



提升中国公民
旅游文明素质行动计划

河北滦县：

文明游古城

本报记者 陈 颀

位于河北省境内的滦县古称滦州，是“中国滦河文化之乡”、“中国皮影艺术之乡”和“中国地秧歌之乡”。2013年，滦县接待游客人数突破700万人次，实现了旅游零事故、旅游消费零投诉。风景美、环境好、文明旅游风气正，使滦县荣获“第十九届亚洲金旅奖——大中华区最美人文休闲旅游名县”称号。

依托深厚的历史文化和自然资源，滦县近年来建成了以滦州古城为龙头，文峰塔景区、横山景区、龙山中山公园、青龙山景区为主体的滦河文化产业集群。

如何在这些旅游景点进行文明旅游？县委书记卢宏秋说，滦县的经验是宣传教育多渠道。据介绍，滦县把提高公民文明素质、树立游客良好形象作为政府部门的重要责任。主管文明旅游的县旅游局确立两手抓的工作思路：一手抓唤醒，通过广播、传单、网络、广告、专栏等阵地唤醒游客道德意识，无论是出外旅游还是来滦游玩，都会受到身临其境的文明教育。同时，另一手抓源头，注重孩子文明礼仪的培养，通过小手拉大手，推动文明旅游新概念的建立。

卢宏秋介绍说，为了建立良好的旅游环境，县旅游局还联合工商、物价、卫生、防疫等部门在景区设立咨询台，进一步加强对假日旅游市场的监督管理，整顿和规范旅游市场秩序，要求各种商品明码标价、货真价实，杜绝出售假冒伪劣商品，杜绝拦路强卖、纠缠游客等现象，净化了旅游市场。政府身体力行的文明形象为所有游客树立了文明的样板。

发挥《旅游法》的推手作用是滦县推广文明旅游的另一条经验。滦县专门进行了《旅游法》培训学习，发放宣传资料两万余份，要求各个旅行社加强对游客监督管理，施行签订《游客文明旅游承诺书》。各景区建立游客文明行为监督岗和纠察队，以便纠正和制止游客不文明行为；设立不文明行为举报热线和信箱，鼓励个人或旅行社对此进行举报，对一些影响较大的行为，会通过媒体进行曝光。

卢宏秋举例说，滦州古城作为滦县文化产业发展龙头，2013年接待游客504万人次。在团队游客方面，滦州古城与300多家旅行社均签订了《文明旅游公约》，在团队进入之前，旅行社按照所签约定，对游客进行文明旅游培训，引导游客做到旅游期间恪守公德、讲究礼仪、注意言谈举止等。同时，古城是一个开放的旅游景点，散客是旅游主力，针对此，古城在景区内张贴文明旅游告示，对游客进行文明引导。除对游客的文明出行进行引导宣传外，滦州古城对古城内300多商家也进行文明经营引导，要求他们公开承诺不强制游客消费，做到服务周到，价格透明，缅甸玉石街的商家还签订了协议书，承诺玉石货真价实。同时，古城设立玉石鉴定站，让每个游客都玩得开心，购得放心。

春节，我们文明出行

本报记者 韩秉志 李盛丹歌



1月27日，在新疆富蕴县第三届冰雪节上，人们在体验哈萨克族古老的毛皮滑雪板滑雪。
丁 宁摄(新华社发)

火热的市场 呼唤文明的氛围

春节小长假期间，旅游市场开始走出2013年第四季度的“低谷”。中国旅游研究院发布的统计显示，今年春节期间市场环境总体向好，旅游人数预计将达到2.25亿人次，旅游收入有望超1300亿元；出境游意愿持续高涨，首次超过跨省游。

春节期间，各地纷纷推出春节旅游产品，邀请游客体验新年特色游。北京、上海等城市推出涵盖吃、住、游、购、娱等方面的100余项旅游节庆活动，尝美食、逛庙会、赶大集、游美景、玩冰雪等活动极大丰富了人民群众节日生活；山东在全省范围内推出47项“好客山东贺年会”民俗节会活动，以及“欢迎来山东过大年”等10大贺年游

主题产品和10条年味浓郁的经典旅游线路；海南旅游企业依托当地优质的旅游环境，推出了森林旅游、温泉旅游、休闲度假的“暖冬之旅”加“洗肺之旅”产品，邀请游客“到海南深呼吸”；福建省推出“春节去哪儿 两岸过大年”系列活动，汇集全省的60多项活动，满足海内外游客多元化旅游需求，引导旅游消费。

旅游旺季的到来，同样让“文明出行”迎来“全民大考”。从最开始的倡议到明文载入法律，历经多次升级，文明旅游在行业内一直是关注的焦点。春节黄金周前，国家旅游局印发《关于做好春节前后文明旅游工作的通知》，面向社会发布“文明旅游

十大提醒语”，倡议广大游客要文明出行、恪守公德；中国旅游协会也在全行业发出文明旅游倡议书，提倡在全社会和旅游行业营造浓厚的文明旅游氛围。

各地旅游局、旅游委也结合当地情况及旅游市场开展多项工作。春节前夕，苏州市进一步完善公共服务平台，在市区部分便利店、社区和高校将增设旅游咨询点；推广苏州漫游卡，实现游客在苏吃住行游购娱“一卡全覆盖”，打造城市服务新概念。海南省开展的《旅游法》进社区，倡导文明出游”活动受到市民欢迎，通过签订承诺书、发出倡议书，游客文明出行、理性消费、合理维权的氛围越来越强烈……

沟通的桥梁 收获美丽的回忆

文明旅游不是一时之事，旅行社作为与游客直接沟通的桥梁，更需要不断地引导。“自助餐应排队取餐量力而行”、“公共场合不要大声喧哗”……在浙江省中旅、杭州海外等多家旅行社启用的新版旅游合同中，文明出游的承诺成为“白纸黑字”，从合同关系的角度将其固化。游客有了承诺和担当，导游和领队也有了针对游客不文明行为劝阻的义务。

“饭后不宜当众剔牙，这个动作不符合美女帅哥的行为准则”、“不要乱写‘到此一游’，除非你也想一夜成名”……在中青旅编制的《文明旅游实用攻略66条》中，用幽默诙谐的口吻给出文明提示，让游客愉快地接受。

基于“文明旅游”的标准和细节，除了在导游领队中逐步形成业务规范，中青旅还编制了《旅行须知——出境旅游注意事项》，涵盖亚洲、欧洲、美洲等多个旅游目的地。其中讲述旅游的一般行为规范和目的地的风俗禁忌，对于游客来说，不仅是出游的建议，也是了解各国风土人情常识的好机会。

顾艳是中青旅的一名专职领队，在她看来，引导游客文明旅游，是一件看似简单却需细心的工作。客人无论是遇到旅游尴尬，还是遇到心理不平衡时，顾艳都会问清情况，进行个性化的沟通，尽力疏导负面情绪，为他们排忧解难。

中青旅市场推广部总监葛磊说，“必须

肯定的是，中国游客的素质正在提高。随着出国经验的丰富，越来越多的中国游客意识到，一个小小的不文明举动，带来的可能是对‘中国’两个字的污损。主观故意的不文明已经不是普遍现象，更多的不文明来自于不习惯和不了解，而更深层次的原因，是‘不在意’。旅行从表面上看，是物理空间的转移，但本质上，是人与人之间的交往。在旅行的过程中，要做一个受欢迎的客人，首先要对主人有起码的尊重，在意他们的习惯。如果你在意其他国家、其他民族、其他宗教信仰的感受，就如同在意你的家人和朋友一样，那么，我们收获的旅行就会是一个微笑、一次温暖的邂逅、一段令人难忘的美丽回忆。”

倡导文明旅游正能量

中国社科院旅游研究中心特约研究员刘思敏认为，旅游不文明行为的发生，有文化影响的因素，涂鸦等行为成为表达存在感和炫耀欲的方式。同时，不文明行为具有示范效应。人们离开自身常住地，在陌生的环境中，缺少公众监督，自我约束力下降，并且往往对某些行为有从众心理。

要解决旅行过程中的不文明行为，除了舆论引导、加强监管、法制建设以外，更需要文明教化、合理疏导和树立文化自

信。“旅游者文明素质的提升是一个长期、渐进的过程。必须有所行动，并且持之以恒。”刘思敏说。

要使旅游者认识到文明旅游的重要性，它代表着国家形象。有了这一认识，旅游者就会自觉约束、规范自身行为，然后习惯成自然。当然，道德自觉与社会整体文明程度有关，旅游者文明的提升需要以社会文明进步为前提。同时，随着经济的快速发展，要引导旅游者建立起相应的精神

追求。这种精神追求应该是一种开放的、与世界对话的心态。在此过程中，特别要注意树立文化自信。中国的旅游文明要建立在中华文明发展的文化自信上。因此，对于旅游者的不文明行为，不能一味批评指责，更要宣扬文明旅游的事例和典型，“在建设旅游文明中同样要倡导正能量，用正能量激励中国旅游者不断提高自身文明素质。”刘思敏说。

(本报记者 陈 郁整理)

文明出行靠大家

本报记者 韩秉志

“小伙伴快来看看，你文明出行了吗？”国家旅游局评选的“文明旅游十大提醒语”，一经推出，就引发了网友的热议讨论。

网友“RAIN”在微博上表示，看了“文明旅游十大提醒语”，脑海里突然冒出了“爱风景，等于爱自己”这句话。他说，有的时候，我们自己其实也是一道风景。破坏风景的时候，我们自己也成为了不文明的代言。不要让自己的行为给自己抹黑，更不要成为不文明的代言人。

“十大提醒语”简洁、朗朗上口。网友“紫森林”表示，一个受尊敬的旅行者，应当做到“入境随俗”，保持基本的礼仪、尊重文化的差异、尊重公共秩序，而最重要的是尊重自我。

不少游客表示，其实要做一个文明的旅游者并不难。不随地吐痰、不乱扔垃圾、不大声喧哗；在不文明现象面前挺身而出；在旅行之前多做一点功课，了解不同地方的风俗禁忌……只要从生活中的点滴出发，就能做一个文明的传承者。

湖北：

冬季温泉暖洋洋

本报记者 魏劲松

今年春节，湖北省许多旅游景区瞄准假期市场，打造8条冬季温泉旅游精品线路，将荆楚人文历史、乡村田园花景与冬季滑雪、温泉之旅巧妙组合，满足游客多样需求。

在出境游方面，为提升公民出境旅游文明素质，湖北省文明委制订了《湖北省提升公民出境旅游文明素质行动方案》，推动公民出境旅游文明素质不断提升。省文明委举办了推进“树形象从我做起，正行风旅游先行”活动。结合文明湖北建设，省委宣传部、省文明办等联合开展了“文明出行从我做起”之“文明出游行动”、启动“文明与旅游同行”主题活动，举行了万人签名征集仪式，发放文明旅游折页8000余份。

东西南北贺新春



1月24日，广州市民和游客在水上花市参观游玩。今年的水上花市将持续到3月2日。
新华社记者 卢汉欣摄



1月25日，一名游客在黄河壶口瀑布景区与民俗演员合影留念。
吕桂明摄(新华社发)



1月26日，北京延庆县井庄镇柳沟村村民在农家院餐厅为游客准备农家宴。火热的冬季农家游让延庆农民忙碌起来。
新华社记者 李 欣摄

春节承德看灯去

2014年新春，河北省承德市的“鼎盛皇家灯会”、“畅达冰雪嘉年华”等冬季文化旅游项目相继开幕，不仅为承德冬季的旅游市场吹来了一股暖流，更为新春佳节增添了喜庆祥和的氛围。

为推动承德旅游从单一的夏季游向冬季游、四季游转变，承德市下足了功夫。除往年的冰雕艺术文化节、滑冰赛事、轮滑比赛、避暑山庄冰上滑之外，今年市里深入挖掘文

化资源，组织社会财力，精心策划推出了一系列大型文化旅游产品。其中，由承德市双桥区与承德市畅达旅游文化产业开发有限公司打造的“承德冰雪欢乐汇·畅达冰雪嘉年华”大型冰雪欢乐项目，将流光溢彩的花灯、惊险刺激的高坡滑雪圈、妙趣横生的冰上乐园、雪地摩托、温带小企鹅等游乐项目集聚一堂，一开园就吸引了大批游客。

2013年12月20日正式开

园的“鼎盛皇家灯会”，则是我国北方冬季最大规模的灯会，在承德市双桥区双塔山鼎盛广场，由盛世中华、和谐乐章、鼎盛王朝3个篇章组成，十二生肖灯、避暑山庄72景灯、外八庙灯……灯笼相连，色彩纷呈，蔚为壮观。此次灯会总投资3000万元，占地总面积18万平方米，制作彩灯2000多盏，600余人参与演出，100余个演出节目从形式上融庙会、灯会、花会等于一

体。其中，国家级非物质文化遗产项目——二贵摔跤、霸王鞭、中幡、高跷等民俗节目尤为引人注目。

双桥区文化产业办公室主任马新民向记者介绍，灯会将持续到2014年2月20日，陪伴大家过一个欢乐祥和的新年。但他也提醒游客，观赏灯会时要注意安全，同时也希望游客们爱护彩灯，让它们能够闪亮整个冬天。

文/张济和 张宏焘

本版编辑 余 颖



承德市灯笼相连、色彩纷呈的“鼎盛皇家灯会”。
刘宇飞摄