



# 邮轮安全运营管理案例集

闫国东 叶欣梁 主编



上海交通大学出版社  
SHANGHAI JIAO TONG UNIVERSITY PRESS

## 内容提要

《邮轮安全运营管理案例集》是邮轮系列教材之一《邮轮安全与救生》教材的配套案例集。作为邮轮运营管理、邮轮经济专业课程的选用教材,本书主要包括案例篇和试题篇,案例篇聚焦梳理了邮轮安全管理、海上风险与海上保险、海上危机与应急处理、海上航行事故与海事预防、海上求生与海上救助、邮轮应急与消防、邮轮救生设备、邮轮卫生管理共八章的案例;试题篇聚焦了选择题、填空题、判断题、简答题、论述题共五类题目进行复习和扩展。

本书适用于高等院校和高职院校师生作为邮轮安全运营管理相关专业课程的案例教材或者教学参考用书,也适用于邮轮安全管理研究与实践的人员作为参考书。

## 图书在版编目(CIP)数据

邮轮安全运营管理案例集 / 闫国东,叶欣梁主编.

—上海:上海交通大学出版社,2021.10

ISBN 978-7-313-25413-9

I. ①邮… II. ①闫… ②叶… III. ①旅游船-运营管理-安全管理-案例-高等学校-教材 IV. ①F590.7

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2021)第 180650 号

## 邮轮安全运营管理案例集

YOULUN ANQUAN YUNYING GUANLI ANLIJI

主 编:闫国东 叶欣梁

出版发行:上海交通大学出版社

邮政编码:200030

印 刷:上海景条印刷有限公司

开 本:710mm×1000mm 1/16

字 数:143千字

版 次:2021年10月第1版

书 号:ISBN 978-7-313-25413-9

定 价:59.00元

地 址:上海市番禺路951号

电 话:021-64071208

经 销:全国新华书店

印 张:9.25

印 次:2021年10月第1次印刷

版权所有 侵权必究

告 读 者:如发现本书有印装质量问题请与印刷厂质量科联系

联系电话:021-59815621

## 编 委 会

主 审 人 郑炜航

主 编 闫国东 叶欣梁

编委成员 (按姓氏笔画排序)

王前锋 史健勇 齐林恺 孙瑞红

李 霞 吴明远 邹 琳 邱 羚

陈心德 郑炜航 赵金林 胡 田

# 前 言

全球邮轮市场规模持续扩张,市场重心东移的趋势明显,中国邮轮加快进入新时代。我国公众对于海洋休闲和度假旅游等旅游产品的市场需求快速增长,邮轮旅游出行规模也持续快速增长,成为我国旅游业中增长较快的部分。

2020年新冠肺炎疫情在全球的蔓延,对旅游行业造成了极大冲击,邮轮业作为旅游细分行业同样也受到重创。受到新冠肺炎疫情的影响,邮轮旅游出行按下了暂停键。随着全球防疫工作的日趋完善,邮轮行业如何才能化“冰封期”为“机遇期”做好邮轮安全出行的万全准备已经成为邮轮业当下正在面临的重大问题。邮轮公司从登船前和船上筛查、新风循环到隔离设施、深度清洁和消毒等各个方面对邮轮的卫生防疫举措进行升级和完善,同时增加了对邮轮安全性的宣传,推出邮轮新型冠状病毒肺炎防控与应急效应白皮书、防控指南和手册等,还全面升级邮轮的安全健康方案,以及更大力度、更为灵活的疫后同游价格和预订政策等,助力邮轮在疫情过后恢复信心。

邮轮行业已经历了两百多年的历史,从19世纪的“泰坦尼克号”事件以来,邮轮业发生了不少安全事件,给我们带来了很多的教训和启示,都值得高度关注并进行深入研究,但是目前为止,我国还没有针对邮轮安全与救生、邮轮安全运营管理方面的教材和案例集,为此,本团队组织力量在出版《邮轮安全与救生》教材之后,汇集整理编写了《邮轮安全运营管理案例集》,主要收集网络上相关的报告和新闻检索,希望通过一个个鲜活的行业案例事件来开展回顾、分析、述评、展望,从而更好地为邮轮安全运营和管理提供参考和支撑。本书在试题篇还将一些邮轮安全运营管理相关的知识点进行



了梳理汇编,以便更好地进行复习、巩固和拓展。

本书由上海工程技术大学闫国东、叶欣梁共同编写,特别感谢中国交通运输协会邮轮游艇分会常务副会长兼秘书长郑炜航作为本书的主审人一直以来给予的支持与帮助,感谢他对本书给予了很多宝贵的意见和指导;感谢编委会成员对本书编撰所付出的辛苦努力,感谢硕士研究生们为本书编撰所做的大量工作。最后,还要感谢上海交通大学出版社提文静老师为本书的顺利出版所倾注的心血。由于编者水平有限,难免有不妥和错误之处,恳请广大读者批评指正。

闫国东

2021年3月

# 目 录

## 第一篇 案例篇

第一章 邮轮安全管理 .....	2
第一节 邮轮安全管理 .....	2
案例一 “海洋量子号”邮轮游客“霸船”事件 .....	2
案例二 嘉年华“梦幻号”邮轮发生严重安全事故 .....	4
案例三 海外邮轮连发命案 .....	5
案例四 邮轮上蓄意闹事引发群殴 .....	6
第二节 邮轮安全应急响应 .....	7
案例一 歌诗达“协和号”触礁事故 .....	8
案例二 诺唯真“逍遥号”航行途中遭遇强烈风暴 .....	9
案例三 邮轮火灾失动力后船长果断救全船 .....	10
案例四 邮轮在巴拿马沿岸抛锚期间发生搁浅事故 .....	11
第二章 海上风险与海上保险 .....	13
第一节 海上风险 .....	13
案例一 飓风“迈克尔”登陆致海上邮轮抵达时间延迟 .....	13
案例二 剧烈爆炸致贝鲁特港口一艘邮轮受损沉没 .....	14
案例三 豪华邮轮取名“逃亡号”美国人用它躲避飓风 .....	15
案例四 名为邮轮旅游实则偷渡出境获刑 .....	16
第二节 海上保险 .....	18
案例一 三菱船厂“钻石公主号”邮轮火灾损失惨重 .....	18
案例二 邮轮乘客海上“漂”了5天 .....	19



案例三 日本“钻石公主号”巨额赔偿 464 亿元 .....	20
案例四 37 只集装箱落江致邮轮延误 保险公司代位 求偿千万 .....	22
<b>第三章 海上危机与应急处理 .....</b>	<b>25</b>
<b>第一节 海上危机 .....</b>	<b>25</b>
案例一 载 2 000 人邮轮遭 8 米高巨浪撞击 .....	25
案例二 诺唯真邮轮融资 22.3 亿美元应对疫情危机 .....	26
案例三 美国邮轮暴发诺如病毒 数百名乘客离船 .....	27
案例四 世界最大邮轮舷梯倒塌 13 人死亡 32 人受伤 .....	28
<b>第二节 船舶应急处理 .....</b>	<b>29</b>
案例一 英国邮轮惊现群殴 6 人遭“重点攻击” .....	30
案例二 意大利邮轮“科斯塔康科迪娅号”搁浅 5 人遇难 .....	31
案例三 美国邮轮暴发诺如病毒 近 700 人呕吐腹泻 .....	32
案例四 70 岁老人病发死亡 邮轮公司被判赔 2 000 万 .....	33
<b>第四章 海上航行事故与海事预防 .....</b>	<b>34</b>
<b>第一节 海上航行事故 .....</b>	<b>34</b>
案例一 耗资约 60 亿元的邮轮首航就撞了 .....	34
案例二 两艘美国邮轮相撞 .....	35
案例三 MSC 两艘豪华邮轮碰撞 .....	36
<b>第二节 海事预防 .....</b>	<b>37</b>
案例一 意大利邮轮漂泊 15 周 2 000 余人无一感染 .....	37
案例二 上海举行国际邮轮大型消防演习 .....	38
案例三 全球首艘获海事业感染风险管控认证邮轮诞生 .....	39
案例四 邮轮上一旅客突发疾病后成功获救 .....	41
<b>第五章 海上求生与海上救助 .....</b>	<b>42</b>
<b>第一节 海上求生 .....</b>	<b>42</b>
案例一 歌诗达旗下邮轮发生机舱火灾 .....	42
案例二 邮轮起火近 200 人跳海求生 .....	43
案例三 落海 38 小时获救女游客:会游泳,靠意志力求生 .....	44
案例四 长江口邮轮“遇险”后 500 余人参与“救援” .....	46
<b>第二节 海上救助 .....</b>	<b>47</b>



案例一	挪威邮轮引擎故障逾千人等待救援 .....	47
案例二	外籍邮轮获救船员写信感谢南海救助者 .....	48
案例三	东海救助专业力量紧急救援邮轮中的受伤游客 .....	49
案例四	吴淞海事开辟海上绿色通道应急救助邮轮急病 孕妇 .....	50
<b>第六章</b>	<b>邮轮应急与消防 .....</b>	<b>52</b>
第一节	邮轮应急预案 .....	52
案例一	意大利邮轮搁浅事故 .....	52
案例二	大雾致多班邮轮取消延误 多部门联合协助旅客 ...	54
案例三	抵深邮轮歌诗达“威尼斯号”排除新型冠状病毒 感染风险 .....	55
案例四	上海海事部门组织“超宽交会”保障邮轮安全 准点靠泊 .....	56
第二节	邮轮消防与演习 .....	58
案例一	“北冕号”南极邮轮起火事故 .....	58
案例二	日本横滨邮轮起火 30 多辆消防车前往灭火 .....	60
案例三	豪华邮轮大规模人员转移应急演习在上海成功 举行 .....	61
案例四	美国豪华邮轮着火致 3 000 游客海上大逃亡 .....	62
<b>第七章</b>	<b>邮轮救生设备 .....</b>	<b>65</b>
第一节	个人救生设备 .....	65
案例一	泰国两船同沉,一艘全部获救一艘伤亡惨重 .....	65
案例二	意大利邮轮侧翻 男子将救生衣给妻子自己被 冻死 .....	66
案例三	“蓝宝石公主号”两年内两名游客泳池溺水 .....	67
案例四	匈牙利两游船相撞 旅行团团员均未穿上救生衣 ...	68
案例五	哥伦比亚一邮轮沉没 上船未发放救生衣 .....	69
第二节	救生艇筏 .....	70
案例一	“泰坦尼克号”重大伤亡的原因 .....	70
案例二	“海洋和谐号”安全演习中救生艇坠落 .....	71
案例三	邮轮救生艇钢丝腐蚀高处坠海造成五名船员死亡 ...	72



案例四 豪华邮轮擦碰船体破裂 .....	72
第三节 其他救生设备 .....	74
案例一 美国豪华邮轮机舱大火 .....	75
案例二 “科斯塔阿莱格拉号”发动机室突然起火 .....	75
案例三 美国出动核动力航母救助遇困豪华邮轮 .....	76
案例四 “精钻探索号”邮轮海上起火 .....	77
<b>第八章 邮轮卫生管理 .....</b>	<b>79</b>
第一节 邮轮卫生检查 .....	79
案例一 多艘邮轮卫生检疫不过关 .....	79
案例二 “海洋独立号”邮轮发生大规模中毒事件 .....	80
案例三 澳豪华邮轮 60 名乘客食物中毒 .....	81
案例四 6 人搭乘“黑色守护号”邮轮感染诺瓦克病毒 .....	82
第二节 邮轮急救 .....	83
案例一 游客突发休克 邮轮掉头返回港口抢救病人 .....	83
案例二 “海洋水手号”邮轮乘客突发意外转送医院 .....	84
案例三 宝山局为入境邮轮抢救病例开辟绿色通道 .....	85
案例四 “蓝宝石公主号”邮轮出现泳池溺水事件 .....	85
案例五 外籍邮轮船员突发疾病 边检开通绿色通道 .....	86

## 第二篇 试题篇

<b>第九章 选择题 .....</b>	<b>90</b>
第一节 选择题题目 .....	90
第二节 选择题答案 .....	101
<b>第十章 填空题 .....</b>	<b>103</b>
第一节 填空题题目 .....	103
第二节 填空题答案 .....	107
<b>第十一章 判断题 .....</b>	<b>109</b>
第一节 判断题题目 .....	109
第二节 判断题答案 .....	114
<b>第十二章 简答题 .....</b>	<b>115</b>



---

第一节 简答题题目 .....	115
第二节 简答题答案 .....	117
<b>第十三章 论述题 .....</b>	<b>126</b>
第一节 论述题目 .....	126
第二节 论述题答案 .....	128



---

## 第一篇 案例篇

# 第一章 邮轮安全管理

## 第一节 邮轮安全管理

### 学习目标及要求

- 专业英语词汇

邮轮安全: cruise ship safety

交通安全: transportation safety

国际公约: international convention

- 学习目标

了解邮轮安全管理的概念、规章;了解邮轮海上交通安全公约和法规;掌握防止邮轮污染管理公约以及邮轮安全措施。

- 学习重点难点

了解邮轮安全管理规章;熟悉邮轮安全管理的公约和法规。

### 案例一 “海洋量子号”邮轮游客“霸船”事件

2015年8月23日,从上海港出发,载有4600多名游客的“海洋量子号”因台风“天鹅”影响,临时将航次原定停靠港口广岛、东京(横滨)、神户更改



为韩国仁川、釜山。8月31日,在结束了9天的行程后,“海洋量子号”返回上海母港吴淞口国际邮轮码头,近300名游客拒绝下船,要求赔偿。据悉,在旅行途中,一些游客就通过网络结成了联盟,坚持“维权”到底。现场部分游客聚集在邮轮公共区域,展示了多张手书的“抗议书”“维权联名书”,写着“量子侵权,自改海航,霸王条款”等内容。尽管“海洋量子号”在开航前给出了补偿方案,包括相当于船票价格20%的未来航程抵用券,每间舱房225美元至800美元不等的现金返还,以及全程免费无线网络、额外的龙虾大餐等,霸船游客对此并不接受,他们联名发出了《致船长的公开信》。乘客吕女士是这样说的:“船上头两天就听到身边不停地有人抱怨,第二天开始就有人用大白字写的维权,大家集体签名,一下子就很多人,包括我也抗议,因为你改航线,就意味着并不是我们要去的地方,就像你去商店,我本来要买洗衣机,你非要卖给我一个电饭煲,这不是我想要的,感觉很不舒服,我们大家就签名一致抗议,就觉得应该有一个合理的说法。”

对此,“海洋量子号”所属的皇家加勒比国际邮轮公司给予的解释是,恶劣天气发生情况下,国际邮轮行业通行并为国际游客普遍接受的做法,是在保障游客安全和舒适的前提下,尽最大努力为游客寻求最佳替代行程,但对由此而造成的停靠港的替换和减少,邮轮公司没有赔偿义务。31日,游客提供的现场视频显示,对于不愿意下船的游客,皇家加勒比邮轮采取强行拖人。据媒体报道,2015年9月起,上海市推行《上海市邮轮旅游合同示范文本》,涉及“不可抗力”解释、风险分担原则等内容。但愿像“海洋量子号”这样的“霸船”事件不再发生。

(资料来源:舒珺.“量子号”邮轮游客“霸船”事件.[http://www.china.com.cn/haiyang/2015-09/01/content\\_36466918.htm](http://www.china.com.cn/haiyang/2015-09/01/content_36466918.htm),2015-09-01)

### 问题思考:

1. 当前国内外针对邮轮“霸船”事件法律法规有哪些?
2. 结合案例谈一谈“霸船”事件产生的原因是什么。
3. 探讨预防以及解决“霸船”事件的有效路径。



## 案例二 嘉年华“梦幻号”邮轮发生严重安全事故

2018年12月,嘉年华邮轮集团旗下的嘉年华“梦幻号”(Carnival Dream)在墨西哥湾航行中,一艘救生船从甲板上脱落,坠入海中。所幸的是,这次事故没有影响嘉年华“梦幻号”的航行路线。许多乘客拍下了受损救生艇的照片。

据当时一名乘客的描述:“大约下午两点,邮轮开始掉头,并立即减速,停了下来。我和大多数的乘客一样认为肯定是有人落水了,因为这种事情在邮轮旅行中经常发生,于是我们和其他许多乘客就在阳台和甲板的左舷位置开始向海上观望是否有任何的生命迹象。后来才知道是救生艇掉落,也算是虚惊一场。”

据另一位乘客的描述:“当时我听到第一个正式的乘客声明是这艘船因事故而停航,但所有乘客都安全,没有什么可担心的。邮轮慢慢靠近救生艇的时候,我看到救生艇的前后两面损坏得很明显,不过谢天谢地,这只是一个救生艇落水,落水的并不是人。”

“随后船队派了一艘新的救生艇及工作人员,驶向掉落海中的救生艇,随后工作人员发现这个掉落的救生艇受损严重,工作人员没有办法把它放回到原来的位置,在经过几次尝试后,依然没有成功。大约一个小时后,两艘船似乎都慢慢地向船尾驶去,船长和邮轮主管都在广播中宣布,将继续行驶。至于那艘破损的救生艇如何处理,我们并不知晓,但相信船长会妥善地安排好这些事宜。”一名乘客激动地说道。事故发生时“梦幻号”正从路易斯安那州的新奥尔良出发,进行为期7天的西加勒比海邮轮之旅。

(资料来源:嘉年华梦幻号邮轮发生严重安全事故,邮轮 News, 2019-01-02)

### 问题思考:

1. 目前我国有哪些邮轮安全管理法规和规章?
2. 简述船员的职责有哪些。
3. 面对突发情况,如何安抚船上游客情绪?



### 案例三 海外邮轮连发命案

2018年11月14日,一名52岁的美国女子在加勒比海乘坐邮轮时坠落死亡,当局认为可能涉及谋杀。据 Diario 报道,当时这名妇女与一位男子相互纠缠在一起,男子勒紧女子的脖子。一番挣扎后,该女子从邮轮上层甲板外沿摔落,掉进一个救生艇中。据 MasNoticia.com 报道,当局正在调查这起事件,怀疑男子可能存在谋杀嫌疑。

11月15日,公主邮轮公司在《今日美国》发表一份简短声明,证实一名52岁的美国女子于星期二早上在“皇家公主号”上死亡,当时该船正在前往阿鲁巴港。声明中还说,该死亡事件已经报告给当地机关,他们在船舶靠港后登船检查,目前还不知道死因。声明没有讨论事件的具体细节。

2018年11月7日,一名70岁的美国妇女在荷美邮轮上意外死亡。现场人士回忆,这位老人当时正准备乘坐摆渡船上岸观光,不慎从邮轮平台上坠入水中。荷美邮轮公司在一份声明中表示,这名老人很快就被船员从水中拉出,但已经失去了意识,经船方医务人员抢救无效死亡。

在邮轮旅游时,使用摆渡艇或者小船将乘客从大型邮轮运到岸上观光是常见的行为。每年有数百万次的摆渡上下邮轮,船方也安排周全的保卫,几乎没有发生严重事故。

2015年,“伊丽莎白女王号”的一名乘客在摆渡船上摔倒后死亡。2015年8月5日在上海出发的“蓝宝石公主号”上发生了7岁儿童泳池溺水致残事件。后经司法鉴定为致残程度一级,完全护理依赖。2018年8月,上海海事法院判决邮轮公司按80%的责任比例赔偿原告人身和精神损害共计394.8万元。

(资料来源:杨华.海外邮轮连发命案,安全出行要牢记!闲话邮轮. 2018-11-16)

#### 问题思考:

1. 谈一谈如果你失足落水,你会采取哪些措施。
2. 针对船上意外事件,船方如何进行赔偿?
3. 简述以游客为主体的邮轮安全管理的内容。



## 案例四 邮轮上蓄意闹事引发群殴

2018年2月16日,一则令人毛骨悚然的视频出现在网上。视频中的斗殴现场充斥尖叫声,船上安保人员试图分开乘客。随后,嘉年华邮轮公司表示将对事件进行调查,并称乘船的“一个大家族”引发了暴力事件。一些游客声称,骚乱已发酵了数日,直到超过了警卫的掌控范围。据《华盛顿邮报》当地时间2月17日报道,这艘邮轮在10天的航程中,爆发群殴,几乎陷入“无政府状态”,船上警卫和乘客们赤手空拳地斗殴,一些乘客不得不将自己锁在客舱中,有的被赶下了船。

这艘可以容纳2000多人的“嘉年华传奇号”邮轮上周从澳大利亚墨尔本起航,开往新喀里多尼亚,但刚起航不久,船上就出现了矛盾。有乘客称,冲突的起源是有人踩了另一个人的拖鞋。踩拖鞋的乘客道了歉,但被踩的人威胁要进行报复,随后两群人就开始争执。其他人则表示,引起冲突的是一个约有20多人的大家族,他们故意挑衅,朝游泳池吐口水、在吸烟区大喊大叫或者莫名其妙地与其他乘客及船员打架。

而新华社援引美联社报道,“骚乱”持续近三天。“挑事”的是一个意大利家庭,几天来,“这一大家子”见到澳大利亚人就打,手段包括“锁喉”和“重拳”。名叫Kellie Peterson的乘客告诉媒体,这家人一上船就开始挑衅,他们不分对象,不分事由,甚至只因一个16岁男孩看了他们一眼就欺负他。冲突在海上持续了几天,直到当地时间周五凌晨在船上的夜总会发生了大规模争吵。

在一份官方声明中,嘉年华邮轮称,在“嘉年华传奇号”上确实发生过几起极度不守规矩的行为,一个大家族对另外乘客进行了身体上的攻击。冲突发生后,船上的游客十分恐慌。一名叫Peterson的乘客说,安保人员警告她、她的丈夫和三个孩子不要单独去甲板。另一名叫Lisa Bolitho的乘客则称,她和儿子只好把自己锁在客舱里。“乘客们都举报了多次,说孩子们吓坏了”,Lisa Bolitho说道,但船长给我们的回复却是:“你们想要我做什么呢?把闹事者扔下船吗?”一名乘客拍下的视频显示,一名男子将另一名男子按在酒吧地板上,周围的人们尖叫着互相推搡。一名女性又压到了这两名男子,接着就有多名穿着黑上衣的警卫开始踢打地上的人们。



尽管有些乘客支持警卫的行动,但也有人抱怨警卫表现得也像暴徒,对乘客们挥舞着打碎的玻璃瓶以示威胁。嘉年华公司的发言人在声明中表示,视频里邮轮警卫的表现不符合嘉年华公司的价值和政策,正在进行全面调查,做出必要的改正。邮轮最终在墨尔本以东数百英里的伊登港靠岸。靠岸前,多名挑衅乘客被软禁在自己的客舱中,其他乘客则抱怨说,警卫们没收了一些手机,删除了记录暴力事件的视频。

16日,澳大利亚警方在伊登港登船,将23人带下船。据澳媒报道,他们似乎都来自同一家族,有的是被勒令下船的,有的则自愿离开,没有人被当场指控,但嘉年华公司称正在配合当局调查。这些乘客下船时,其他乘客聚集在甲板上起哄拍手。17日,嘉年华公司表示,邮轮已返回墨尔本。该公司并未在声明中详细描述事件,但为闹事乘客的行为表示诚挚道歉。作为补偿,其余的游客将得到优惠券,下次乘坐嘉年华邮轮时可以打7.5折。

(资料来源:董思韵.20多人蓄意闹事引发群殴!一艘太平洋豪华邮轮竟变“恐怖邮轮”.<https://web.shobserver.com/news/detail?id=80387>, 2018-02-19)

### 问题思考:

1. 邮轮公司如何解决治安问题?
2. 游客无辜被困应当如何维护自身权益?
3. 简述邮轮安全管理的内容。

## 第二节 邮轮安全应急反应

### 学习目标及要求

- 专业英语词汇

应急部署: emergency arrangement

应急反应: emergency response

邮轮消防: cruise fire

船舶弃船: ship abandon ship