

中国游客海外屡被“点名”，资深导游发出倡议——

出门旅行，请学做一天当地人



本报记者
杨玉红

昨日，香港机场有一山东男子在机场借用电源就地煮饭在网上引发热议，部分网友表示同情：“因为身上只剩下200元，是无奈之举。”部分网友表示谴责：“影响候机厅环境，是不文明之举。”

近期，部分中国游客不文明旅游行为再次成为众矢之的。

记者采访发现，除极小部分中国游客不文明行为或事出有因，中国游客的整体素质亟待提高。

游客入乡应尽量随俗。为此，沪上多位导游倡议，游客出行前都需做好“功课”，旅途中学会做一天当地人，尽量少给当地人添麻烦。

出境游 首破1亿人次

跟团出国游可能花费比在国内景点游玩还少。随着国内人民生活水平提高，近年来，出境游成为不少民众的首选，尤其是中国周边一些国家，中国游客已成为部分境外景点（区）的消费主力。

2014年，中国内地公民出境游人数继续增加。日前，某知名旅游网发布了国内首份《2014中国在线出境旅游报告》，报告显示，2014年我国内地公民出境旅游首次突破1亿人次，仍以短途目的地为主，其中亚洲目的地占到近90%。

中国游客 行为引热议

内地公民出境旅游人数持续增加，关于中国游客不文明行为的报道也越来越多：2月23日，日本某电视台报道，在东京银座大街上，一个中国妈妈让孩子当街撒尿，日本记者上前阻止，中国妈妈拿出一个塑料袋，说没弄脏地面；2月24日，大陆游客疑在台北101大楼为抢厕所打架；在意大利标志性建筑比萨斜塔前的一块草坪上，一些中国游客不顾草坪前“禁止入内”的标识牌，大步流星地踏上草坪，更有甚者坐在草坪上吃午餐；韩国媒体曝光了中国游客乱扔垃圾的现象，首尔明洞和东大门的邮政邮箱里经常能看到烟头、橘子皮、竹签、瓜子壳等废物；2月25日，泰国某媒体报道，一名中国人用脚踢泰国景区的古钟以使其发出声音，受到众人的指责……

“个别内地游客用脚踢古钟的行为一定是不对的，不尊重当地的宗教、礼仪和习俗，但是，有些报道放大国内游客的某些言行，让人觉得委屈。”沪上资深驴友王萍女士直言，作为一位4名孩子的母亲，她特别能体谅那位被日本媒体曝光的母亲，二三岁的孩子需要经历如厕训练期，在特别紧急的情况下，那位母亲拿出方便袋给孩子便溺属无奈之举，不值得过度解读。

台湾抢厕所打架事件也另有隐情。对此，“台北101”表示，2月24日早上确实有大陆客在厕所附近冲突，但是否因抢厕所而起，现在不得而知。据台湾TVBS此前报



国内首个《文明旅游行动报告》出炉

日前，携程网发布国内旅游企业首份《文明旅游行动报告》，报告指出，大多数中国游客的言行大方得体，发生恶性不文明事件的情况非常少见，在全社会倡导文明旅游的同时，应该避免扩大化把中国游客“妖魔化”。

2014年，中国内地公民出境旅游首次突破1亿人次，这其中不文明行为比例到底有多高？相

比其他国家中国游客文明素养差吗？

调查发现，发生恶性不文明事件的情况非常少见，以团队游客为例，比例低于万分之一。大部分旅游者都能自觉遵守文明秩序，少数游客的不文明习惯在经过领队提醒后，都能得到控制。据统计，2014年通过携程报名出境游的百万客户，来自全国60多个

城市，70后、80后占了相当大的比例。从目的地看，到达包括南北极在内全球100多个目的地国家和地区。

部分游客不文明造成恶劣影响是事实，但这种情况发生的概率很低，大部分中国游客文明素养并不比其他国家的人差，不应该被妖魔化。总体上看，在出境旅游过程中，大多数中国游客的

少数外国游客也会“任性”

记者采访发现，中国游客有些不文明行为是因为“不了解”、“不知道”等原因造成的。在中国，少数境外游客也时有不文明举止。

沈女士是上海某知名旅行社的导游，从业16年，专门接待来自亚洲各国的境外游客。“境外游客来上海，一般会选择住两晚，再去周边的苏州或杭州观光。”接受采访时，沈女士略显疲倦，春节到现在，她一直处于马不停蹄的状态。这两天，沈女士没有带团队，却一直忙着和印度的某旅行社沟通，配合处理一起印度游客的投诉。

说起这起投诉，沈女士觉得有

些委屈。春节期间，她接待了30名印度旅游团。大年初四，根据行程安排，上午8:30出发去杭州观光，她和大巴司机于7:45在酒店大堂等候，直到8:50左右，游客才陆续登上旅游大巴；在上海开往杭州的高速公路上，因为交通拥挤，导致旅游大巴推迟一个小时抵达杭州的河坊街；在河坊街自由活动

时，沈女士再三提醒自由活动时间，很多游客游玩了一个小时才返回……一系列行程延误，不仅推迟了游客的午餐时间，还压缩了下午的观光时间。

旅行结束时，有游客向旅行社投诉，质疑沈女士没有安排好行

造成的误会。”在上海国旅欧美接待部工作了11年的导游蒋文俊表示，绝大部分中国游客在导游的提醒下，都会立即改正自己的不当言行。

倡议学做 一天当地人

“境外游客的整体素质相对较高，从小养成了不乱丢垃圾、不随意吐痰、轻声说话等基本习惯和礼仪，值得部分中国游客学习。”上海国旅欧美接待部导游金晶坦言，她接待欧美的游客已经有10年多，偶

尔有个别游客误拿酒店的小毛巾、肥皂盒等，经过沟通后，都能很友善地解决。

随着生活水平的提高，越来越多的中国人有能力走出国门、游览世界各地的美景，金晶倡议道，中国游客不妨学会做一天当地人，尽量少给当地人添麻烦。特别是自由行的游客，出行前，不妨多了解目的地的文化、礼仪、习俗，从身边的点滴小事做起，尽量融入当地人的生活，体验原汁原味的异域风土人情。

焦点

新民晚报

编后

本能和自觉

你在南京路步行街能看到的

不文明现象，自然也会带到国外去。比如随地吐口痰，大声招呼同伴，这种近乎本能的习惯就算他们自己想改也难。境外不文明行为还有一个原因很多人可能忽略了，但我自己深有体会。就是一些中国游客对这个国家不以为然，经常听到的谈论是：这儿的楼比北京上海差远了，街上怎么都是小车破车，当地人大多还买不起名牌包呢。于是就容易失态，也就不觉得需要尊重了。文中提到的外国游客，可能也是这种心理，觉得在中国自己就高人一等，没有了初时的敬畏，行为也就放肆起来。

真正有修养的人，言行一定是一以贯之的，这样才不会有家里家外国国内外的区别。所以提升旅游者素质，功课在平常，也在每个人自身。

岳铭

言行得当，受到许多国家的欢迎。随着全球化环境下长大的新一代旅游者崛起，中国出境旅游者在传播中国文化、提升中国国家形象的过程中，是一种积极的力量。

此外，一些国家在大规模出境游兴起过程中，也存在类似不文明现象与争论。对中国而言，人口基数大，城乡差异、地域差异又很大，这个过程需要付出更多的努力，包括政府、协会组织、旅游企业（包括海外企业）和游客一起努力。

30位游客，经常有游客单独提出增加、删减景点的要求。

“今年春节期间，我接待了一支有30名法国游客的观光团。游客在法国购买的旅游产品，由我们担任上海的接待工作。”金先生回忆道，第一天，游客提出的一个要求，就让他觉得非常为难。“在旅行车上，一位游客提出，希望去衡山路周围看一看。随后，同行的20多位游客都表示支持。”对此，金先生表示，旅行社和游客签订的行程单上没有这个景点，个人没有权力临时增加景点。

随后，游客们还再三要求，“只要大巴绕道经过一下景点，游客下车去游览。根据法国的有关旅游条例规定，全车的游客都提出这个共同的服务要求，应该得到满足。”

游客入乡不随俗，部分原因可能是游客不了解旅游目的地的相关法规、风俗。

上海国旅欧美接待部导游蒋文俊倡议道，游客出行前，多了解当地的法律法规，避免发生不愉快的经历，影响旅行的心情。在新加坡，乱扔垃圾者会被处以鞭刑；在日本，路边、公共场所几乎没有垃圾桶，中国游客要养成随身携带垃圾袋的习惯。当然，来中国旅游的境外游客，也需要了解中国的旅游法等。