

核心提示

# 1 镜头——说话想吼就吼 垃圾想丢就丢

今年刚刚当领队的海南康泰国际旅行社黄家广每次带团出国, 几乎都会在各大旅游景点、购物点看到国内游客插队、随地吐痰等不文明行为。不少海南领队坦言, 一些中国游客把“不文明行为”带出国门, 如热闹街头想坐就坐, 博物馆里想拍就拍, 飞机上鞋袜想脱就脱, 西餐厅里想吼就吼……

## 酒店大堂内大声打电话

“在国外吃自助餐, 外国人都用筷子夹菜放进盘子, 我们有的游客直接用盘子抢。还有的游客不遵守交通规则, 闯红灯、横穿马路。”说起带团出境遇到的种种不文明行为, 海南海之缘国际旅行社领队吴挺耿感到很无奈。

“哎呀, 别人都不管我, 你管我干嘛。”吴挺耿说, 有一次带团到泰国旅游, 他实在忍不住提醒了一名张姓游客。当时这名游客在酒店大堂大声打电话, 而一旁的外国人在轻声细语且用手捂着话筒打电话, 对比强烈。路过的外国人看了都摇摇头, 但他好心提醒过来的却是游客的不理解甚至是不满。

## 旅游大巴一天变垃圾车

吴挺耿告诉记者, 他提醒游客在国外别乱丢烟头、纸巾, 会被罚款, 但游客回答“这里又没人看见, 不怕。”随团的当地导游告诉吴挺耿, 这样的行为很不尊重他们。

其实, 海南几大组团社在出境游客的

注意事项中, 都会提醒游客尊重当地习俗, 文明出游, 尤其是向游客重点讲解用餐说明、乘车说明、排队说明等。但令各大旅行社领队们无奈的是, 一大早干干净净来接团的旅游大巴, 到晚上带回来的是一车垃圾, 很少有游客注意到随身带走垃圾物。

黄家广说, 现在一些当地导游上车的第一件事, 就是给中国游客讲环保。

## 乘坐地铁电梯不靠右站

在海口一家商务公司工作的曾先生因为公务常常去香港。他说, 单是一个搭乘地铁电梯应该靠右站的规则, 就多年来一直被游客熟视无睹。他经常看到不少游客习惯性地站在电梯的两边, 挡住了后面的人, 而且还不以为然地大声聊天, 完全无视规则。“有时候真忍不住想提醒一下同胞, 但又担心别人不理解。”曾先生第一次带孩子去香港时, 就提前给孩子讲了很多应该遵守的事项。

## 疯狂抢购且付款不排队

刚从韩国旅游回来的海南游客王女士是冲着购物去韩国旅游的。她说, 她在几个免税店现场看到, 中国游客好像不要钱似地疯抢, 付钱也不排队, 不要的东西随手就扔了, 弄得免税店一片狼藉。

海南海之缘国际旅行社电商中心经理吴晖对一次泰国之行印象深刻。当时他带团到泰国, 团里的游客说话声音很大, 吃饭声音也

很大, 闹得周围的泰国人不知所措。有时带团出去, 一些游客不仅和导游吵, 甚至还在公共场合大打出手。

## 拿起垃圾丢河马砸狮子

“一些游客在国外公共场所无视‘请勿大声喧哗’、‘保持安静’等警示牌, 大声喧哗; 一些游客不尊重旅游目的地的风俗习惯, 对外国的文化和规定不以为然。”三亚盛达国际旅行社出境领队马振宇说, 有一次带团去肯尼亚, 肯尼亚专门接待中国游客的当地导游透露, 在马赛马拉国家公园, 有中国游客对着河马怪叫, 甚至趁司机不备, 拿起手中垃圾丢向河马, 甚至连草中的狮子也不放过。还有中国游客不听劝告, 夜里走出房间给河马拍照, 这种做法其实很危险, 一旦激怒野生动物, 可能威胁整个团队的安全。

## 海南公民出境游五大怪象

据了解, 海南公民出境旅游时存在五大问题: 一是由于海南天气比较热, 一些海南游客有穿拖鞋的习惯, 出境旅游过程中还继续穿拖鞋; 二是一些地区公民有吃槟榔的习惯, 一些游客出境旅游过程中边走边吃; 三是一些游客出境旅游过程中, 不分场合大声喧哗; 四是一些游客在好奇心的驱使下, 喜欢触碰景区的景物; 五是一些游客在出境旅游过程中, 由于不懂对方国家语言和交通规则, 存在违反交通规则的情况。



大声喧哗

本版漫画均由王凤龙画

脚穿拖鞋、口嚼槟榔、大声喧哗、乱摸景物、违反交通规则……不文明行为时有发生

# 文明出境游, 你做到了吗

## 2 分析——游客素质有差距 旅行社疏于管束

“游客的不文明行为, 说明我国公民整体文明素质与世界发达国家公民相比还有一定差距, 部分出境游客对不文明行为缺乏内在道德约束。”

三亚盛达国际旅行社总经理李涛说, 此外, 部分旅游经营者在服务质量、行前教育方面存在较大欠缺, 对游客不文明行为疏于引导和管束。

### 部分旅行社疏于引导管束

省长助理、省旅委主任陆志远提醒海南各大组团社, 一定要做好行前的文明旅游教育工作, 尤其是出境游, 每个人在相当程度上都代表了所在国家的形象, 每一个人都是“国家形象大使”。

“国人走出去看世界, 世界也在看中国, 出境游的公民是中国的一张名片。”李涛说, 中国游客不文明行为有可能引发其他国家民众对中国人反感, 影响我国的国家形象和软

实力; 有的游客违反当地法律, 给其自身带来不必要的麻烦和损失。“我们的官方微博会更新出行提醒类的信息, 方便游客了解。”

游客不文明旅游的行为甚至会造成文化遗产的损坏, 不利于旅游可持续发展的目标和发展。海南海之缘国际旅行社总经理助理何雪娟认为, 不文明现象是多方面原因造成的, 应该游客、导游、景点和旅游管理部门共同协作解决。

海口康泰国际旅行社中国公民旅游中心总经理助理王洋说, 对于出境游团队, 公司都会安排一个专业出境领队, 旅行社则会提供行程中的注意事项, 并提醒游客。去不允许扔垃圾的国家时, 要求领队随身带垃圾袋, 方便客人扔垃圾。“旅行社要以身作则, 并发挥监督作用, 这个很重要。”王洋说。

### 日本花数十年重塑游客形象

有的泰国购物点、餐饮点为了保证其他

游客的权益, 甚至将中国游客与日本游客、欧美游客进行了区分。“不要老是说别人看不起我们, 多想想我们自身的问题。”海南一家旅行社负责人说。

据泰国《世界日报》报道, 泰国旅游局政策和规划副局长蓬萨通公布影响泰国旅游快速发展民意调查结果。对泰旅游业发展造成较大影响的几大因素中, 包括中国观光团说话声音大, 给景点其他游客造成困扰。蓬萨通表示, 旅游局准备提高工作人员的语言沟通能力, 向中国游客倡导相关法律法规和推广泰国的礼仪。

海外旅游文明形象的塑造也是个长期过程。1960年代, 日本游客在世界上的口碑一度很差。日本政府用漫画形式出版《日本国民海外旅行礼节指南》, 告诉国民在国外不要穿着拖鞋逛街, 女士穿裙子时不要蹲在地上等。经过数十年的宣传教育, 如今的日本游客形象在世界上有了很大提升。



乱摸景物

## 3 呼吁——业界引导很关键 教育手段需多样

专家认为, 中国是五千年文明古国、礼仪之邦, 带出国的不应该只是消费力, 还应该展示国人健康文明的素质以及良好的国际形象。

### 国家出台出境游行为指南

日前, 国家旅游局推出了《中国公民出境旅游文明行为指南》和《中国公民国内旅游文明行为公约》, 不同程度地提出, 旅行社应该“加强规范约束, 完善旅游团行前教育、告知制度, 强化导游领队在出境旅游过程中对游客文明行为的提示和提醒责任”等, 希望通过旅行社行业的自律, 加强对旅行社和导游的宣传、服务和引导责任。此外, 还进一步强调了旅行社行业应该严格执行《旅游法》等法律法规, 健全规章制度, 将提升中国公民出境游文明素质的要求纳入导游资格考试、日常培训和年度培训考核中, 以期引导游客强化出境旅游的文明意识。

### 公民旅游文明素质要提升

对提升海南公民出国出境旅游文明素质, 陆志远表示, 作为旅游主管部门, 将加强管理和引导, 督促出境旅游团单位做好出境旅游的文明行为规范教育; 把提升公民出境游文明素质作为提高公民文明道德素质的重要内容来抓; 加强出境游旅行社的管理和出境游领队的教育培训力度, 制定相应的政策加以引导。

“海南需要文明旅游, 这也是海南发展旅游中的软环境。”海南辰达国际旅行社董事长兼总经理翟宁说, 地方政府要重视发展软环境, 从根源上抓, 让市民知道如何做一个文明市民。此外, 政府要出台相关政策法规来规范市民的一些不文明行为。政府、学校要将培养文明素质植入教育中。

### 行前说明会应开得有成效

中国国内旅行社在游客出发前都会召开一个行前说明会, 向游客介绍旅游目的地有关法律法规、风俗习惯、文明旅游的要求和注意事项。如何把这个行前会开得有成效, 有着多年组织出境游经验的海南蒙阳国际旅行社董事长梁昌斌认为, 对游客加强文明旅游意识的引导, 是组团社的责任和义务, 今后会更加在注意事项中增加不文明礼仪的约束提示, 同时加强对领队的培育和引导。

翟宁说, 为了让游客能够更好地接受文明出游的建设, 一般会采用温馨提示的方式, 在行前说明会上为游客讲解旅游目的地的风土人情和法规。

### 旅行社提醒引导很关键

“保证文明出游, 除了道德层面的自我约束外, 旅游业界的引导也很关键。”李涛建议, 旅行社要加强对参团游客出游行为的引导工作。我们旅行社发给游客的行程单中都

有一些文明旅游的提示。导游领队在带团过程中也会多次和游客强调一些风俗习惯, 提前让游客学一些简单的当地礼貌用语或手势。在游客观光旅游过程中, 如果发现旅游有不文明行为, 导游领队也会及时提醒。

省旅游协会秘书长王健生认为, 要采取多种渠道和手段加强对国人文明出游意识的教育和引导, 如利用公益媒体、文明手册和旅游服务者进行引导, 营造文明出行自觉意识, 比如“海南岛旅游放心卡”就印有游客的权利和义务等内容。同时, 旅游经营者和服务者应把文明出游作为自己工作的一部分, 导游引导很重要。

王健生建议, 近期内应给游客发放卡通式、好用好记的文明与不文明小手册, 让游客更好地了解文明旅游的重要性。下一步, 行业协会还要加强引导导游和游客, 让其在出国前了解不文明旅游的行为。

“我在美国黄石国家公园看到的中国游客, 都非常规矩, 非常文明!” 南湾猴岛董事长代国夫说, 美国对游客的管理非常严格, 游客如果违反, 必须自己承担严重后果。“在南湾猴岛, 我们一再提醒游客不要给猴子喂食, 但仍不断有游客违反, 造成伤害后, 甚至抱怨景区管理不力, 要求巨额赔偿。”代国夫认为, 倡导文明出游, 需要政府、行业、社会、企业以及游客共同努力, 共同营造一个良好的文明出游氛围。从自己做起, 做一个文明的中国游客。

(本报海口8月7日讯)



脚穿拖鞋



边走边吃

## 中国公民出境旅游文明行为指南

中国公民, 出境旅游; 注重礼仪, 保持尊严。讲究卫生, 爱护环境; 衣着得体, 请勿喧哗。尊老爱幼, 助人为乐; 女士优先, 礼貌谦让。出行办事, 遵守时间; 排队有序, 不越黄线。文明住宿, 不损用品; 安静用餐, 请勿浪费。健康娱乐, 有益身心; 赌博色情, 坚决拒绝。参观游览, 遵守规定; 习俗禁忌, 切勿冒犯。遇有疑难, 咨询领馆; 文明出行, 一路平安。

## 中国公民国内旅游文明行为公约

- 1 维护环境卫生。不随地吐痰和口香糖, 不乱扔废弃物, 不在禁烟场所吸烟。
- 2 遵守公共秩序。不喧哗吵闹, 排队遵守秩序, 不并行挡道, 不在公众场所高声交谈。
- 3 保护生态环境。不踩踏绿地, 不摘折花木和果实, 不追捉、投打、乱喂动物。
- 4 保护文物古迹。不在文物古迹上涂刻, 不攀爬触摸文物, 拍照摄像遵守规定。
- 5 爱惜公共设施。不污损客房用品, 不损坏公用设施, 不贪占小便宜, 节约用水用电, 用餐不浪费。
- 6 尊重别人权利。不强行和外宾合影, 不对着别人打喷嚏, 不长期占用公共设施, 尊重服务人员的劳动, 尊重各民族宗教习俗。
- 7 讲究以礼待人。衣着整洁得体, 不在公共场所袒胸赤膊; 礼让老幼病残, 礼让女士; 不讲粗话。
- 8 提倡健康娱乐。抵制封建迷信活动, 拒绝黄、赌、毒。

■ 本报记者 杨春虹 通讯员 吴婷婷