分析与展望 ..... 曾 怡 / 182
- B.17** 2018 ~ 2019年旅行社责任保险统保示范项目及  
旅游救援保险的发展形势分析与展望 ..... 张志安 胡 茹 / 194