



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