

# 泰国普吉岛翻船事故引发的反思

这几日最牵动国人心绪的,莫过于泰国普吉岛的翻船事故。当地时间7月5日17时45分左右,两艘游船在泰国普吉岛附近海域突遇特大暴风雨,发生倾覆并沉没,事故伤亡惨重。目前,救援工作还在积极开展,但是翻船事故也带给人们诸多反思。

## 一日游产品质量参差不齐

普吉岛又一次传来悲剧。然而,这并不是普吉岛第一次发生类似事故。就在今年1月份,普吉岛附近海域刚刚发生过一起快艇爆炸事故,事故造成1人死亡多人受伤。据泰媒报道,船上有26名中国游客和5名泰国籍船员,事故造成5人严重受伤。  
更早之前,在2013年、2015年、2016年,普吉岛还曾发生游艇相撞事故、游艇追尾事故、游艇起火事故、游艇沉没事故等,这些事故中,均有中国游客的身影。  
接连不断的坏消息笼罩着度假胜地普吉岛,一次又一次的悲剧让人们不得不发出追问:为什么中国人总在普吉岛受伤?  
据中国文化和旅游部7月6日发布的通告显示,涉事中国游客多为通过在线平台订购产品的自由行游客,涉及江苏、浙

江、广东、辽宁、河南等省份。7月7日,中国文化和旅游部要求各地立即对在线旅游企业和平台、旅行社开展紧急排查,下架一批不合格自助游产品。  
截至7月6日,各大在线旅游平台发布的排查数据显示,通过途牛、中青旅和驴妈妈订购的泰国普吉岛自由行和跟团游客都已确认安全,通过携程、飞猪、懒猫平台购买旅行产品的游客中仍有人员在失联状态。7月8日,对于自助游产品,飞猪、途牛已经率先展开自查。  
据《新京报》报道,一位普吉岛导游表示,岛上旅行社、地接社、旅游公司上百家,码头较多。“游船基本都属于私人,旅行社或旅游网站安排出行需租赁船只。”  
新华社消息指出,泰国旅游业相对发达,但是这些年由入境游客人数暴增,导致出现有些旅游配套设施跟不上、一些

小型旅行社资质不够或风险管控能力比较差等问题。  
实际上,灾难袭来时,不管是跟团还是自由行的旅客都无法避免。同程旅游全球顾问汪经理认为,这次遇难的人员中大多是选择了自由行的产品,在安全保障上确实存在弊端。  
“比如在平台上预定了一日游的产品,常规的操作只需要下完订单后备注相应的酒店,会安排当地对应的地接商在规定的时间内来酒店接游客到码头然后晚上再送回酒店。”汪经理表示,一旦自由行因为任何主观或者客观原因不能成行,损失就得由游客自己承担,而跟团游会有专门的领队导游,如果天气不好,时间可以调整。  
“因为自由行没有专业的领队评估风险,如果天气不佳,一些自由行的游客会

冒险出海,为安全埋下隐患。”一位不具名的普吉岛旅行社从业人员表示,相对来说旅行社在行程和船方的挑选上选择更值得信赖的合作方。  
中国社科院旅游研究中心特约研究员杨彦锋表示,从统计数据来看,在出境游客中,不到三成是由旅行社有组织的团队游,而大概70%都还是由散客化或者分享化的自由行或者是商务行等途径构成。  
杨彦锋进一步表示,尤其是出境旅游的消费推出的产品除去酒店、机票、大门票费用外,在目的地还推出二次消费项目和碎片化的产品,因此这一部分的消费和国外地接社执行的服务水平密切相关。国内外旅游服务的质量标准及安全评价不一致以及体育活动类和极限运动项目居多,是导致出境游遇险的主要因素。

## 当地应急管理机制或存漏洞

据泰国当地媒体报道,7月4日至6日泰国气象厅发布气象预警,禁止普吉海域船只出港。泰国副总理巴威7月6日下午表示,涉事船只不顾气象厅警告擅自出海,船长和船主应对此事负责,并警告将采取法律行动。  
据相关媒体报道,当地警方曾透露:“警告过很多次普吉岛旅行社不要离开港口,但他们多次不顾警告,带着游客在浪浪处于非常危险级别的时刻驶入安达曼海。”  
然而,一位不愿意透露姓名的泰国地接社负责人透露,据其所知风暴来临前并没有船公司和旅行社收到了有关风暴的警告。仅有的一张说明有风暴的通知是针对当地捕鱼者发出的,挂在渔业部门的网站上,并非对旅行社和船公司发出,而且,这张预警通知发出的时间已经是当天下午4点。早在上午游船便已经纷纷出海,该负责人称,船公司和旅行社根本来不及获得

预警,即便获得也已经于事无补。  
“当地船公司都是看插在海里的指示旗来获知天气情况的,指示旗分为红色、黄色、绿色三种。”该地接社负责人说,红色表示严重警告,预示当天的天气极不适合出海,只要看到红色警告,没有船公司会拿着生命涉险出海;如果是黄色警告,意味着海上会有一定风浪,船公司会酌情选择是否出海;绿色则代表好天气,非常安全,适宜出海。“7月5日,游船们出海前,指示旗肯定是绿色的。”  
该地接社负责人说,事实上,当天出海的游船非常多,绝不止最后发生事故的两艘,大家都普遍反映没有接收到预警。“不知道是没有发预警,还是预警没有及时传达,总之都没有收到。”  
国内旅行平台方面的调查也显示出同样的信息。飞猪方面表示,据媒体报道和泰国政府部门消息,以及飞猪赶往前线的

人员反馈,船在出海前,海面并没有下雨;出海后直到下午4点左右才开始突然下起暴雨。泰国气象局下发紧急通知的时间是当天下午4点,当地大部分的船已处于从皇帝岛或者皮皮岛返程或者返程登船中。同时,据媒体报道,这份通知并非“禁令”性质,是一份“通知”级别的预警。  
懒猫方面也称,作为代订商,懒猫也在对事故原因进行调查,根据地接社反馈,并没有接到明确的禁止出海令。“泰方海事局当天下午4点官网发布过一则天气预警,上面写的是小船不建议出海,该声明类似我们的天气预警信息。而且4点的时候凤凰号等船只在返航途中了。当天在码头的其他地接社的船只也都出海了。”  
“根据目前公开发布的信息,翻船事故暴露当地应急机制在两个方面存在问题,一方面,泰国官方险情预警工作应加

强,官方对于天气和海浪的预报应该更加精准、及时;另一方面,后续的预防工作不到位,属地联动管理工作应当及时跟进。即官方发布风险预警后,属地就应加强监管,禁止船只出海。”中国人民大学危机管理研究中心主任唐钧说。  
“对于灾害的预防工作存在问题。泰国政府已经发布大风海浪预警,不能出海,那么发生沉船事故后,主要责任并不在政府。这些船只是旅行社和导游自行租用的,并且不顾当地预警贸然出海,属于个人行为,翻船事故发生后,应该主要追究旅行社、导游、轮船提供方的责任,包括游客自身的安全意识薄弱也是个问题。但是当地政府也不能说完全没有责任,因为在应急监管上可能存在问题。当地政府在发布预警后,这些船只仍然能出海,这说明应急监管工作可能有漏洞。”国家行政学院教授汪玉凯说。



① 泰国搜救人员做准备工作。  
② 泰国军方的搜救船只在失事海域进行搜救。  
③ 救援队伍准备从码头出发前往事发海域。



①



③

## 强化安全预警和应急合作机制

中国旅游研究院、携程旅游集团联合发布的《2017年中国出境旅游大数据报告》显示,2017年全年,中国公民出境旅游13051万人次,比上年同期增长7.0%。  
据泰国当地政府机构统计,2017年980万人次中国人赴泰国旅游,占泰国接待全球游客数的28%,位列第一大客源国。海岛已经成为我国游客出境度假的首选目的地。携程跟团游、自由行的订单数据显示,目前报名人数较多的用户中,海岛游占出境游客总数的30%。位居前列的人气海岛包括:普吉岛、长滩岛、芽庄、马尔代夫、冲绳、巴厘岛、沙巴、塞班岛、夏威夷。  
与此同时,近年来泰国旅游发生的安全事故也常见诸报端,尤以溺水、车祸高发。6月22日,英国恩兹利保险公司将泰国评为全球最危险的旅游地。据泰国旅游体育部的统计,上半年在泰国旅游的中国游客溺水死亡人数达到74人。

显然,海岛游成中国游客遇险的重灾区。携程旅游的平台数据显示,从旅游保险最近一年的报案理赔看,中国游客海外旅行,意外死亡的保险理赔中,50%以上是海岛溺水,包括下海游泳、参加浮潜或水上活动,以及游泳池溺水等。  
有业内人士表示,6、7、8三个月是案发率最高的三月份,案件数占到全年的50%,主要是因为这三个月是旅游高峰期;另外因为这是天,雷雨、台风等恶劣天气频发。尤其是海岛自由游客比例提升,面临着更大的安全风险。  
那么,如何避免此类重大事故再次发生?文化和旅游部在官方网站提醒广大游客,出境旅游特别是海外自助游要增强风险防范意识,警惕各类风险,平安出游,理性出游。  
中国科学院旅游研究与规划设计中心主任助理齐晓波博士认为,自由行未来会成为主要的旅游出行方式。目前国

内旅行社对于自由行的保障体系逐渐健全,出国后都由当地旅行社再组成团开展活动。但仍然要看到,自由行在保障、实时预警和风险管理等方面仍然存在不足,只能依靠当地旅行社来体现团体管理。可以预见,未来一段时间,出国旅游的人还将持续增多,为此应该未雨绸缪、提前应对,不断完善相关应急管理机制。  
“翻船事故的发生给出国游的公民以警示:首先应选择正当的旅游机构,对于管理欠规范和规范的旅游景点和机构要提高警惕;其次要提高自身风险意识,不赴险地,不做危及人身安全的举措;再次要与外交部门保持密切联系,关注我国外交部和驻当地大使馆、领事馆发布的相关预警信息。”唐钧说。  
汪玉凯认为,国内旅游部门应加强安全预警方面的工作,加强出国旅游公民的安全教育与安全知识的普及。“还应该完

善与国外的应急合作机制,如果再遇到此类事故,能够更好加强与国之间的配合和协调。在此次事故中,很多游客为自由行游客,如何加强自由行游客的安全意识、如何将自由行游客纳入旅游安全的大框架内进行管理,未来还需要进一步加强。”汪玉凯说。  
“世界旅游组织很早就对世界文化或自然遗产提出要求,要进行定期的风险管理报告提交。我主持过北京一些景点的旅游风险管理报告,对可能发生的风、险、风险和措施等给予了系统化的详细设计。但大多数旅游区并没有风险管理意识。”齐晓波说。普吉岛翻船事故给日常安全预警和应急管理机制带来的警示主要有这么几个方面:有关部门要不断完善风险管理体系建设;旅行社要注重风险预警信息的收集、执行;游客要提升风险意识合理选择出行方式,特别是应该坚决抵制低价团、散乱团。



普吉岛翻船事故引起了国人对海岛游的重视,那么,在选择海岛游产品时,游客应该注意哪些事项?怎样选择安全的旅游产品?遇到危险应该如何应对?

**【特点】**  
暑期出境海岛游  
普吉、芽庄、马代等排前五

海岛游以其轻松、舒适的特点一直深受国内游客的喜爱。  
根据某旅游网站发布的2018暑期旅游消费趋势预测显示,暑期出游,海岛受到众多游客关注,其中以年轻情侣和亲子人群居多。  
而在此次普吉岛翻船事故中,据媒体报道,41名遇难者中就有13名儿童。  
数据显示,排名前五的暑期海岛游出境目的地依次为:普吉岛、芽庄、马尔代夫、巴厘岛、苏梅岛。  
对于亲子客群来说,海岛的飞行时长成为他们首要考虑的因素,距离相对较近的东南亚海岛普吉岛、芽庄、巴厘岛、苏梅岛等,成为亲子客群出境海岛游的热门目的地。  
而另一部分不想出境的亲子客群,则将目的地选在了国内的三亚、厦门、北海等南方海滨城市。  
拥有多年海岛游跟团经验的导游王飞说,目前市面上的海岛游产品很多,不过不同的线路产品内容也不相同,“普吉岛、芽庄线路安排出海行程的比较多,巴厘岛线路安排出海的比较少。”

**【提醒】**  
选择正规旅行团  
签订正式旅游合同

海上旅游安全风险较高,而部分游船公司存在经营管理松懈、一些涉水项目安全设施建设不足、安全管理不到位等情况。  
三亚某旅行社工作人员马超说,在三亚亚龙湾、大东海等景点经常会看到一些私人经营的摩托艇、快艇在招揽客人,游客尽量不要乘坐这些水上工具。  
近日,国家文化和旅游部也特别提醒广大游客参加海上旅游项目时要增强风险防范意识,警惕各类风险,平安出游,理性出游。游客应时刻关注天气和海况,严格遵守恶劣天气预警及提示,如遇风大浪急等恶劣天气或海滩插有红色警示旗,应遵从警示提醒,切勿冒险出海或进行水上项目,以免发生不测。  
其次,在选择旅游产品时,游客尽量选择正规旅行团组,签订正式旅游合同,并留意合同中有关人身、财产安全事故的理赔范围和要求。  
如果是出境游,遇到紧急情况,请保持镇定,及时寻找工作人员或报警求助;境外遇险,可及时报警并向当地使领馆或外交部全球领事保护中心寻求帮助。  
此外,中国国际旅行社有限责任公司海岛游业务相关负责人还提醒广大游客,出海前告知同行伙伴联系方式,告知家人自己的行程安排。

**【如何自救】**  
保持镇静  
必要时跳海求生

在海上游玩时,一旦遇到危险情况,应该如何应对呢?  
拥有多年出海经验的马超说,“游客如果遇到船漏水、触礁、失火等情况时,不要急忙跳海,应该保持冷静,听从指挥。船只从遇险到沉没还会有一段的时间,如果船只沉没不那么快,往往是留在船上的乘客坚持到了最后。”  
那么,船只遇险还未沉没时,游客应该如何自救呢?  
首先,听从船上工作人员的指挥,保持镇静,不要随意移动。  
其次,出海时救生衣务必正确且全程穿着,一定要把大腿根的那两根带子固定好,如遇危险,可就近寻找救生圈;若没有救生衣或救生圈等救生工具,应以船身或其他可浮动的物体作为救生用具。  
海上救援专家表示,一般来说,船只遇险时,如果沉没很快,相对来说,跳海生还可能性较大。  
如遇船只沉没,务必跳水时,请记住以下几点:跳水时尽可能地跳得远一些,不然船下沉时产生的涡流有可能会把人吸进船底,跳水时应迎着风向跳,以免下水后遭漂浮物的撞击。直视前方,双腿并拢伸直,保持脚下头上的姿势入水,不要看着水面向下跳,否则身体会向前扑摔进水里,容易受伤。跳入时深吸一口气并屏住呼吸,入水时保持身体直立状态,请勿挣扎,救生衣会使人几秒钟之内浮出水面。

本版文字由法制日报、澎湃新闻、大河网等媒体综合整理,本版图片均来源于网络,请作者与本报联系,以奉稿酬。

去海岛旅行这些你一定要知道