



上海市文化和旅游局

信息截至 2025 年 7 月

安全是旅游的生命线

旅游安全 实务手册

上海市文化和旅游局

旅游安全实务手册

安全是旅游的生命线

上海市文化和旅游局

目录

旅游安全实务手册

第一章 旅游行前准备：六要素中的风险防范	3
1.1 食	4
1.2 行	4
1.3 住	6
1.4 游	7
1.5 购	8
1.6 娱	8
第二章 自然灾害篇	9
2.1 洪水	10
2.2 台风、暴雨	10
2.3 地震	12
2.4 海啸	12
2.5 泥石流、山体滑坡	13
2.6 龙卷风	13
2.7 雷电	14
2.8 沙尘暴	14
2.9 浓雾	15
2.10 高温	15
2.11 大雪	15
第三章 事故灾难篇	16
3.1 道路交通事故	17
3.2 水运事故	18
3.3 铁路、轨道交通事故	19
3.4 航空事故	20

3.5 拥挤、踩踏事故	20
3.6 火灾	20
第四章 社会安全事件篇	22
4.1 恐怖事件	23
4.2 抢劫	23
4.3 暴乱	23
4.4 绑架	24
第五章 公共卫生事件篇	25
5.1 食物中毒	26
5.2 霍乱	26
5.3 禽流感	26
5.4 流行性感冒	27
5.5 疟疾	27
5.6 登革热	28
第六章 特殊旅游项目篇	29
6.1 山地、高原、沙漠 旅游安全	30
6.2 涉水旅游安全	32
6.3 高空旅游安全	33
6.4 滑雪旅游安全	36
6.5 自驾游安全	37
6.6 游乐设施安全	39
第七章 境外旅游目的地 安全提示篇	40
7.1 亚洲	42

7.2 欧美	44
7.3 大洋洲	46
7.4 非洲	47
第八章 旅游意外险攻略篇	48
8.1 旅游意外险是什么？	49
8.2 旅游意外险主要保障 责任有哪些？	49
8.3 为什么要购买旅游 意外险？	49
8.4 旅游意外险怎么挑？	50
8.5 赔付指南	51
附录 1 旅游自救知识	53
1.1 心肺复苏 CPR 知识	54
1.2 创伤	55
1.3 踝关节扭伤治疗	59
1.4 小腿抽筋防治	59
1.5 溺水	60
1.6 烧伤和冻伤	62
1.7 被动物咬伤	62
1.8 突发性疾病	63
1.9 触电	65
1.10 坠落	66
附录 2 上海旅游公共服务信息	67
附录 3 上海旅游咨询服务中心 一览表	68



第一章

旅游行前准备：

六要素中的风险防范

旅游安全实务手册 —— 安全是旅游的生命线

1.1 食

抵达用餐地点前

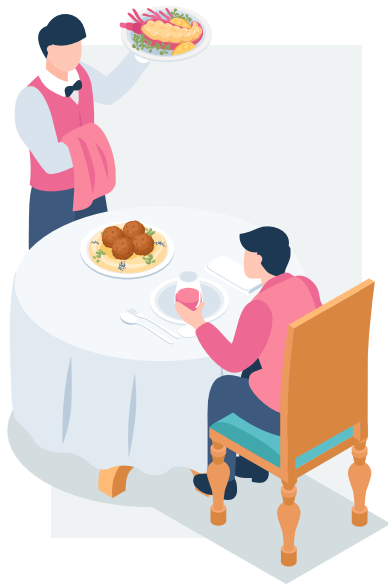
在用餐前后及用餐时注意人身及财产安全（特别是旅游旺季用餐的游客较多时）。餐厅用餐人员较多时，需小心洗手间地面湿滑以及来往送餐的服务员，行走时务须谨慎。

用餐时

一定要选择符合卫生标准的餐厅。关注菜品的好坏、用餐的质量，提倡使用公筷，按需用餐。

用餐结束后

注意携带好随身物品，事先规划下一段行程，如有需要可上洗手间、吃防晕车药等。



1.2 行

乘坐飞机

乘坐飞机要预留充足时间，一般要提前一小时以上抵达机场办理手续；而按国际惯例，乘国际航班的团队，要提前 2-3 小时到达机场办理登机、托运行李等手续。

飞机起飞或降落时，要将座椅靠背竖直并系好安全带，晕机者建议先服用防晕机药物，呕吐时，必须使用清洁袋；另外，飞行期间注意安全、不能吸烟。

行李箱可做好特殊标记，到达目的地领取行李时，要认真核对，避免错拿，

如发现行李损坏或丢失，要立即到航空公司相关部门办理寻找手续或投诉赔偿。

乘坐火车

应提前半小时以上抵达车站候车，遇节假日出游高峰可适当提前。

在上下铺位时注意安全，年老体弱者可安排在下铺以便于照料。

火车行驶过程当中不平衡，走动时注意人身安全。火车上人员较多较杂，要保管好随身财物。

勿将杂物、烟蒂等垃圾丢在站台或丢出窗外。

乘坐轮船、快艇

大型邮轮须凭票按顺序排队上船。在甲板上，要稳步行走，不可快跑或呼叫，不要随意舞动衣服或围巾。夜间不要用手电筒向外乱照乱晃，以免引起其他过往船只的误会。

乘坐快艇时，注意穿好救生衣；帽子系牢，防被吹跑；在行驶过程中不要随意起身，扶好把手，以防颠簸受伤。

乘坐旅游巴士

上车时：注意脚下，注意周边来往车辆或人群，团队出行应等待清点人数准确后出发。

行车中：在乘车期间应全程规范使用安全带，避免将头、手伸出窗外。不要坐在旅游车的导游座或前排座位，以减轻或避免司机在处理事故时由于其下意识的规避行为而将游客置于险境。车未停稳，不要着急取行李物品。

下车时：携带好贵重物品，注意下车安全，不要强行抢道、不要随意横穿马路，先下车客人不要走散，注意周边情况，等游客聚齐后一同出发。每次下车时应注意脚下是否有水（冰）或沟渠，注意自身安全。

协助旅行社对旅游车辆进行监督，查看是否有旅游运营资格等。

旅游车辆如有黑车、套团、安全隐患等现象的，立即与旅行社进行沟通。

发现司机交通违章、酒后驾车、超速行驶、疲劳驾驶等现象，及时提醒司机。



1.3 住

抵达酒店前

事先准备好办理入住所需证件，了解酒店的早餐时间、早餐位置，酒店内需付费的项目。

抵达酒店后

入住酒店后，应加强防范意识，多休息，避免过度疲劳；了解火灾报警系统的位置和功能、操作方法，以及太平梯和安全出口的位置，熟悉安全疏散线路。

在酒店游泳应关注安全提示：注意游泳池的水深、有无救生员，不在泳池嬉戏打闹，或做跳水等危险举动。



1.4 游

行程中随时关注人身、财产安全。

遇雨雪雾天气，要及时评估对行程及道路的影响，必要时需调整行程。及时发现及避免潜在的可能危及人身、财产安全的事项，尽量将危险消灭在萌芽状态。

行程中要注意各景点的安全警示，各用餐及娱乐场所的警示。

海外出游建议：

1. 妥善安排行程，认真了解当地政治情况、社会治安、风俗习惯、生活禁忌、出入境管理要求等目的地信息。

进入房间后首先要检查房间的设施是否齐全、完备、完好；卫生间是否有防滑设施及防滑安全提示；如有设施损坏、缺失、不全等情况，及时与酒店服务人员联系。

在使用卫生间时要做好防滑措施，如有滑倒等现象发生第一时间联系酒店，并及时就医。

携带有效证件并保管好个人财物，贵重物品建议放置酒店保险箱，如随身携带，注意保管，切勿离手。

晚上自由活动应注意事项：夜间或自由活动期间宜结伴同行，约亲友见面宜在人多且目标明显的地方；不单独前往酒吧或夜总会，女性宜有男性陪伴，用餐或购物应事先确认价格。

2. 关注目的地风险提示，根据自身需要，慎重决定。

3. 检查确认护照有效期，通常不应少于6个月。

1.5 购

了解旅游目的地的特产。不要随意购买街边小贩的商品。

对于在旅游商店购买的商品，要开具发票及鉴定证书（特殊工艺品如玉器等），注意商品的有效期及保质期。

1.6 娱

以结伴出行为宜。

外出时要注意人身、财物安全。随身带好有效证件、住宿酒店的位置图、紧急联系人电话。

不要参与不合法、与当地习俗（宗教习惯）相悖的活动。





第二章 自然灾害篇

旅游安全实务手册 —— 安全是旅游的生命线

2.1 洪水

2.1.1 洪水来临时，要迅速到附近的山坡、高地、屋顶、楼房高层、大树上等位置高的地方暂避。

2.1.2 要设法尽快发出求救信号和信息，报告自己的方位和险情，积极寻求救援。

2.1.3 落水时要寻找并抓住漂浮物，如门板、桌椅、木床、大块的泡沫塑料等。

2.1.4 汽车进入水淹地区时，要注意水位不能超过驾驶室，要迎着洪水驶向高地，避免洪水从侧面冲击车体。

2.1.5 不要惊慌失措、大喊大叫，不要接近或攀爬电线杆、高压线铁塔，不要爬到泥坯房房顶上。

2.2 台风、暴雨

2.2.1 台风暴雨天气尽量不要出行，不要在受台风影响的海滩游泳或驾船。如需外出，雨势过大建议乘坐公共交通，注意自身防护。

2.2.2 户外行走时应注意观察，远离广告牌、电线杆、路灯，尽快转移到坚固的建筑物内或底层躲避风雨。要在水深到膝盖之前完成转移，结伴行动，最好穿系带子的鞋。

2.2.3 绝不主动涉水，如果不得不涉水通行，应使用工具探



路前进，防止蹚水触电、蹚水掉井。

2.2.4 发现高压线铁塔倾斜或电线断头下垂时，要迅速远离，防止触电。

2.2.5 立交桥桥洞、地铁、地下人行通道、地下商场、地下车库是内涝高发地，暴雨时，不宜久留。

2.2.6 地铁水灾时，身处隧道必须尽快逃离，根据水流强度选择撤离方向，注意漂浮物冲击。

2.2.7 驾车出行时，需做好开灯、避水、防风措施，在高速路段或视线不清时，控制车速，减速慢行，保持车距，进入涉水路段切勿强行通行，切勿驶入立交桥底层或下沉式隧道中。车辆周围若已形成积水，立刻离车转移到高处。

2.2.8 室外积水浸入室内时，应立即切断电源、关闭燃气，迅速在门外放置沙袋。若积水过深，应迅速撤离，向屋顶高层处转移。

2.2.9 被困时见人靠近高声喊，报警时找好参照物，说清所处位置。

2.2.10 如在涉水后皮肤出现红斑、水泡、瘙痒等不适症状，请及时就医，尤其本就有皮肤病患者，不能仅凭经验用药。



2.3 地震

2.3.1 地震发生后，在室内，要选择易形成三角空间的地方躲避，如内墙角或管道多、整体性好的卫生间、储藏室和厨房等处。不要躲到外墙窗下、电梯间，更不要跳楼。

2.3.2 在公共场馆里，应迅速就近“蹲下、掩护、抓牢”。身处门口时，可迅速跑出门外至空旷场地；在楼上时，要找准机会逐步向底层转移。

2.3.3 在室外，要尽量远离狭窄街道、高大建筑、高烟囱、变压器、玻璃幕墙建筑、广告牌、高架桥以及存有危险品、易燃品的场所。

2.3.4 在行驶的汽车、电车或火车内，乘客应抓牢扶手避免摔倒，降低重心，躲在座位附近，不要跳车，地震过后再下车。

2.3.5 用湿毛巾、衣物或其他布料捂住口、鼻，防止灰尘呛闷发生窒息。

2.3.6 寻找和开辟通道，朝着有光亮、宽敞的地方移动，不要乘电梯逃生。

2.3.7 一时无法脱险，要节省气力，静卧保持体力，不要盲目大声呼救，多活动手、脚，清除脸上的灰土和压在身上的物件。

2.3.8 无论在何处躲避，如有可能应尽量用棉被、枕头、书包或其他软物体保护好头部。

2.4 海啸

2.4.1 地震是海啸发生的最早信号，从地震到海啸发生有一个时间差，要利用时间差进行避险和逃生。

2.4.2 如发现潮汐突然反常涨落、海平面显著下降或者有巨浪袭来，都应快速撤离。

2.4.3 海啸发生前，海水异常退去时往往会把鱼虾等许多海洋生物留在浅滩，但此时千万不要去捡鱼虾或看热闹，应迅速离开海岸，向陆地高处转移。

2.4.4 海啸发生不幸落水时，要尽量抓住大的漂浮物，注意避免与其他硬物碰撞。

2.4.5 在水中不要举手，也不要乱挣扎，应尽量减少动作，浮在水面随波漂流即可。

2.4.6 海水温度偏低，不要脱衣服。

2.4.7 尽量不要游泳，以防体内热量过快散失。

2.4.8 不要喝海水，海水含有大量矿物质，浓度超过人体生理所能承受的范围，饮用海水非但不能解渴，反而会引起脱水症状，严重时会导致代谢紊乱，危及生命。

2.4.9 要尽可能向其他落水者靠拢，以扩大目标，让救援人员发现。

2.5 泥石流、山体滑坡

2.5.1 发现有泥石流、山体滑坡，要迅速向两边稳定区逃离，不要沿着山体向上方或下方奔跑。

2.5.2 不要躲在有滚石和大量堆积物的山坡下面。

2.5.3 不要停留在低洼处，也不要攀爬到树上躲避。

2.5.4 一定要设法从房屋里跑至开阔地带。

2.5.5 应选择平整的高地作为营地，不要在山谷和山沟底部扎营。

2.6 龙卷风

2.6.1 在室外：

2.6.1.1 不要待在露天楼顶，就近进入混凝土建筑底层。

2.6.1.2 远离大树、电线杆和简易房屋等。

2.6.1.3 朝与龙卷风前



进路线垂直的方向快跑。

2.6.1.4 来不及逃离时，要迅速找到低洼地趴下。

2.6.1.5 不要开车躲避，也不要汽车中躲避。

2.6.2 在室内：

2.6.2.1 要远离门、窗和房屋的外围墙壁，躲到与龙卷风前进方向相反的墙壁或小房间内抱头蹲下，尽量避免使用电话。

2.6.2.2 将床垫或毯子罩在身上以免被砸伤。

2.6.2.3 地下室或半地下室是最安全的躲藏地点。

2.7 雷电

2.7.1 不要在旷野中、大树下、电线杆旁、高坡上避雷雨。

2.7.2 不要赤脚站在水泥地上，不要洗澡或淋浴，不要使用移动电话，不要使用带有外接天线的收音机或电视机。

2.7.3 要远离铁轨、长金属栏杆和其他庞大的金属设施，避免站在山顶、制高点等地。

2.7.4 多人一起在野外时，要彼此隔开一定距离，不要挤在一起。

2.7.5 胶底鞋或橡胶轮胎不能抵御闪电。

2.8 沙尘暴

2.8.1 出门戴口罩、纱巾等。

2.8.2 多喝水，吃清淡食物。

2.8.3 不要购买露天食品。

2.8.4 骑车、开车要减速慢行，远离树木和广告牌。

2.8.5 老人、儿童及患有呼吸道过敏性疾病的人不要出门。

2.9 浓雾

2.9.1 不要进行户外活动,必须外出时,要戴上口罩,尽量减少在雾中的时间。

2.9.2 有高血压、冠心病和呼吸系统等疾病的患者最好不要外出。

2.9.3 雾中驾车时,应打开雾灯,与前车保持足够的制动距离,保持慢速行驶。

2.10 高温

2.10.1 多喝水,少吃多餐,适当多吃苦味和酸性食物。

2.10.2 避免剧烈运动,用凉水冲手腕,用温水冲澡。

2.10.3 日间需小睡。

2.10.4 注意防晒,携带遮阳伞。

2.11 大雪

2.11.1 减少外出活动,及时调整出行计划。

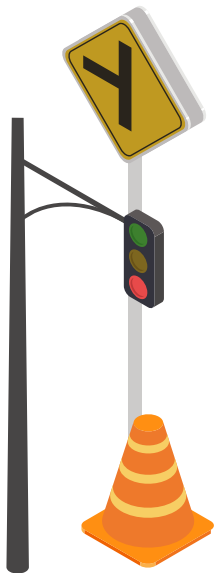
2.11.2 不要待在不结实、不安全的建筑物内。

2.11.3 行走时最好穿软底或防滑鞋,尤其要做好冻伤、雪盲等的防护。



第三章 事故灾难篇

旅游安全实务手册 —— 安全是旅游的生命线



3.1 道路交通事故

3.1.1 当车辆高速行驶中发生碰撞或紧急制动时，巨大的惯性会使车内乘员与方向盘、挡风玻璃、前排座位等处发生二次碰撞，从而对乘员造成严重伤害。安全带能将人束缚在座位上，起到吸能缓冲的作用，极大地减轻乘员的受伤严重程度。

3.1.2 在乘坐旅游车过程中，建议游客上车后系好安全带，如是7座以上旅游车（含7座）建议副驾驶、副驾驶后排座位不要坐人。

3.1.3 发生交通事故时，应该全身紧绷，设法将自己固定在两个座椅中间，保护好脊椎，达到减轻伤害的目的。车祸发生后只要意识清醒，立刻关闭发动机（熄火），防止油箱爆炸。

3.1.4 自驾车出游时，如与机动车发生交通事故，事故轻微且责任明确，可按照交管部门要求自行协商解决，否则应及时报警，寻求帮助，同时设立警示标志。

3.1.5 当车辆发生紧急刹车、碰撞、侧翻等突发事件时，车内人员应就近抓住车内固定物，并注意保护头部。

3.1.6 乘坐大巴出游时应系好安全带，提前了解安全锤、灭火器的使用方法和逃生门窗位置。

3.1.7 当车辆发生火灾时，车内人员应立即设法逃出车外，避免张嘴深呼吸或大声呼喊，并注意保护露在外面的皮肤。

3.1.8 当车辆跌入河湖中，车内人员应设法尽快从安全窗、安全门逃出。

3.1.9 当发生交通事故时，应对受伤者的受伤部位进行常识性的检查，并及时止血、包扎或固定。

3.1.10 注意保持伤者呼吸通畅，如果呼吸和心跳停止，要立即进行心肺复苏抢救。

3.1.11 发生重大交通事故时，不要翻动伤者，要立即拨打110和120求助。

3.2 水运事故

发生水运事故时，要利用救生设备逃生，紧急情况下必须跳水逃生时应采取以下应急措施：

3.2.1 跳水前：

3.2.1.1 尽一切可能发出遇险求救信号。

3.2.1.2 跳水前尽可能向水面抛投漂浮物，如空木箱、木板、大块泡沫塑料等。

3.2.1.3 多穿厚实保温的衣服，系好衣领、袖口；如有可能，穿上救生衣。

3.2.2 跳水时：

3.2.2.1 不要从5米以上高度直接跳入水中，可利用绳索等滑入水中。

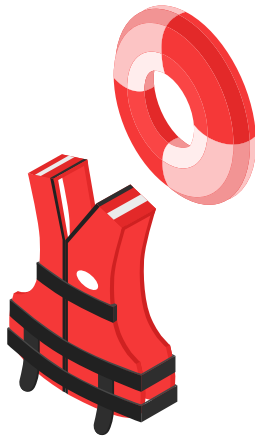
3.2.2.2 两肘夹紧身体两侧，一手捂鼻，一手向下拉紧救生衣，深呼吸，闭口，两腿伸直，直立式跳入水中。

3.2.3 跳水后：

3.2.3.1 尽快游离遇险船只，防止被卷入漩涡。

3.2.3.2 如果发现四周有油火，应脱掉救生衣，潜泳游到上风处。到水面上换气时，先用双手将头顶的油和火拨开再抬头呼吸。

3.2.3.3 不要将厚衣服脱掉。如果没有救生衣，尽可能以最小的运动幅度使身体漂浮，会游泳者可采用仰泳姿势。



3.2.3.4 尽可能在漂浮物附近。

3.2.3.5 两人以上跳水逃生，要尽可能拥抱在一起，减少热量散失，也易于被发现。

3.3 铁路、轨道交通事故

3.3.1 发生事故后，要听从工作人员的统一指挥，待列车停稳后，在工作人员的组织下，有序地向车厢两端紧急疏散。不要盲目跳车，以防摔伤或被其他列车撞伤。

3.3.2 撞车瞬间，要两腿尽量伸直，两脚踏实，双臂护胸，手抱头，保持身体平衡。

3.3.3 列车发生火灾、爆炸事故时，列车服务人员应迅速疏散旅客，尽力切断火源、爆炸源并保护好现场。



3.4 航空事故

3.4.1 登机后，要熟悉机上安全出口，听、阅有关航空安全知识介绍，系好安全带。

3.4.2 遇空中减压，要立即戴上氧气面罩。

3.4.3 飞机紧急着陆和迫降时，要保持正确的姿势：弯腰，双手在膝盖下握住，头放在膝盖上，两脚前伸紧贴地板，并听从工作人员指挥，迅速有序地由紧急出口滑落地面。

3.4.4 舱内出现烟雾时，要把头弯到尽可能低的位置，屏住呼吸，用湿毛巾捂住口、鼻后再呼吸，弯腰或爬行到出口处。

3.4.5 若飞机在水面上空失事，要立即穿上救生衣。

3.4.6 飞机撞地轰响瞬间，要迅速解开安全带，朝外面有亮光的裂口方向全力逃生。

3.5 拥挤、踩踏事故

3.5.1 要保持冷静，提高警惕，不要受周围环境影响。

3.5.2 服从指挥，有序撤离。

3.5.3 发觉拥挤的人群向自己行走的方向来时，应立即避到一旁，切记不要逆着人流前进。

3.5.4 陷入拥挤的人流时，要远离店铺、柜台的玻璃或者其他危险物。

3.5.5 若被人群挤倒，则设法靠近墙角，身体蜷成球状，双手在颈后紧扣以保护身体。

3.5.6 如果带着孩子，要尽快把孩子抱起来；如果可能，要抓住身边坚固牢靠的东西。

3.6 火灾

3.6.1 火灾发生时，应及时拨打 119 报警。小火应立即扑救，如果火势扩大，应迅速撤离。

3.6.2 在商场、剧场、展馆等公共场所，留心逃生通道和安全疏散标识，一旦发生火灾，立即停止活动，听从工作人员指挥，从最近的安全出口迅速疏散。

3.6.3 进入景区，特别是林区，应当遵守防火规定，留意应急疏散指示牌。不在公园、山林内野炊或烧烤。



3.6.4 旅客在客房内勿躺在床上吸烟，勿将未熄灭烟蒂扔在废纸篓或垃圾箱内。

3.6.5 火灾发生时，切不可搭乘电梯逃生，更不要盲目跳楼。

3.6.6 如果烟雾弥漫，要用湿毛巾捂住口鼻呼吸，降低姿势，沿墙壁边爬行逃生。

3.6.7 火场逃生过程中，要一路关闭背后的门；逃出现场后切勿重返屋内取贵重物品。房间外着火，门已发烫，千万不要开门，以防大火窜入室内。若所有逃生线路被大火封锁，要立即退回室内，用手电筒、挥舞衣物、呼叫等方式向窗外发送求救信号，等待救援。

3.6.8 当衣物着火时，最好脱下或就地卧倒，用手覆盖脸部并翻滚压熄火焰，或跳入就近的水池，将火熄灭。

3.6.9 夜间发生火灾时，应先叫醒熟睡的人，尽量大声喊叫，提醒其他人逃生。

3.6.10 一旦发现自己身处森林着火区域，应准确判断风向和火灾蔓延方向，逆风逃生。

3.6.11 如果被大火包围在半山腰，要绕开火头快速向山下跑，切忌往山上跑。

3.6.12 自驾出游时，应提前检查车辆状况，备好并检查消防器材，注意充电安全。



第四章 社会安全事件篇

旅游安全实务手册 —— 安全是旅游的生命线



4.1 恐怖事件

4.1.1 及时报警。向就近的工作人员报警或通过报警器向警方报警，并迅速疏散周围的人员。报警时，避免使用无线电通信工具，以免引爆无线电遥控的爆炸物。

4.1.2 冷静应对。根据恐怖事件的情况及其所在位置要采取不同的紧急处置方法：发生爆炸恐怖事件时，应脸朝下且头部背向爆炸物就地卧倒，或尽量选择安全位置躲避；发生生物、化学恐怖事件时，应立即离开污染区域，不接触可疑物品，要尽快实

施自我防护，如利用随身携带的物品遮蔽面部尤其是口鼻部位，遮盖或减少身体裸露部分；发生劫持事件时，要沉着冷静、机智灵活地应对恐怖分子。

4.1.3 迅速撤离。保持镇静，听从指挥，按规定的路线迅速、有序地撤离现场。撤离时，不要相互拥挤，以免堵塞出口、发生骚乱或引起踩踏事故。

4.2 抢劫

4.2.1 保持镇定，及时作出反应；若无能力制服，可保持距离追赶并大声呼救。

4.2.2 追赶不及的，应看清作案人的逃跑方向和衣着、发型、动作等特征，及时报警。

4.3 暴乱

4.3.1 保持冷静，沉着应对，保持与暴乱分子的距离，不与其接触或者搭话，不要围观。

4.3.2 被暴乱分子盯上时，应向熟悉的或者人多的安全地带奔跑。

4.3.3 在逃跑时，要学会利用和制造障碍物阻滞暴乱分子，把身上多余的东西向后扔。

4.3.4 不要与暴乱分子拼命搏斗，被击倒时，双手重叠捂住后脑，双肘向内可以护住眼睛、鼻梁。要学会用眼睛“观察”和用身体“打滚”，找到其薄弱环节，迅速地“连滚带爬”冲出去。

4.4 绑架

4.4.1 要运用自己的智慧，同绑匪周旋，学会保护自己。

4.4.2 在被绑架的过程中，要尽量记住沿途的地方、路名和绑匪的特征，或者留下亲人熟悉的标记。要尽可能拖延时间，寻找各种借口给绑匪制造困难，如说身体不适，或大哭，或扭动身体，或作出其他反常的行为，趁绑匪不注意时制造信号以引起外界注意，或趁机呼救。



5.1 食物中毒

5.1.1 注意饮食、饮水卫生，尽量不要在路边摊点就餐，要尽量选择有营业执照的餐馆用餐，少吃、不吃生冷食物。

5.1.2 发现食物中毒，要立即停止食用可疑食品。

5.1.3 可采用催吐的方法，用筷子、勺把或手指压舌根部，轻轻刺激咽喉引起呕吐，以吐出导致中毒的食物。

5.1.4 大量喝水，可以是淡盐水，稀释毒素。

5.1.5 保留好可疑食物、呕吐物或排泄物，供化验使用。及时就医。

5.2 霍乱

5.2.1 旅行期间，一旦出现剧烈的无痛性水样腹泻等类似霍乱的症状，应立即到附近医院的肠道门诊就医。

5.2.2 要如实告知医生最近就餐的地点、所吃食物的种类和一同就餐的人员。

5.2.3 要积极配合疾病预防控制部门对使用过的餐具、接触过的生活物品等进行消毒。

5.3 禽流感

5.3.1 若去禽流感流行国家或地区旅游，应避免接触活禽和鸟类，尤其是鸡；接触活禽和鸟类后，应彻底洗手。

5.3.2 不吃未完全煮熟的鸡肉和鸡蛋，保持均衡饮食，充分休息，以保持良好的抵抗力。



第五章 公共卫生事件篇

旅游安全实务手册 —— 安全是旅游的生命线

5.3.3 旅行回来或接触禽类后，出现发烧、鼻塞、流鼻涕、咳嗽、嗓子疼、头痛等全身不舒服症状，应及时到当地医院就诊，并向医生报告最近的旅行史及与禽类接触史。

5.4 流行性感冒

5.4.1 旅行期间（特别是流感流行季节）要劳逸结合，注意保暖，防止受凉；少去甚至不去拥挤不卫生的公共场所；房间要经常换气通风，保持清洁。

5.4.2 在流感大流行时，应推迟非必要的旅行；必须旅行时，易感人群及体弱者，可服用预防药物或接种流感疫苗。

5.4.3 有流感症状时，要注意多休息、多喝水。

5.4.4 流感病人应自觉与同行游客保持一定程度的隔离（佩戴口罩、分开吃住）；流感病人的擤鼻涕纸和吐痰纸要包好，扔进加盖的垃圾桶，或直接扔进抽水马桶用水冲走。

5.4.5 若怀疑患有流感应及时就医，并告知相关旅行史或接触史，帮助医生诊断。

5.5 疟疾

5.5.1 旅行前向国际旅行卫生保健中心或专业机构进行健康咨询，了解所去国家或地区疟疾流行情况，掌握疟疾防治基本知识。

5.5.2 提前准备个人防护用品，配备必要的防蚊药具等。

5.5.3 注意个人防护，避免蚊虫叮咬。

5.5.4 到疟疾流行区居住或旅游，需携带一些抗疟药物备用，特别是疟疾流行季节，一般自进入疟区前 2 周开始服药，持续到离开疟区 6-8 周。



5.5.5 一旦出现周期性寒战、发热、头痛、出汗和贫血、脾大等类似疟疾症状，或怀疑患有疟疾，应及时就医，并告知旅行史。

5.5.6 若得不到及时医治，应服用自己携带的备用药，青霉素衍生物抗疟药对于治疗疟疾有特效，但仍然应该尽早就医。

5.6 登革热

5.6.1 旅行前向国际旅行卫生保健中心或专业机构咨询，了解所去国家或地区登革热流行情况，熟悉登革热防治基本知识。

5.6.2 提前准备个人防护用品，配备必要的防蚊药具等。

5.6.3 注意个人防护，避免蚊虫叮咬。

5.6.4 目前尚无特效治疗药物，一旦旅游目的地发生疫情，尽量减少到人群聚集的场所，应尽快离开该地或终止旅游行程。





第六章 特殊旅游项目篇

旅游安全实务手册 —— 安全是旅游的生命线

6.1 山地、高原、沙漠旅游安全

6.1.1 山地旅游

6.1.1.1 要事先对所登之山进行必要的了解或寻找专业向导带领登山，以避免迷失方向。

6.1.1.2 山地旅游时被石头或树枝撞击、刮伤，若只是手脚轻微损伤，可用水冷敷或进行止血包扎等紧急处置；若出现骨折或头部受重撞后发生呕吐等现象，可能有生命危险，必须尽快送医院救治。

6.1.1.3 极端天气情况下，避免山地旅游。

6.1.2 高原旅游

6.1.2.1 进入高原之前，要进行健康检查或咨询医生，若有心、肺、脑、肝、肾病变，严重贫血或高血压，请勿盲目进入高原。

6.1.2.2 初到高原，不宜急速行走、跑步或从事体力劳动，最好用半天时间完全静养休息，第一个晚上要早休息，多睡眠。在保证安全的前提下，睡觉时可开窗，让空气流通，并尽量靠近窗户。

6.1.2.3 刚进入高原，不可暴饮暴食，以免加重消化系统的负担。最好不要饮酒和吸烟。

6.1.2.4 要多食蔬菜、水果等富含维生素的食品，并多饮水。

6.1.2.5 如果出现胸闷、气短、呼吸困难等高原反应，要视反应程度而有针对性地治疗。如果反应较轻，可采取静养的办法，多饮水，少运动，一般一段时间后不良反应会减弱或消失；如果反应较重，影响到了



睡眠,可服用一些药物帮助治疗;如果反应太重,可到医院进行治疗,输液、吃药、吸氧等。

6.1.2.6 感冒是急性高原肺水肿的主要诱因之一。高原温差特别大,很容易着凉并感冒,初到高原,要防止因受凉而引起的感冒。

6.1.2.7 进入高原后的旅游行程宜先到低海拔的地方,再到高海拔的地方。



6.1.3 沙漠旅游

6.1.3.1 行前准备要充分。要仔细了解当地有关情况,如气候、植被、河流、村庄、道路等,在确保生命安全的前提下实事求是规划沙漠旅游线路,制订力所能及的旅游方案。

6.1.3.2 需穿防风沙衣服及戴纱巾。昼夜温差大,夜晚要准备防寒衣物;白天阳光充足紫外线强烈,可脸上擦防晒霜,戴太阳镜、遮阳帽。在沙漠行走宜穿轻便透气的高帮运动鞋,以免沙子进入鞋内。

6.1.3.3 若在沙漠中迷失方向,不要慌张,要正确地判断方向,如果判断不了,就在原地等待救援。

6.1.3.4 在沙漠旅游中遇见沙暴,要凭目力的观察选择逃避的方向,只要避过风的正面,大都能化险为夷。千万不要到沙丘的背风坡躲避,否则有被沙暴埋葬的危险。

6.2 涉水旅游安全

6.2.1 漂流

6.2.1.1 在强降雨等恶劣天气下不宜开展漂流。

6.2.1.2 漂流时不要携带现金和贵重物品上船。

6.2.1.3 漂流之前,要仔细阅读漂流须知,听从工作人员的安排,穿好救生衣,根据需求戴好安全帽。

6.2.1.4 一旦落水,千万不要惊慌失措,救生衣的浮力足以将人托浮在水面上,静心等待工作人员前来救援。

6.2.2 潜水

6.2.2.1 参加潜水项目应选择有合法资质和安全保障能力的经营单位。

6.2.2.2 参加潜水活动时,应咨询医生或专业人士,确保身体情况适宜。

6.2.2.3 感到身体不适,不要潜水。潜水之前,不要吸烟,不可饮用含酒精饮品或服用不适当药物,同时保持良好心理及生理状态。女性在经期和怀孕期不要潜水。

6.2.2.4 使用合适及惯用的设备,并提前检查设备,穿合适的潜水衣以确保身体足够暖和。



6.2.2.5 应根据自己的技术和经验，在能力范围内潜水，并严格按潜水计划进行潜水。

6.2.2.6 在潜水过程中，切勿闭气，保持畅顺呼吸。

6.2.2.7 在不熟悉的水域潜水时，要有专业潜水人士陪同。

6.2.3 滑水

6.2.3.1 不要在浅水的地方滑水，最低安全深度为 1.5 米。

6.2.3.2 不可向其他船只或码头方向滑水，要与其他船只保持足够的距离。

6.2.3.3 滑水者必须穿着救生衣。

6.2.3.4 注意使用适当的滑水手套，这样可以防止起水泡。

6.2.3.5 当进行滑水跳跃或长途速度比赛时要戴上保护头盔。

6.2.3.6 滑水之前，不要吸烟或者饮酒。

6.2.3.7 请勿带照相机、手机及一切不防水的物品滑水。

6.2.3.8 滑水者跳进水里要将身体弯曲，并保持放松，以减少受伤的概率。第一次体验滑水时，如果身体不能保持平衡，应立即松开手中的绳索，以免意外事故发生。

6.3 高空旅游安全

6.3.1 索道

6.3.1.1 查看该索道是否悬挂有国家市场监督管理总局颁发的“客运索道安全检验合格”标志牌。

6.3.1.2 认真阅读索道入口处的“乘客须知”。

6.3.1.3 进入站台后，听从服务人员的指挥，按顺序上车。

6.3.1.4 进入客车（吊椅）后，坐稳扶住，不要擅自打开车门和安全护栏。

6.3.1.5 到站下车时，听从服务人员的疏导，有序下车并及时离开站台。

6.3.1.6 如遇索道偶然停车不要着急，耐心等待，注意收听线路广播，不要自己打开车门或护栏。



6.3.1.7 如遇索道故障短时间内不能排除，乘客要稳定情绪，不要惊慌，等待工作人员前来营救，千万不可自行设法离开车厢。

6.3.1.8 救护人员到达后，一定要服从救护人员的指挥，配合救护人员工作，不要争抢，年轻人应协助救护人员，首先营救儿童、老人和妇女，帮助他们顺利到达地面。

6.3.1.9 乘客到达地面后，在工作人员的引导下，应尽量避开索道行驶区，有序地向索道站转移。

6.3.2 蹦极

6.3.2.1 有心脑血管病史者不宜参加，有深度近视者要慎重，以避免下坠时因脑部充血而造成视网膜脱落。

6.3.2.2 天气状况不好时，不宜蹦极。

6.3.2.3 着装应简单、合身，不要穿易飞散或兜风的衣物，要充分活动身体各部位，以免扭伤或拉伤。饮酒后不要参加蹦极活动。

6.3.2.4 要听从工作人员安排，确保背带套在身上，以及系住脚踝、腿或手臂，如果感觉哪儿不对劲，就不要跳。

6.3.2.5 除非非常有经验，否则不要玩双人式蹦极。

6.3.2.6 跳出后要注意控制身体，不要让脖子或胳膊被绳索缠到。如果采用绑腿式跳法，腿部和脚部一定不能有骨折的病史。

6.3.3 过山车

6.3.3.1 心脏疾病、恐高症等疾病患者以及饮酒者不要玩过山车。另外，戴眼镜者应做好防护，避免眼镜脱落伤人。



6.3.3.2 认真查看设备安全资质。不要乘坐超过检验有效期的过山车，也不要乘坐无使用登记证、无定期检验合格报告以及未标注安全注意事项和没有警示标志的过山车。

6.3.3.3 仔细阅读注意事项。玩过山车之前，游客应仔细阅读注意事项，并按照要求乘坐过山车。另外，要观察过山车是否有严重锈蚀现象，过山车周围是否有不符合安全距离的障碍物。

6.3.4 滑翔伞

6.3.4.1 首先检查确保项目有合法资质和安全保障能力。

6.3.4.2 不宜单独飞行，不宜在过度疲劳及饮酒等情况下飞行。

6.3.4.3 飞行前应检查伞衣有无撕裂、刺穿和擦伤等情况，检查伞绳是否缠绕或磨损以及伞绳与操纵带的连接是否正常。

6.3.4.4 为确保安全，应在飞行技术范围内进行飞行活动。

6.3.4.5 不论起飞还是着陆，必须迎着风，着陆后要立即将伞衣排气。

6.3.4.6 不要在一次飞行中增加一个以上的新内容。

6.3.4.7 不要在大风、大雾等恶劣天气条件下开展此项目。

6.3.5 热气球

6.3.5.1 尽量穿棉质面料的服装和运动鞋，不宜穿裙装、高跟鞋、凉鞋等。为防止灼伤，一定要身着长衣长裤，佩戴棉质帽子。

6.3.5.2 高血压、心脏病患者不能进行热气球运动。

6.3.5.3 热气球飞行最好的时间是在日出后两小时内或日落前两小时内，因为该时段气流最为稳定。

6.3.5.4 不要在大风、大雾等恶劣天气乘坐热气球。

6.3.5.5 高空飞行要注意防寒。

6.3.5.6 除了必要的装备，还需要配备 GPS 全球定位系统、电子罗盘、对讲机、工具刀、防风打火机等。

6.4 滑雪旅游安全

6.4.1 关注当地的气候情况和近期的天气变化，以防天气突变。

6.4.2 准备好衣物等专业用品。滑雪服最好选用套头式，上衣要宽松，以利滑行动作；衣物颜色最好与雪面白有较大反差，以便他人辨认，避免相撞。需要佩戴合适的全封闭保护眼镜，避免阳光反射及滑行中冷风对眼睛的刺激。

6.4.3 做好必要的防护措施。应检查滑雪板和滑雪杖，选用油性及具有防紫外线功能的护肤品；在手、脚、耳朵等易冻伤的部位做好保暖措施，必要时可携带高能量便携食品，以保证足够的热量供应。

6.4.4 初到滑雪场时应先熟悉情况，要仔细了解雪道的高度、坡度、长度、宽度及周边的情况，根据自己的滑雪水平来选择相应的滑道。熟悉地图上滑雪场设施的分布位置、救助设施情况，并严格遵守滑雪场有关安全管理的规定。注意索道开放时间，在无人看守时切勿乘坐。



6.4.5 初练滑雪时应注意循序渐进，量力而行。在训练期间，要服从教练和雪场工作人员的指挥。不要擅自到超出自身能力的雪区去滑雪，以免发生意外。

6.4.6 在滑雪时，要注意与他人保持一定的距离，不要打闹，以免碰撞。人员较多时，应调节好速度，切勿过快过猛。

6.5 自驾游安全

出行前准备：

6.5.1 出发前务必携带好驾驶证、行驶证等有效证件。保证足够睡眠。

6.5.2 做好车况检查，备好车辆消防器材，新能源车注意充电安全。如需长途旅行，应到车辆维修站进行全面检查。

6.5.3 备好随行物品。准备自救工具：千斤顶、拖车带、换胎扳手、警示牌、长绳、备用轮胎；应急工具：应急灯、指南针、机油、玻璃水、冷却液、燃油添加剂；医药用品：感冒药、消炎药、黄连素、止血绷带、创可贴、维生素药片、眼药水；生活用品：不同时令的衣服、食品、水；野营用品：防潮垫、折叠桌椅、睡袋、遮阳伞等。

6.5.4 注意了解出行信息。出游前，应提前了解前往目的地途中的天气，尤其是有无暴雨、暴雪、台风等情况，避免遇上受恶劣天气影响而造成的塌方、山体滑坡、泥石流等自然灾害；要了解沿途经过的路况、道路代号、里程、饮食、住宿、加油站等信息，以及一些具有特殊人文地理的地方，做好旅行计划；在车辆上安置卫星导航系统，及时收听当地交通台的广播，



了解行车路况。

旅行中注意事项：

6.5.4 每天出发前对车辆进行一次全面检查。

6.5.5 及时加油。

6.5.6 做好车辆消毒清洁通风。

6.5.7 严防疲劳驾驶，连续驾驶不能超过4小时。驾驶一段时间后，要下车活动，放松全身肌肉。

6.5.8 保管好证件和贵重物品，发现钱物丢失或被盗，要立即报警。

6.5.9 严禁超速驾驶，保持安全车距，远离大货车。

6.5.10 遵守交通规则，前排和后排司乘人员都要系好安全带，儿童随行要使用正规儿童座椅。尽量避免夜间行车。路面聚积雨水过多时，不要加大油门冲水，以免电气件进水并影响制动，应低挡稳速行驶。大雨时应打开近光灯和雾灯。

6.5.11 经过易发生滑坡地区时，应严密观察，注意路上随时可能出现的各种危险，如掉落的石头、树枝等。

6.5.12 在高速横风路段，车辆会受横风影响，要紧握方向盘，控制车速。遇到龙卷风时，应立即离开汽车，到低洼地躲避；不要开车躲避，也不要汽车中躲避，因为汽车对龙卷风几乎没有防御能力。

6.5.13 遇沙尘暴，由于能见度较差，应减速慢行，密切注意路况，谨慎驾驶，防止交通事故的发生。

6.5.14 遇大雾天气，注意交通安全，要及时打开雾灯，特别注意慢行。遇大雪天气，可以适当给车辆轮胎放些气，慢速行驶，以免打滑等。

6.5.15 万一发生交通事故，应在车后部150米以上的位置放置三角警示牌，并离开道路和车辆，防止发生二次事故。

6.6 游乐设施安全

6.6.1 在乘坐游乐设施前，仔细阅读“乘客须知”，听从服务人员指挥，切勿翻越栅栏，幼儿不应单独乘坐游乐设施。

6.6.2 乘坐时要系好安全带，并检查一下是否安全可靠。运行时请两手握紧安全把手或其他安全装置，安全带绝不松开。

6.6.3 乘坐时，不可将手脚、头部等部位伸向舱外，不要故意摇摆座舱，严禁私自开启舱门。

6.6.4 游乐设施在运行中，发生停电等故障时，在工作人员未通知前，不要随意乱动，等待紧急救援。

6.6.5 在乘坐过程中身体不适，立即用手势向工作人员示意，乘坐过程中注意服饰合身，不穿无扣带皮鞋和人字拖，衣服口袋有拉链或不要放任何东西，不戴框架眼镜。



第七章 境外旅游目的地安全提示篇

旅游安全实务手册 —— 安全是旅游的生命线



随着大众旅游时代的来临，中国公民选择赴海外旅游的人数迅速增长。“世界那么大，风景那么美，值得去看看”，但无论您计划去哪里，以下几点还请务必做到：

1	关注文化和旅游、外交部门发布的安全提示，谨慎前往恐怖袭击频发、政局动荡不稳、发生重大灾情疫情的国家或地区。
2	合理规划出游线路，选择有正规资质的地接社、酒店和游乐场所。
3	掌握必要的安全、急救常识，准备必要的常用药品；结合自身情况，购买旅游意外保险。
4	随身携带并妥善保管好各种证件，避免携带大量现金。外出活动时尽量结伴而行。出行期间与家人朋友保持联系。
5	根据自身实际情况，谨慎选择高风险旅游项目。
6	选择正规购物场所消费，不贪小便宜。如遇侵权，妥善保存证据，合理合法维权。
7	遵守旅游目的地国家和地区法律法规，尊重当地宗教和民族习惯。
8	遇到紧急情况应及时报警，同时联系中国驻当地使领馆。

除此之外，为了您能安全、顺畅、舒心地旅游，下面这份境外游安全提示请您一定要收好，高高兴兴出国、安安全全回家，平安度过每一次美好的旅程。

7.1 亚洲

7.1.1 涉水安全是游客在**泰国、菲律宾、印度尼西亚、马来西亚等东南亚国家**旅游面临的最大安全风险，中国游客溺水身亡案件时有发生，应高度重视，切莫大意。出海前请观察船只是否为简易改装船只、是否超载、船上设施是否老旧、是否有足量救生衣等救生设备；提前了解当地天气海况，如遇风大浪急、海况危险等，禁止游客下海时请务必遵守；切勿冒险参与涉水项目，乘坐快艇、游船应全程穿好救生衣，参加浮潜项目务必听从专业人士指导培训，确保安全。

7.1.2 进入**佛教寺庙**需注意着装，不能随意碰触僧侣；进入伊斯兰教、天主教等宗教场所应获得允许；不可在清真寺等宗教场所大声喧哗甚至唱歌跳舞；在**新加坡**随地吐痰或者乱扔垃圾会被处以高额的罚款。

7.1.3 **新加坡、泰国、马来西亚等国**车辆都是右舵左行，与国内交通习惯相反，且普遍车速较快，过马路时务必小心。无论乘坐何种交通工具，都务必系好安全带。如需租驾，应持有目的地驾照或国际驾照，否则发生事故将承担全责。

7.1.4 在**旅游热点地区**尤其要警惕周边可疑人员，走路尽量远离机动车一侧，将包斜挎在身体内侧。如遇危险或意外，应保持冷静，尽快前往附近警察局报案或与我国使领馆联系。





7.1.5 泰国、缅甸、印度尼西亚、越南等国天气湿热，属登革热、疟疾等的高发地区，避免长时间在水边、草地等蚊虫密集地区活动。如出现发烧等不适症状，应及时就医。

7.1.6 马尔代夫等伊斯兰国家，禁止携带酒类、猪肉制品和其他非伊斯兰教物品入境。

7.1.7 泰国、新加坡、日本、韩国等地医疗费用较高，出行前应提前购买旅游意外保险和医疗保险。

7.1.8 在缅甸购买珠宝、翡翠等贵重物品要及时索要正规发票，以备出境时海关核查。特别提醒：**缅甸**禁止私自携带翡翠原石出境，如被发现将以“非法携带违禁品”处以重刑。

7.1.9 温泉和滑雪是冬季**访日游客**的必玩项目，也是游客突发疾病、受伤和死亡风险高发项目。泡温泉前应仔细阅读酒店的注意事项，遵守入浴规则，老年人、儿童、高血压及心脏病患者、有中风史的游客不可单独入浴。滑雪时应穿戴专业装备，必要时聘请专业教练，遵守雪场规定，选择适合自己水平的雪道。

7.1.10 在**日本**购买包车产品时，一定要选择具有运营资质的“绿牌车”，否则旅行安全得不到保障，遭遇事故无法获赔；在**日本**自驾需持有日本驾照或合法的国际驾照，中国内地驾照不能直接在日本使用。

7.1.11 日本是多地震国家，游客应掌握防震自救常识，日本观光厅的24小时游客热线（050-3816-2787）在灾害时提供中文咨询服务。遇到地震等自然灾害，应该保持冷静，积极自救，受伤请拨打急救电话119。

7.1.12 韩国整容行业较发达，但医院水平不一，如赴韩整容，请慎重选择，注意甄别中介、医院和医生资质，避免陷入医疗纠纷。

7.1.13 蒙古国法律对狩猎和持枪有严格规定。中国游客在未办理相关手续的情况下狩猎，属于偷猎行为，会导致罚款或承担刑责。

7.1.14 印度有8个邦、中央直辖区完全或部分限制外国人进入，出行前应提前了解。切勿未经许可赴限制区背包探险，否则将面临被抓扣风险。

7.1.15 斯里兰卡每年均发生来斯旅游中国公民因“挂火车”拍照而伤亡事件，切勿为之。

7.1.16 尼泊尔是山地国家，地形复杂，气候多变，地震、雪崩等自然灾害频发；因谨慎参与滑翔、漂流、高海拔徒步等高风险项目；当地水质较差，应尽量饮用瓶装水；携带金银入境应遵守当地法律；购买珠宝、蜜蜡、唐卡等贵重物品，需要索要正规发票，以备离境时核查。

7.2 欧美

7.2.1 中国不颁发“国际驾照”，若有自驾游计划，行前应先经国内公证处公证并办妥领事“双认证”，否则一旦发生交通事故，会按照“无照驾驶”判定。

7.2.2 英国、冰岛、芬兰等国为右舵左行，交通规则与我国也有差异，自驾游游客应提前学习，注意行驶安全并购买相应保险。

7.2.3 大部分欧美旅游目的地治安良好，但也应提高安全意识，避免单独夜间外出。保护好自身财物，**法国、瑞典、意大利**等都易出现针对中国游客的盗抢案件。尽量采取信用卡方式支付，妥善贵重物品，切勿炫富。如遇危险，应冷静应对并迅速报警。



7.2.4 欧美国家医疗费用普遍昂贵，旅行社“赠送”的保险赔偿范围有限，应根据自身健康、经济情况购买足额的医疗、人身意外等保险，以备不时之需。

7.2.5 北欧境内多火山，近年平均5年左右出现一次喷发；冬季暴风雪多发，风力可达飓风级别，有雪崩的可能；北欧水域全年水温较低，浮潜项目风险较大。

7.2.6 赴南欧旅游不要申办容易申得的“法国签证”，此做法违背申根签证的“主访国”和“首访国”原则，极易造成入境受阻并被遣返。

7.2.7 在俄罗斯选择去北极圈追极光，去高加索山脉越野等旅游项目要谨慎，当地气候恶劣，地形复杂，基础设施建设较为落后且有广袤的无人区，存在较大安全隐患。

7.2.8 美国边境执法人员无需怀疑即可搜查旅客的手机等电子设备。查验手段包括要求旅客告知该电子设备应用程序密码、备份电子设备中信息并暂扣电子设备等。

7.2.9 建议留存护照信息页、签证页的复印件。如遇护照丢失，应立即报警并尽快前往最近的使馆或总领馆补办。

7.2.10 在阿根廷选择参与南极旅游，行程长达9-18天，强度大，突发疾病救治条件有限，游客应根据自身身体状况审慎参与。



7.3 大洋洲

7.3.1 交通事故是在大洋洲旅行的中国公民中常见、易发的人身安全事故，节假日是交通事故高发期。**澳大利亚和新西兰**均为右舵左行，驾车外出应遵守交规，避免无照驾车、超速等违规行为。

7.3.2 注意涉水安全。遵守水上活动区域、着救生衣等安全要求，谨慎从事浮潜、岩钓等高风险水上活动，小心离岸流。

7.3.3 澳大利亚号称“极限运动天堂”，应根据自身条件谨慎选择。常有游客凭一时冲动，盲目参加跳伞、蹦极、滑雪、徒步远行等项目，易导致晕倒、摔伤、骨折等意外事故。

7.3.4 注意财产安全。旅游景点、商场、交通枢纽及其他人员流动大的地区易发生偷盗案件。尽量少带现金，采取信用卡方式支付。

7.3.5 护照不可用于抵押，务必妥善保管，遗失或损毁将给旅行带来极大不便。要复印留存，注意携带复印件和备用的护照照片。

7.3.6 注意与亲朋保持联系。失联案例大多数并非安全事故，而是不主动报告行踪，手机断电或关机，长时间不与亲友联系，造成恐慌。

7.3.7 斐济对入境游客携带的动植物产品、超量现金管控严格。入境时应按要求如实申报，以免被罚款。

7.4 非洲

7.4.1 很多非洲国家自然环境恶劣，经济落后，卫生条件差，艾滋病、登革热、霍乱等疫情严峻且战乱频发，出行前应关注外交部网站的相关安全提示信息，谨慎选择出行目的地并提前接种相关疫苗。

7.4.2 肯尼亚、坦桑尼亚、南非等国的草原游猎和追逐野生动物旅游项目很受中国游客欢迎，当地景点多以野外、天然著称，游客若不能正确理解导游的安全提示和警告，极易在无意情况下触怒野生动物而遭到袭击。

7.4.3 非洲国家普遍社会治安不佳，盗抢案件频发，破案率低，恶性犯罪率高，存在恐怖袭击威胁，且卫生条件有限，有黄热病、疟疾、埃博拉病毒暴发的风险，艾滋病感染人数较多，应谨慎选择旅游目的地。

7.4.4 埃及红海水质优良，清澈见底，是潜水胜地，但海况复杂多变，潮流较多，水温较低，极易发生意外。



第八章 旅游意外险攻略篇

旅游安全实务手册 —— 安全是旅游的生命线

8.1 旅游意外险是什么？

旅游意外险是意外险的一个分支，顾名思义，就是保障旅行中可能遭遇的外来的、突发的、非疾病导致的各种意外。是由游客自愿购买的短期补偿性险种，保的是游客不是旅行社。

旅行社责任保险是法定强制保险，由旅行社投保，主要保障因为旅行社方面的疏忽和过失造成的游客人身和财产损失。所以，由游客自身原因发生的人身、财产损失将不能获赔。由此可知：旅行社责任保险≠旅游意外保险，也不能代替旅游意外保险。

8.2 旅游意外险主要保障责任有哪些？

1. 意外身故 & 医疗

意外身故及伤残
旅行医疗费用报销
急性病身故 / 医疗

2. 意外损失赔偿

航班延误、行李延误
随身财产丢失（手机、钱包）
证件丢失

3. 意外紧急救援服务

紧急医疗运送（及往返）
海外救护车报销
身故遗体运送
家属慰问探访
未成年子女逾期停留
未成年人送返
4. 高风险运动保障
5. 自驾车身故 / 伤残

8.3 为什么要购买旅游意外险？

8.3.1 获得境外医疗保障。境外医疗费用普遍昂贵，普通的保险不能报销，只有通过购买旅游意外险解决。

8.3.2 旅游意外险通常包含紧急救援服务，即紧急医疗运送（及往返）、身故遗体运送、海外救护车报销、家属慰问探访费用报销等。如果在旅行途中发生意外，只需要拨打紧急救援服务电话，紧急救援机构会在出险第一时间协助安排当地医疗服务。

8.3.3 获得高风险运动保障。如浮潜、热气球、登山、滑雪、攀岩、滑翔、跳伞等项目，普通意外险都是免责的，只有部分旅游意外险、户外运动意

外险才能提供其引起的身故 / 伤残 / 医疗保障。购买时一定要关注其保障的运动类型和免责条款。

8.3.4 提高保额。旅游意外险的身故和残疾保额属于给付型，购买多份可叠加赔付。意外医疗费用报销虽不能重复，但可以相互补充，提高报销额度上限。

8.4 旅游意外险怎么挑？

市面上旅游意外险产品很多，各大保险公司所售的旅游意外险基本都是复合型的，同时具备多项保障功能，保障范围很全面，可以根据自己的出行计划和拟参与项目选择合适的产品。购买时可重点关注以下功能：

8.4.1 旅行医疗费用报销功能

这是最重要的基本功能，可报销旅程中意外和疾病产生的门诊、住院等医疗费用。如有医疗费用直付功能更好，保险公司直接与医疗机构结算费用，在国外尤其实用。

8.4.2 紧急救援服务功能

优先选择那些自己有救援机构的保险公司，如美亚、安盛、安联、史带等。与第三方救援机构合作的保险公司在服务和沟通对接上会滞后。

8.4.3 其他功能

如航班延误赔偿、财物及证件损失赔偿等，这些保障功能不是十分必要，但如果购买的旅游意外险中包含这些责任，锦上添花也不错。



8.5 赔付指南

为方便索赔，出险后请注意：

1. 保留事故照片
2. 保留事故证明
3. 救助受伤、发病游客，及时安排就医，保存好相关单据
4. 及时报警，要报警回执（遭遇盗窃或抢劫时）
5. 留取旅程延误（取消）证明
6. 尽快向保险公司报案



8.5.1 旅途中生病怎么办？

应急处理：拨打当地急救电话同时第一时间通知保险人并拨打 SOS 救援电话；当地正规医疗机构就医，保留所有原始单据。

理赔所需文件：

1. 所有就诊记录
2. 保险金给付通知书、被保险人银行卡正反面、开户行、护照首页及签证页
3. 出险经过或情况说明（团体出险情况说明由旅行社出具）

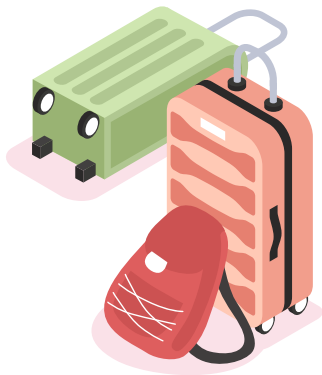
8.5.2 旅行回来后后续治疗怎么赔？

注意事项：

1. 保单负责医疗保险费用的时效是从事故发生之日起 90 天内（不论境内境外），如果返回境内日常居住地后需后续住院治疗则需满足在回国之日起 30 天内住院。
2. 境内认可的医院：必须是国家卫健委医院等级分类中的二级或二级以上的医院。
3. 回国后续治疗费用赔偿指基本医疗保险报销范围内用药。

8.5.3 如果被保险人在旅行期间不幸身故，应该如何处理？

如果被保险人在旅行期间不幸身故，大多数情况下导游将承担起安抚现场家属，联络保险公司及家属沟通的重任。导游可以在情况允许时先向保险公司救援热线报案，并告知在何时联系家属确认后续的安排。



8.5.4 旅行中航班延误了怎么办？

应急处理：从航空公司取得正规航班延误证明（证明中体现航班延误时间、延误原因）

理赔所需文件：

1. 航班延误证明
2. 机票及登机牌
3. 索赔申请书、保险人银行卡正反面、开户行、护照首页及签证页

8.5.5 行李延误了怎么办？

应急处理：从航空公司获取行李延误证明（证中体现延误者、行李延误数量、延误原因）；因延误行李在当地购置日用必需品，保留购置收据或发票原件；保留最终行李送到被保险人手中的行李签收单，根据签收单上时间体现延误时间。

理赔所需文件：

1. 航空公司出具的书面证明文件（证明体现延误时间及原因）
2. 索赔申请书、保险人银行卡正反面、开户行、护照首页及签证页
3. 旅行当地日用必需品的购置收据或发票原件

8.5.6 境外旅行证件丢失怎么办？

应急处理：

1. 当地警局报案取得书面证明
2. 到当地中国使领馆补办旅行证件
3. 到当地出入境管理部门补办签证信息

理赔所需文件：

1. 警方的书面证明
2. 重置护照、旅行票据及其他旅行证件的费用发票或收据原件
3. 由此额外支出的旅行费用及酒店住宿费用发票或收据原件
4. 索赔申请书、保险人银行卡正反面、开户行、护照首页及签证页

8.5.7 行李或随身物品丢失怎么办？

应急处理：到当地警局报案取得书面证明

理赔所需文件：

1. 警方出具的书面证明文件
2. 财物损失清单和购物发票
3. 索赔申请书、保险人银行卡正反面、开户行、护照首页及签证页

附录

旅游自救知识

上海旅游公共服务信息

上海旅游咨询服务中心一览表

旅游安全实务手册 —— 安全是旅游的生命线



附录1 旅游自救知识

说明：本章内容仅供急救时参考，
不承担可能引致的法律责任



1.1 心肺复苏 CPR 知识

建议			
内容	成人	儿童	婴儿
识别	无反应（所有年龄）		
	没有呼吸或不能正常呼吸（即仅仅是喘息）	不呼吸或仅仅是喘息	
心肺复苏程序	胸外按压-气道开放-人工呼吸（建议由医生操作）		
按压速率	每分钟至少100次		
按压幅度	至少5厘米	至少1/3 前后径大约5厘米	至少1/3 前后径大约4厘米
胸廓回弹	保证每次按压后胸廓回弹		
按压中断	尽可能减少胸外按压中断，尽可能将中断控制在10秒以内		
气道	仰头提额法		
按压-通气比率	30:2 (1或2名施救者)	30:2（单人施救者） 15:2（2名医务人员施救者）	
通气：在施救者未经培训或经过培训但不熟练的情况下	单纯胸外按压		

1.2 创伤

1.2.1 头部外伤

1.2.1.1 了解伤情。常见的头部外伤有三种：头皮擦伤、裂伤和血块。头皮血管丰富，破裂后易出血，用干净衣物按压大多可控制出血，之后可用冷湿毛巾或冰袋冷敷，24 小时后再给予热敷，以减轻水肿并促进瘀血吸收。若有红花油等外用药，也可以外用以减少血肿，减轻疼痛。但如有骨折等情形，应避免施以重压。

1.2.1.2 保持呼吸道通畅。不要捏伤人中或摇动其头部试图弄醒病人，这样反会加重脑损伤和出血的程度。要防止昏迷者舌根后坠，可一手放在伤员颈后，一手放在其额前，使其头颈部伸长，以打开呼吸道。对呕吐者，应让其去枕平卧、头转向一侧以防止呕吐时食物被吸入气管导致窒息。

1.2.1.3 转送医院。头部外伤往往有着易变、多变、突变等特点，最好能及时将病人送往医院检查治疗，以免延误救治。

1.2.2 眼灼伤

1.2.2.1 首先将眼皮翻开，尽快用大量清水彻底冲洗。不要用手揉搓眼睛，可以把整个脸泡在水里，连续做睁眼和闭眼的动作。

1.2.2.2 冲洗后，用干净的纱布等覆盖以保护受伤的眼睛，并迅速前往医院就医。

1.2.3 呼吸道异物

1.2.3.1 简单询问病史，初步确定异物的种类、大小以及呼吸道阻塞的时间等情况，通过体检，了解患者意识、面色等情况，判断是否完全阻塞。如

患者尚能发音、说话、呼吸或咳嗽，说明是部分阻塞，可鼓励患者尽力呼吸或自行咳嗽，以便咳出异物。

1.2.3.2 如无法自行解决，施救者应站在病人身后，用双手抱住病人的腰部，一手握拳，用拇指的一侧抵住病人的上腹部肚脐稍上处，另一只手压住握拳的手，两手用力快速地向内向上挤压。

1.2.3.3 当病人昏迷倒地时，救护者应面向病人，两腿分开跪在病人身体两侧，双手叠放，手掌根放在病人的上腹部肚脐稍上处，两手用力快速地向内向上挤压。

1.2.3.4 婴幼儿发生呼吸道异物阻塞时，施救者须将孩子面朝下放在自己的前臂上，再将前臂支撑在大腿上方，用另一只手拍打孩子两肩胛骨之间的背部，促使其吐出异物。如无效，可将孩子翻转过来，面朝上，放在大腿上，托住背部，头低于身体，用食指和中指使劲压其胸部（两乳头连线中点下方一横指处），反复交替进行拍背和胸部挤压，直至异物排出。

1.2.3.5 对呼吸停止者，在排出异物后应做人工呼吸，待自主呼吸恢复后再转送医院做进一步诊治治疗。

1.2.4 耳道异物

1.2.4.1 晃动头部促使异物脱出。

1.2.4.2 异物不脱出应观察异物的位置。如为较软的异物（昆虫除外）可用镊子取出。不要试图刺戳异物。如为活的昆虫，应先用少量的醋或酒精将其杀死以减轻疼痛，再用小钩钩出或用冲洗法冲出，如异物牢固地嵌在耳道中应去医院就医。

1.2.5 手指刺伤

1.2.5.1 尽量取出异物。如伤口内留有木刺等异物，可用消毒后的镊子（经火烧或酒精涂擦）取出。确认异物取出后，可轻挤伤口挤出瘀血，用碘酒



或酒精消毒后再用纱布包扎。

1.2.5.2 如取出异物困难，可用消毒过的针挑开皮肤适当扩大伤口然后取出。若木刺刺进指甲里，应到医院由医师拔出异物。必要时，根据医嘱口服抗生素，注射破伤风抗毒素（TAT）。

1.2.6 断肢、断指（趾）

1.2.6.1 断肢残端如有活动性出血，应加压包扎，用手指压住近侧的动脉主干以减少出血。若用止血带止血，则每小时应放松一次。对于大部离断的肢体或多段骨折，在运送前应用夹板固定伤肢。

1.2.6.2 离体的断指（趾）用无菌或清洁的敷料包好放入塑料袋内，冬天可直接转送；在夏天，可将塑料袋放入加盖的容器内，外围加冰块保存，不要让断肢直接接触冰块以防冻伤，也不要任何液体浸泡断肢。

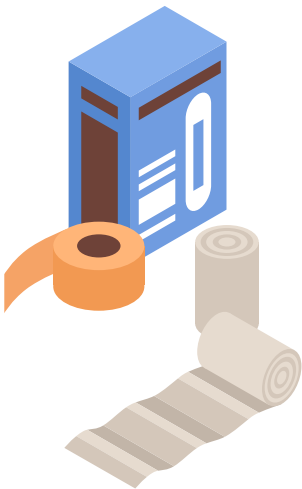
1.2.7 止血

1.2.7.1 止血方法包括指压止血、加压包扎止血、止血带止血等。

指压法：即用手指在伤口上方的动脉点上，用力按压出血部位动脉血管以阻止出血，这是比较快速的临时止血方法，止住出血后，应立即换用其他方法进行止血。

加压包扎法：去除伤口周围衣物，暴露伤口，然后用干净毛巾、手帕等覆盖，再用三角巾或绷带等捆绑。对于伤口周围有骨折者，禁用此法。

止血带止血法：对于四肢较大的动脉出血者，可用此法。有橡皮止血带、压力表式止血带。若止血部位在上臂或大腿的上1/3处，要注意用布条加垫以保护皮肤，注意标明止血带使用的时间和血流阻断时间，每隔一小时放松数分钟。



1.2.7.2 覆盖伤口或创面的物品要尽可能清洁，表面无明显污垢，以减少伤口感染机会。止血后，应立即安排就近医治。

1.2.8 骨折

1.2.8.1 骨折分“无伤口的闭合性骨折”和“有伤口、有肌肉断裂甚至断骨暴露于伤口外的开放性骨折”两种。

1.2.8.2 骨折处最常见的症状是剧烈疼痛和肿胀，不能触摸，肢体也不能如常动作。由于剧烈疼痛或出血过多，可能引起休克。

1.2.8.3 发生休克情况，立即让其平卧，骨折处要保暖防凉。开放性的骨折要先止血。若出血较少，用干净的布扎住伤口即可；若出血量大，必须在上臂或大腿上方用带子扎紧，每20分钟解开带放松2分钟，直至血止住。若骨折是在非四肢的部位，要用手掌压住血管的上部（靠近心脏部位），阻住血的来源，直至血止住。

1.2.8.4 脊椎骨折时，要防止因搬动不慎损伤脊椎引起瘫痪。搬运伤员时，不能让骨折处有丝毫移动，应由三人同时搬运腰部和腹部，三人同一水平，步调一致，以翻滚的形式将伤员搬上担架。如果是颈部骨折，需有一人捧住伤员的头防止头部摆动，再送往医院救治。

1.2.8.5 四肢骨折后，为避免损伤局部的肌肉、血管、神经等，要防止骨折端错位，不要勉强去复位。对骨折端露出伤口外的，为免感染，可用干净的手帕、毛巾覆盖后再予以固定。如无夹板，可用木板、竹条等代替；在夹板和肢体间垫上毛巾、软布等，再用绷带或布条把伤肢绑上。如找不到用作固定的材料，可以把伤肢绑在躯干上（上肢骨折），或将两条腿绑在一起（下肢骨折）。在为伤肢进行固定时，为减轻骨折错位所造成的损伤，应在骨折的下方牵拉，直至包扎完毕。经过临时包扎后，应立即设法转送到医院救治。



1.2.8.6 用双手扶住骨折的部位，不要让它活动。垫高受伤的肢体，减轻肿胀。不要冲洗伤口中的脏东西，不要使用药物，也不要把裸露在伤口外的断骨复位。应在伤口上覆盖灭菌纱布，然后适度包扎固定。如果伤口中嵌入了异物，不要拔除，注意不要将异物压入伤口，应该按压止血，包扎固定。

1.2.8.7 骨折的现场固定方法：可就近选取棍、树枝、木板、拐杖、硬纸板等作为固定材料，长短要以能固定住骨折处上下两个关节或不使断骨错位为准。

1.3 踝关节扭伤治疗

1.3.1 在凹凸不平的路上行走或穿高跟鞋上下台阶等，往往会发生踝关节扭伤，又称“崴脚”。扭伤后，踝关节行动不便，局部肿胀，皮下瘀血，走路时疼痛加剧，影响行程继续。

1.3.2 发生踝关节扭伤后，要尽快治疗。在治疗过程中，要抬高患肢先用冰袋或冷毛巾敷，以减轻疼痛和皮下出血，48小时内不用热敷及活血散瘀的药膏外贴患处。

1.3.3 如有干胶布，可将胶布自内踝关节上20cm处垂直绕过脚跟部，拉紧，再粘贴在外踝关节上20cm处。然后用几条胶布横向从踝关节向上固定。注意只能贴大半圈，以保证血液回流通畅。轻度扭伤的病人休息一会儿，就可以下地行走，10天后再将胶布去掉，基本能痊愈。

1.3.4 严重扭伤的，如怀疑韧带完全撕裂、踝关节不稳定者，严禁乱按乱揉，要立即制动并送医院做石膏靴固定治疗。

1.4 小腿抽筋防治

1.4.1 小腿抽筋在医学上称为腓痉挛，因腿肚的腓肠肌痉挛而引起腿部抽筋，伴有剧痛，令人暂时不能动弹。

1.4.2 旅行时，由于路比平时走得更多（尤其是登山旅行），腓肠肌过度疲劳，小腿抽筋也是常有的事。但发生在游泳中，则很危险。

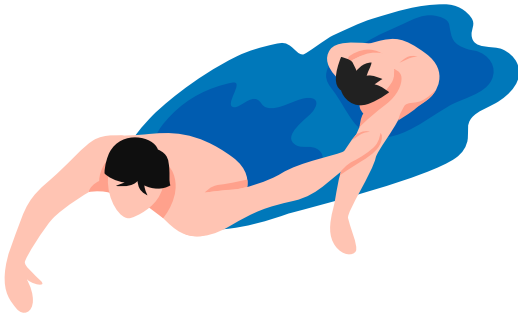
1.4.3 治疗方法较多，简单易行，是以放松局部肌肉来达到缓解疼痛的目的。主要有：

a. 旋转法 起身而坐，伸直抽筋的腿，用手握住前脚掌，向外侧旋转踝关节，只要动作连贯有力，通常能立即止住剧痛。

b. 扳脚法 取坐姿，一手用力压迫痉挛的腿肚肌肉，一手抓住足趾向后扳脚，使足部背曲，再上下活动一下脚，抽筋就能得到缓解。

c. 按压法 在膝关节内侧腓窝两边有硬而突起的肌肉主根，腓肠肌神经根便附着在里面，用大拇指强力按压此处，异常兴奋的神经就会镇静下来，从而达到停止抽筋、消除疼痛的目的。

1.4.4 小腿抽筋的预防比较简单。在活动前、活动后、睡前，按摩腿肚肌肉即可。常常抽筋的人可在游泳前将捣烂的生姜渣汁涂在腿上，充分按摩，便能收到很好的预防效果。

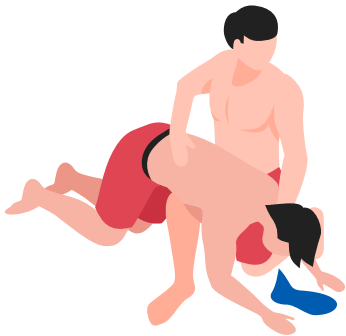


1.5 溺水

1.5.1 不会游泳者的自救

1.5.1.1 落水后不要心慌慌乱，应保持头脑清醒。不要手脚乱蹬拼命挣扎，以减少水草缠绕并节省体力。

1.5.1.2 冷静地采取头顶向后、口向上方的姿势，将口鼻露出水面，以便呼吸。呼吸时尽量用嘴吸气、用鼻呼气，以防呛水。呼气要浅，吸气宜深，因为深吸气时，人体比重降到比水略轻，可浮出水面，此时严禁将手臂上举扑腾，以免加速下沉。



1.5.2 会游泳者的自救

1.5.2.1 因小腿肌肉痉挛而致溺水，应平心静气，将身体抱成一团，浮上水面，并及时呼人援救。如短时间无人援救，可深吸一口气，把脸浸入水中，将痉挛（抽筋）下肢的拇趾用力向前上方拉扯，使拇趾跷起来，并持续用力，直到剧痛消失，抽筋自然停止。

1.5.2.2 一次发作之后，同一部位可能再次抽筋，故应对疼痛处进行充分按摩，然后慢慢向岸上游，上岸后最好再按摩和热敷患处。如手

腕肌肉抽筋，可将手指上下屈伸，并采取仰面位，以两足游泳。

1.5.3 互救

1.5.3.1 救护者应镇静，尽可能脱去衣裤，尤其要脱去鞋靴，迅速游到溺水者附近。对筋疲力尽的溺水者，救护者可从头部接近。对神志清醒的溺水者，救护者应从背后接近，用一只手从背后抱住溺水者的头颈，另一只手抓住溺水者的手臂游向岸边。

1.5.3.2 如救护者游泳技术不熟练，最好携带救生圈、木板或用小船进行救护，或投下绳索、竹竿等，使溺水者握住再将其拖上岸。救援时尤其要注意，防止被溺水者紧抱缠身而双双发生危险。如被抱住，不要相互拖拉，应放手自沉，使溺水者手松开，再进行救护。

1.5.4 医疗处置

1.5.4.1 将溺水者平放在地面，迅速撬开其嘴，清除口、鼻内的脏东西（如淤泥、杂草等），保持呼吸道通畅。接着让溺水者趴在施救者屈膝的大腿上，按压溺水者的背部迫使其呼吸道和胃里的水排出。但排水时间不能太长，以免耽误抢救时间。

1.5.4.2 对意识丧失、尚有呼吸心跳的溺水者要让其侧卧，并注意保暖。当溺水者呼吸极为微弱甚至停止时，应立即实施心肺复苏术。由于呼吸、

心跳在短期恢复后还有可能再次停跳，故应一直坚持救治到专业救护人员到来。

1.6 烧伤和冻伤

1.6.1 烧伤

1.6.1.1 首先隔断热源，远离造成烫伤的炉子、火等，迅速转移到安全地带。

1.6.1.2 如创面有破损等，对于创面可暂不做特殊处理，简单清创，小心除去创面及周围的衣物、皮带、手表、项链、戒指、鞋等，随即送医院治疗。如只是红肿等症状，可用清水反复冲洗伤口至少 10 分钟，使伤口冷却。不要涂抹酱油、牙膏等。对烫、烧伤严重的病人，用清洁的布料遮盖伤处，立即送医院救治。

1.6.2 冻伤

1.6.2.1 迅速脱离低温环境。不可勉强脱卸连同肢体冻结的衣物，应用温水融化后脱下或剪开。

1.6.2.2 对于轻度冻伤，可将冻伤部位放置温暖处，或夹在腋下、同伴怀中，麻木感消退即可。如深度冻伤，可用双手按摩或用 38℃~42℃ 温水浸泡伤口 20 分钟，以皮肤转为潮红或有知觉为准。如疼痛可用止痛药，心跳呼吸骤停者行心肺复苏术。

1.7 被动物咬伤

1.7.1 被蛇咬伤

1.7.1.1 保持平静以减慢血流速度从而延迟毒素扩散。尽可能记住蛇的特征以供医务人员准确救治。

1.7.1.2 用凉开水、泉水等冲洗伤口及周围皮肤，洗掉外表毒液，将伤处浸入水中逆行推挤排出毒液。也可口吸，必要时，可切开伤口排毒。用条带绑紧被咬伤处近心脏侧肢体并迅速送往医院注射抗蛇毒血清，途中每 20 分钟松开 2~3 分钟。

1.7.2 被狗咬伤

1.7.2.1 立即用干净水冲洗伤处，尽量挤出、清除伤口处被污染的血液，用

20% 的肥皂水或新洁尔灭反复冲洗伤处 30 分钟，用干净布料包扎，不要在伤处涂擦任何软膏或其他类似物。

1.7.2.2 尽快送至医院注射狂犬病疫苗，严重咬伤或近中枢性咬伤应先注射抗狂犬病血清或免疫球蛋白。

1.7.3 被蜂蜇伤

1.7.3.1 尽量用消毒针将断刺剔出，然后用力掐住伤口用嘴反复吸吮出毒素。用肥皂水充分冲洗患处，并可涂些食醋。

1.7.3.2 被蜂蜇伤 20 分钟内仍无症状者，一般无大碍，若患者经上述处理后，症状无好转应送医院。

1.8 突发性疾病



1.8.1 哮喘发作

1.8.1.1 尽可能使患者脱离过敏环境，缓解病情。

1.8.1.2 让患者面朝椅背坐下，俯身置双臂于椅背上，打开门窗，解开患者领口，放松其紧身衣服，清除其口鼻分泌物；使用患者可能随身携带的哮喘雾化吸入器，必要时增加吸药次数。

1.8.1.3 如果发生心脏性哮喘，发病时血压高，可服用硝酸甘油 1 片，无效可再服 1 片。

1.8.1.4 如患者神志不清，应快速将其送医院救治，切记不要背着患者去，以免压迫其胸腔而限制呼吸。

1.8.2 心绞痛、心肌梗死急救

1.8.2.1 当突然出现胸部剧烈疼痛或憋闷时，患者应马上

调整体位，采取平卧或半卧位，保持比较缓和的姿势，保持安静。

1.8.2.2 当确认心脏病发作时，抢救者应立即拨打急救电话，并保持患者呼吸道畅通，可使用硝酸甘油 1 片，舌下含服；10 分钟后如仍不缓解，可再含 1 片。如果患者无呼吸无脉搏无心跳，应施以心肺复苏法。

1.8.2.3 等待过程中应持续监测患者的呼吸与脉搏。无论何种心脏病均应尽快将病人送医院作进一步治疗。

1.8.3 脑出血

1.8.3.1 患有高血压的人，容易发生脑出血，一旦发生，死亡率极高。一开始，患者会出现嘴歪眼斜，说话大舌头。随后，大多患者会出现突发性昏迷，喷射状呕吐。等待急救时，可以让患者侧卧，保持不动，避免呕吐物堵塞气道，千万不要灌药或喝水。

1.8.3.2 为了避免加重脑出血，搬运过程中要尽量少颠簸，最好就近治疗，待病情稳定后再转院。在车辆担架上时，要保持病人头高位，不要晃动。同时，还应将患者的头歪向一侧，以便呕吐物流出。

1.8.3.3 尽快将病人送医院治疗，并及时告知医生有关发病的具体时间、症状、意识情况等信息。

1.8.4 中风

1.8.4.1 保持安静，避免不必要的体位改变或移动。若病人坐在地上尚未倒伏，可搬来椅子将其支撑住，或直接上前将其扶住。若病人已完全倒地，可将其缓缓拨正到仰卧位，同时小心地将其头偏向一侧，以防呕吐物误入气管产生窒息。

1.8.4.2 若患者神志不清，特别需要注意其呼吸是否平顺。若病人鼾声明显，提示其气道被下坠的舌根堵住，此时应抬起病人下颌，使之呈仰头姿势，同时去除呕吐物。

1.8.5 昏厥

1.8.5.1 让病人躺下，取头低脚高姿势的卧位，解开衣领和腰带，注意保暖和安静。

1.8.5.2 针刺人中、内关穴，喂服热茶或糖水；若患者已有意识，应让其卧姿躺下，充分休息至症状减缓。若因大出血或心脏病出现昏厥，应尽快送医院医治。

1.8.6 抽搐

1.8.6.1 用手帕裹在筷子或小勺上，塞在病人牙齿之间，以防其咬破舌头。如果牙齿咬得很紧，可把筷子从病人两旁牙缝中插入。

1.8.6.2 保持呼吸道畅通。解开病人领口，放松裤带，让病人平卧，头偏向一侧，以防呕吐物被吸入呼吸道而引起窒息。针刺人中穴或用手指重按人中穴。

1.8.6.3 病人因高热而抽搐时，应将其移至清凉处解开衣服，将用冷水浸湿的毛巾置于病人额部、腋窝及腹股沟大血管处。必要时应送医院治疗。

1.8.7 中暑

1.8.7.1 急救原则是迅速降温，将患者移至 25 摄氏度左右的清凉处，平卧并抬高下肢。用凉湿毛巾或冰袋敷前额和躯干，用风扇降温。注意不要用酒精涂擦患者的身体。

1.8.7.2 维护水电解质平衡。患者神志清醒后可喝清凉的饮料，不要喝酒或咖啡。

1.8.7.3 可服用一些防暑药物，以加快好转。必要时，应送医院治疗。

1.9 触电

1.9.1 如触电者受伤不严重，神志尚清醒，只是四肢发麻、全身无力，或虽曾一度昏迷，但未失去知觉，应使之就地安静休息 1~2 小时，并严密观察。

1.9.2 如触电者受伤较严重，无知觉，无呼吸，但心脏有跳动，应立即进行人工呼吸。如有呼吸，但心脏停止跳动，则应采用胸外心脏按压法。

1.9.3 如触电者受伤很严重，心



跳和呼吸都已停止，瞳孔放大，失去知觉，则须同时采取人工呼吸和胸外心脏按压两种方法。做人工呼吸和胸外按压要有耐心并坚持抢救，直到把人救活或至确诊已经死亡时为止。在送医院抢救途中，不应中断急救工作。

1.10 坠落

1.10.1 清除周围松动的物件和其他尖锐物品以免进一步造成伤害。去除伤员身上的用具和口袋中的硬物。对创伤局部妥善包扎，但对疑似颅底骨折和脑脊液外漏的受伤人员切忌作填塞，以免导致颅内感染。

1.10.2 在现场无任何危险、急救人员能尽快到场的情况下，尽量不要转运受伤者。如现场比较危险，应及时转运受伤者。在搬运和转运过程中，颈部和躯干不能前屈或扭转，并应使脊柱伸直，绝对禁止一个抬肩一个抬腿的搬法，以免发生或加重截瘫。



附录2 上海旅游公共服务信息

常用电话	铁路
国际电话区号 ······ 86	上海站（新客站）· 秣陵路 303 号
上海电话区号 ······ 21	上海南站 ······ 沪闵路 9001 号
市民服务热线 ······ 12345	上海虹桥站·申虹路与绍虹路交口东侧
天气预报 ······ 12121	磁浮列车····· 龙阳路 2100 号
公安报警 ······ 110	
火灾救援 ······ 119	
医疗救护 ······ 120	
消费投诉 ······ 12315	
铁路查询 ······ 12306	
民航查询 ······ 96990	
黄浦江游船查询 ···· 4009201278	
磁浮列车查询 ······ 28907777	
外交部全球领事保护与服务应急热线 ····· +86-10-12308 ····· +86-10-65612308	
机场	邮轮码头
上海浦东国际机场·迎宾大道6000号	上海港国际客运中心·东大名路500号
上海虹桥国际机场·虹桥路2550号	上海吴淞口国际邮轮港·宝杨路1号
投诉电话 ······ 68347575	
	出租车
	大众出租车 ······ 96822
	锦江出租车 ······ 96961
	强生出租车 ······ 62580000
	上海市文化和旅游局
	官方网站 ······ whlyji.sh.gov.cn
	官方微博 ······ 乐游上海 V
	官方微信 ······ 乐游上海 V
	上海市文旅推广网
	http://chs.meet-in-shanghai.net

附录3 上海旅游咨询服务中心一览表

序号	所属区域	名称	咨询中心地址	联系电话
1	市直属	浦东国际机场T1航站楼 旅游咨询服务中心	T1航站楼国内到达 6号、7号门之间	68336178
2	市直属	浦东国际机场T2航站楼 旅游咨询服务中心	T2航站楼到达大厅 中步道自动扶梯旁	68331817
3	市直属	虹桥国际机场 2号航站楼 旅游咨询服务中心	2号航站楼一楼 到达出口对面	22382473
4	市直属	虹桥火车站 旅游咨询服务中心	虹桥火车站B1到达层 东3出入口	19121867653
7	浦东新区	浦东新区小陆家嘴 旅游咨询服务中心	世纪大道1号东方明珠 1号门游客中心内	33830009
8	浦东新区	临港新片区 旅游咨询服务中心	南汇新城镇 临港大道50号	68168818
9	浦东新区	浦东新区新场古镇 旅游咨询服务亭	新场镇海泉街128号 停车场	58170650
10	浦东新区	上海国际旅游度假区 MINI PTH 旅游咨询服务中心	奇妙路333号地铁 迪士尼站4号出口	50391323

序号	所属区域	名称	咨询中心地址	联系电话
11	浦东新区	上海国际旅游度假区西 PTH旅游咨询服务中心	申迪西路597号 西公交枢纽内	31828088
12	黄浦区	黄浦区南昌路 旅游咨询服务中心	南昌路152号	63335718
13	黄浦区	黄浦区思南公馆 旅游咨询服务中心	复兴中路507弄2号	34019998-7171
14	黄浦区	黄浦区豫园 旅游咨询服务中心	旧校场路123号	63555032
15	黄浦区	黄浦区外滩陈毅广场 旅游咨询服务中心	中山东一路341号	53210018
16	黄浦区	黄浦区上海外滩 旅游综合服务中心	新开河路16号	63230896
17	黄浦区	黄浦区外滩金陵东路 旅游咨询服务中心	中山东二路241号	33317281
18	黄浦区	黄浦区田子坊 旅游咨询服务中心	泰康路200号	54657531
19	黄浦区	黄浦区大世界 旅游咨询服务中心	延安东路435号	63390552

序号	所属区域	名称	咨询中心地址	联系电话
20	黄浦区	黄浦区南京路步行街 咨询服务亭 (南步行街1号亭)	市百一店门口	63519930
21	黄浦区	黄浦区文化中心文旅咨 询服务中心	中华路980号	64152277
22	静安区	静安区旅游服务中心 安义路点	安义路63号(靠近1920 毛泽东故居)	65877088
23	静安区	静安区旅游服务中心 四行仓库点	光复路21号(四行仓库 抗战纪念馆前厅)	63808222
24	长宁区	长宁区旅游咨询 服务中心	长宁路780号 中山公园内	62376910
25	普陀区	普陀区长寿路 旅游咨询中心	长寿路457号	62229237
26	普陀区	普陀区长风公园码头 旅游咨询中心	大渡河路160号	62229237
27	徐汇区	徐汇区土山湾博物馆 旅游咨询服务中心	蒲汇塘路55号	54249688
28	徐汇区	徐汇区上海长途南站 旅游咨询服务中心	石龙路666号上海长途 客运南站售票大厅	54353838

序号	所属区域	名称	咨询中心地址	联系电话
29	徐汇区	徐汇区武康路旅游咨询中心	武康路393号甲	64335000
30	徐汇区	徐家汇书院旅游咨询服务中心	漕溪北路158号	64271320
31	徐汇区	徐汇区西岸美术馆旅游咨询服务中心	龙腾大道2600号	31011015
32	徐汇区	徐汇区徐家汇源游客中心	漕溪北路451号(近1号线徐家汇站2号出口)	54259260
33	徐汇区	徐汇区百代小楼旅游咨询服务中心	衡山路811号	54259260
34	虹口区	虹口区旅游公共服务中心	四川北路2286号(鲁迅公园南门旁)	65871979
35	虹口区	虹口区北外滩国客中心旅游公共服务中心	东大名路500号(绿地彩虹桥旁)	61818064
36		虹口区北外滩旅游度假区咨询服务中心	虹口区嘉兴路262号	65871979 13585613188 (王老师)
37	杨浦区	杨浦区秦皇岛路旅游咨询服务中心	秦皇岛路1号轮渡站二楼	65676687

序号	所属区域	名称	咨询中心地址	联系电话
38	杨浦区	杨浦区秦皇岛路游船码头旅游咨询服务中心	秦皇岛路32号 秦皇岛路游船码头(候船大厅内)	63113577
39	宝山区	宝山区旅游咨询服务中心	牡丹江路1800号	56785466
40	宝山区	宝山区吴淞口国际邮轮港旅游综合服务中心	宝杨路1弄3号	36516999
41	闵行区	闵行区北部上海旅游咨询服务中心	华漕镇金光路225弄快乐广场沿街双层集装箱铺位kids bank内	33282990
42	闵行区	闵行区浦江郊野公园旅游咨询服务中心	浦星公路2578弄8号南楼游客咨询服务中心(浦江郊野公园一号门)	67285720
43	闵行区	闵行区江川旅游咨询服务中心	江川路150号	34021116
44	闵行区	闵行区七宝古镇旅游咨询服务中心	七宝老街横沥路108号星巴克隔壁	64610016
45	闵行区	闵行区宝龙美术馆旅游咨询服务中心	闵行区漕宝路3055号	54204956
46	嘉定区	嘉定区旅游公共服务中心	沙霞路68号	59912999

附录 3 上海市公共旅游服务中心咨询服务中心一览表

序号	所属区域	名称	咨询中心地址	联系电话
47	嘉定区	嘉定区嘉北郊野公园 游客中心	沪宜公路5051号 (1号门)	39935800
48	奉贤区	奉贤区海湾旅游区 旅游咨询服务中心	奉贤海湾旅游区 海涵路6号	021-57127272 021-57127806
49	奉贤区	奉贤区旅游咨询 服务中心	上海之鱼泡泡公园 2号门五角亭	57427180
50	青浦区	青浦区朱家角 旅游咨询服务中心	课植园路555号	59280227
51	青浦区	青浦区张马景区 旅游咨询服务中心	朱家角镇 沈太路2119号	59838129
52	松江区	松江区佘山站 旅游咨询点	嘉松南路4501号 (欢乐谷接驳车处)	67657767
53	松江区	松江区仓城 旅游咨询中心	中山西路368号	57629506
54	松江区	松江区佘山 旅游综合服务中心	外青松公路9380号 (佘山度假区自然公园)	57640117
55	金山区	金山区文化和旅游 公共服务中心	蒙山北路280号	57951234

附录 3 上海市公共旅游服务中心咨询服务中心一览表

序号	所属区域	名称	咨询中心地址	联系电话
56	金山区	金山区枫泾古镇 旅游咨询服务中心	枫泾镇亭枫公路 8588弄6号 (枫泾古镇主入口)	67354177
57	金山区	金山区廊下郊野公园 游客中心	廊下镇漕廊公路9133号 (廊下生态园)	57395422
58	金山区	金山区金山嘴渔村 游客接待中心	山阳镇亭卫南路88弄 凤凰城金山嘴渔村 游客接待中心	37216609
59	崇明区	崇明区陈家镇交通 枢纽站旅游咨询服务亭	陈家镇公交枢纽站 申崇专线候车室对面	59431100
60	崇明区	崇明区横沙岛 旅游咨询服务中心	横沙乡新盟路民惠路口 (惠聚湾党群服务站 西侧展厅)	56894390
61	崇明区	崇明区文化旅游 公共服务中心	城桥镇南门路281号	69695888