

民有所呼 / 我有所应

点题·爆料邮箱:mssd@xmwb.com.cn 线索一旦采用即付稿酬

扰乱秩序,损毁文物,违反风俗……出格行为有了“规矩” 不文明旅游行为会留“黑记录”



为建立文明旅游长效工作机制,今年4月,国家旅游局依法制订的《游客不文明行为记录管理暂行办法》(以下简称《暂行办法》)即日施行,全国游客不文明行为记录管理工作同时开展。

国家旅游局将《暂行办法》中“游客不文明行为”定义为“游客在旅游活动中,因违反法律、法规及公序良俗等受到行政处罚、法院判决承担法律责任,或造成严重社会不良影响的行”。被列入“游客不文明行为记录”的有以下几种情况——

- 扰乱公共汽车、电车、火车、船舶、航空器或者其他公共交通工具秩序;
- 破坏公共环境卫生、公共设施;违反旅游目的地社会风俗、民族生活习惯;
- 损毁、破坏旅游目的地文物古迹;
- 参与赌博、色情活动等以及严重扰乱旅游秩序的其他情形。

游客不文明行为记录形成后,旅游主管部门要通报游客本人,提示其采取补救措施,挽回不良影响,必要时向公安、海关、边检、交通、人民银行征信机构通报。游客不文明行为记录信息保存期限为一至两年。

对此,携程旅游事业部市场分析师彭亮认为,《暂行办法》针对突出的不文明旅游行为特别是严重的违法违规行为,强化对游客的监管,预计将对规范游客行为、提升文明旅游素养起到重要作用。同时,对旅行社和导游领队来说,也有了更明确的依据可以宣传旅游行为,引导旅游者注意风险,也有利于降低旅行社因为游客违法违规行为造成的损失。

此前,曾经有中国游客在日本涉嫌违法行为,导致组团的旅行社连带受到使领馆处罚。扰乱汽车、船舶、航空器等公共交通工具秩序的行为也是旅游纠纷的一大难题,有个别旅游者在境外以“霸船”“霸机”等不文明甚至违法行为维权,比如国际航班拒绝登机、国际邮轮拒绝按时下船等,甚至造成国际纠纷。

本报记者 杨玉红

游览车扶手晒内衣裤,惊呆司机

【案例一】

日前,中国台湾一位司机在网络上发布数张照片,显示中国大陆游客在游览车内晾晒衣服。昨天,记者采访了中国台湾导游获悉,游览车内晾晒衣服现象已有好转,需多方引导、监督个别游客不文明旅游行为。

游览车“变身”晒衣场

据中国台湾东森新闻网8月6日报道,林姓司机8月6日在网上贴出数张照片,大陆游客在游览车上晒起衣服来,上衣、裤子就算了,连贴身的内衣裤都晒在汽车的扶手上,甚至自备晒衣绳跟晒衣夹,整个游览车“变身”成一个晒衣场。

随即,记者找到这位司机发布的4张图片:一张图片显示一条肉色内裤被晾晒在座椅靠背后的扶手上;第二张照片上,大巴车过道拉起一根晾晒绳,数件衣服被用夹子固定在晾晒绳上;还有游客在大巴车的车窗边拉着一根晾衣绳,分别晾晒着上衣、裤子等;甚至还有游客将胸罩、比基尼挂在座位前的挡板上,很不雅观。

无独有偶。今年春节期间,一名中国女游客在泰国清迈机场候机室的座椅上晾晒桃红文胸和黑色内裤的照片被曝光。随后,泰国所有旅游公司被要求在办理中国游客旅游业务时,必须发出相关警告,避免这种“粗鲁的陈列”行为再次出现。



酒店内乱晾晒存隐患

沪上多位导游表示,除了在游览车上随意晾晒,酒店内的乱晾晒现象更严重,甚至存在安全隐患。

一位不愿透露姓名的导游许先生表示,他常常带团去东南亚旅行,有一些的酒店房间内无晾晒绳,为此,有些游客将衣服挂在窗户栏杆上、空调出风口的百叶片上。“衣服居然被悬挂在空调等电器上,存在很多安全隐患。”许先生表示,他带团出游时,晚上巡查时,看到这些不文明且不安全的行为,

都会第一时间提醒游客及时改正。

“有一次,我跟团去泰国游玩,同行的游客将衣服晾晒在露天阳台的扶杆上,五颜六色的衣服在半空中随风飞舞……”家住杨浦区长阳路的市民徐春回忆起去年春节的一次旅行,游客在酒店周边游览时,看到半空中的“彩旗”都觉得很扫兴,破坏了酒店的景观。

据统计,2014年,去境外旅行的中国游客超过1亿人次,远超其他任何国家与地区。然而,随着中国游客的增多,不文明的行为也越来越多,其中,游客随意晾晒衣服也成为一大常见的不文明旅游行为。

乱晾晒衣物原因复杂

昨天,本报记者联系了中国台湾易游网资深导游吕朋诚。他直言,中国大陆游客在游览车内晾晒衣服,前几年比较常见,近两三年已明显好转,非常少见。

游客为何会在游览车内晾晒衣服?吕朋诚解释道,部分游客第一次去台湾旅行,热衷于参加数日的环岛游,每天游览三四个景点、晚上住在不同城市的酒店,所以很少有时间晾晒衣服。“少数游客旅行前的准备工作不充足,环岛游8天,只带两件衣服、两双袜子、两套内衣,每晚到酒店第一件事就是洗衣服、晾晒衣服。”吕朋诚补充道。

“因为自己的普通话比较流利,我一直负责接待中国大陆游客。每天讲解的重点是当地民俗特色、倡导文明旅游。”吕朋诚质疑道,这个旅行团的导游和领队为何不提醒游客?此现象还可能和部分旅行社的低价恶性竞争有关。他揭秘道,一些低价旅行社不愿得罪游客,导游和领队对不文明旅游行为视而不见。就以上海来台环岛8天7夜团为例,一般报价4000多元,有的团队游的团费低于3000元。

“其实,近年来,中国大陆游客的素质明显提升,个别游客存在不文明旅游行为时,在导游、领队的提醒下,都会及时改正。”吕朋诚补充道,导游和领队对游客的不文明旅行行为有劝导、监督的义务。

本报记者 杨玉红

两中国游学团为抢大巴在美起冲突

【案例二】

本报洛杉矶今日电 (驻美记者 徐东海)两个来自中国的游学团当地时间8日在洛杉矶因为为争抢大巴车发生冲突,洛杉矶警方出动8辆警车半路截停进行调查。由于事发地不在管辖区内,洛杉矶警方在拷住涉案人员后将其放行,但事件在华人圈引发恶劣影响。

这起中国游学团之间的打架事件最先在微博上曝光,随后迅速成为网友关注热点。据一名当事人

回忆称,事件起因并非如社交媒体上所说“为了争抢座位”,而是两个游学团为抢车引起。双方先是发生口角,之后来自深圳博尔思国际游学的一名女副总和其女儿与另外一个游学团的16岁男生发生冲突,该男生脸部多处被抓伤,领队随后报警。

洛杉矶郡警局接到报警后,出动8辆警车半路将大巴截停。据现场同学称,警方诊断了被打男生的受伤情况,“把涉案母女拷了一下,不过很快将两人放走。”据悉,洛杉矶警方表示因为事发地并不在管辖

区域内,因此将不会给予立案处理。

这名当事人表示,她所在的游学团与另外两个游学团在这次美国游学之行中共用一辆巴士,三个旅行团的接待方都是美之旅(北京)国际教育文化交流中心,用车很紧张。在当天离开营地前往下一站时,因目的地不同而产生激烈摩擦。

而另一名随团学生在其个人社交媒体上说,博尔思游学团的副总带自己女儿来游学,挤占其他同学的资源,“在游学期间给别人制造麻烦不断,其他团就一个跟队老师,他们来了4个人。”而游学团所

在营地一位工作人员在朋友圈留言,母女俩曾在营地与其吵架,并抱怨两人跟学生抢饭抢水果,“收学生来老师占学生便宜”。

对于这起中国游学团之间的打架事件,洛杉矶本地教育界人士认为,事件暴露出暑期游学的诸多问题。一位从业人士坦言,由于竞争激烈,各游学主办方都在想办法节省开支,因此才会出现多个团共用一辆巴士状况。“游学市场很热,但家长一定要考虑主办方的资质和信誉,切不可贪便宜,到境外会引发很多问题。”

手机APP成文明旅游利器



更好地传播文明旅游信息、引导旅游者行为,沪上旅游企业创新服务方式,减少游客非主观故意的不文明旅游行为。

英国的司机一天工作时间的上限是10个小时,如果游览、购物等环节拖拉导致形成时间被延长,意味着将需要安排其他车辆接滞留游

客;抚摸小孩的头部是长辈喜爱的问候方式之一,在泰国,此举或引起泰国人强烈抗拒……很多中国游客在境外违反当地风俗、出现不文明行为,并非主观故意,而是因为信息不对称,对当地情况不了解。记者从上海国旅、春秋旅游等旅游企业获悉,出现前,相关线路的领队、导

游都会第一时间介绍当地的文化、法规以及行为方式的差异,提前帮游客扫除“盲区”。为了方便旅游者随时随地查询信息、相互沟通,沪上多家旅行社为跟团游客配备免费WIFI,方便随时进行信息传达、应急处理问题。

为了改变单纯的口头宣传文明

旅游的局限,携程APP为跟团游游客提供目的地习俗与文明礼仪的视频和图文介绍,方便游客在出行前后随时通过手机查询。领队使用APP可以随时以短信形式推送出境旅游文明行为指南给游客,并与游客互动。

在外旅游观光时间太长,游客

可能会遭遇如厕排队过久、儿童忍耐不住,或者行车时间过长、公共厕所设施不足等情况。为了解决这一问题,携程为出境团队中有需要的儿童和老人免费提供“移动厕所”:使用者蹲着、坐着或者站着“方便”都可以,尿液在袋内发生化学作用会变为凝胶状。一举破解如厕难题,既杜绝了儿童当街便溺的不文明旅游现象,也为游客解决了燃眉之急,受到游客追捧。

记者 杨玉红 实习生 门蕾 沈安逸