



文明旅游 无鸿沟

本报记者 李盛丹歌

从最初的北京地接导游,到中青旅专职领队部领队,从带港澳团队、东南亚团,到欧美多国全程陪同,韩磊已经在旅游业干了11年。他说,“我是和中国游客共同成长的,我带团的过程也是传播文明的过程。”

“请大家靠近我。”这是韩磊每一次与游客在公共场所集合时说的第一句话。这样做的目的,一是让游客听得更清楚,尽量不大声讲话,二是可以让出空间,方便其他人通过。韩磊希望能够用这种方式告诉游客,公共场所的文明,就是尽量不要去妨碍他人。从开始时需要与游客解释,到后来客人主动靠拢,韩磊认为,文明旅游就是这样一步步实现的。

如何引导客人文明出行,韩磊有自己的做法。就在2013年年底,韩磊带团到澳大利亚游览,在机场等待从墨尔本飞往黄金海岸的航班时,机场通知飞机将晚点两小时。韩磊得知后,并不只是简单地通知大家航班晚点,而是先和全体游客解释国外航空公司对飞机延误或取消没有现金赔偿的规定,然后,他让客人去观察同行的其他乘客是如何面对飞机延误的。看到搭乘同一趟航班的澳洲本地人都安静地坐在椅子上,或阅读、或娱乐、或休息时,本来情绪急躁的客人也安静了下来。“这就是入乡随俗,等待也是文明的一种表现。”韩磊用简单的言行,让客人欣然接受。

那天飞机延误的事情并未到此结束。韩磊的团队经过3小时飞行,到达黄金海岸机场上空后,由于风力过大飞机无法降落,只能返回墨尔本。这一次,机上的国内游客情绪有所波动,但大家下意识地看到其他游客平静地接受安排后,也很快恢复了平静,落地以后耐心等待航空公司的安排。”从一开始对延误的不理解,到后来愿意像本地人一样去安静地等候、有序地面对,中国游客在这次旅行中的进步,让韩磊颇感欣慰。

“文明是会被感染的。文明旅游的界限并没有不可逾越的鸿沟。”韩磊说,“很多时候我们只差一点点,只要领队多一点耐心,给游客多一点耐心,留给他们多一点点时间,就能弥合差异。”



韩磊带领游客在埃及金字塔游览。(资料图片)



一家旅行社在报名出团前增加了签署文明旅游协议书内容。

史嵩摄

给旅游提个醒儿

本报记者 金晶

我们看世界 世界看中国

新春佳节将至,国内游和出境游即将迎来一个高峰。对于众多国内游客和旅行社来说,“文明旅游”是使用频率颇高的一个词。今年以来,经历了从口中呼吁、规范约束、社会监督到心中认同等过程,“文明旅游”正由一个个口号转变为更多游客一次次的实际行动。

“中国小学生在埃及千年神庙刻字”、

“中国游客在非洲朝狮子扔垃圾”……当我国成为全球出境旅游增长最快的国家之一时,此类报道却屡屡成为焦点话题。中国游客的国际形象屡受诟病,实在让人痛心。

有学者认为,在全球化背景下,公民文明出境旅游已成为各个国家和地区之间文化交流的一种新渠道。利用好旅游

业这个载体,可以充分展示我国“文明古国、礼仪之邦”的形象,有效提升我国的软实力。相反,不文明的行为也会损害民族形象,使我国的软实力打折扣。

正视问题才能解决问题。当“文明旅游”日渐成为街头巷尾的话题时,提升国民文明旅游素质、塑造中国旅行者良好形象,也日渐成为社会共识。

他律变自律 旅行展风采

李霁是北京一家会计公司的工作人员,春节前准备去巴厘岛自助旅行。这些天,她抽出时间详细了解了当地的用餐礼仪、着装规范,还向前去过的朋友打听当地付小费等一些惯例。像李霁一样,当下正有越来越多的国人希望在旅行中做一个讲文明、高素质的人。

从他律到自律,对于文明旅游来说,游客自身观念转变才是最关键的。“花

甲背包客”张广柱与王钟津,是对普通的老夫妇。从2008年开始,他们已自助游览了欧洲、北美、南美等数十个国家。“行走在不同文明之间,唯一的规则就是尊重。”多年在路上的他们,已经知道怎样“将文明装进背包”。“为什么一定要爬到文物上照相呢?那是人类共同的遗产,破坏了就破坏了,是不可逆的。”张广柱说,“如果真的要留个纪念,可以去买他们的

画册,印刷非常精美。”

“中国游客的素质正在提高,特别是去往宗教国家的时候,有些人懂得查阅并熟悉当地风俗禁忌的重要性了。”曾在海外担任汉语教师的温雯认为,政府、旅行社等应该继续加强文明旅游宣传,让游客形成文明旅游的意识,同时通过知识普及,让游客意识到哪些行为是不文明、不恰当的,这才有改正的可能。

服务更贴心 旅行更舒心

能否实现文明旅游,不仅与游客素质相关,也与旅游团队管理和旅游景点的服务息息相关。对此,国家旅游局副局长杜一力认为,“旅游业也要引导文明旅游。树立先进的行业精神,建立先进的行业文明,这是行业立身之本。”

江苏扬州瘦西湖风景区是国家5A级的旅游景区。“想游客之所想,同步提升‘软件’和‘硬件’,可以减少或避免游客出现一些不文明的行为。”园区工作人员举

了个例子,“比如,考虑到游客的观赏需求,我们在花卉景观区域开辟了专门的小径,供游人近距离拍照使用,减少了人们破坏花木的行为。”

“只有文明的领队、导游,才能带出文明的游客。”阳光帅气的米洋,是中国妇女旅行社出境部的领队、导游,年纪轻轻就获得过6面游客登门赠予的锦旗。

在多次带队中,米洋深深懂得了身体力行和耐心劝导的重要性。他曾带领一

个游学团赴国外,团员是9岁至16岁的学生。“我鼓励他们将自己手上的垃圾放进垃圾袋,晚上抵达酒店后再统一扔掉。一路上我也是这样做的。”他回忆说,“绝大多数孩子都照做了,但还有学生把垃圾悄悄放到座位下方。当时我没有指责他,而是走到他的座位旁,帮他把座椅下方清理干净,再轻声告诉他下次要扔到袋子里。那个孩子意识到自己的行为欠妥,这种情况再也没有发生过。”



多一份尊重 多一份宽容

“游客在出游时需要多一份尊重,多一份宽容,才能在旅游中度过一个快乐祥和的春节。”中国旅游研究院院长戴斌说。

戴斌认为,不文明出游的行为主要由3个原因引起:在法律法规层面,不能以为自己是游客,就可以违反当地法律;有时是因为风俗习惯不同,在国内是很普遍的行为,但却可能违反了当地的民风民俗,这就需要游客入乡随俗,入乡问俗;三是

文化差异,对于法律问题,没有讨价还价,必须严格执行。对于风俗习惯,旅行社应该做好引导工作,向游客说明哪些可以做,哪些不可以做。文化差异,则需具体事情具体分析,旅行社或服务商也向境外接待机构做好沟通,在允许的范围内满足国内的习俗。比如说欧美人喜欢喝凉水,而国人倾向于喝热水。如果能事先与当地接待机构沟通好,在游客宾馆房间放上

一个热水壶,就能避免游客私用“热得快”等不文明现象的发生。

戴斌透露,为了向中国游客提供更好的服务,减少不文明现象的发生,目前由中国旅游研究院制订并颁布的境外旅游服务标准“欢迎中国”项目,通过向认证商户普及中式服务的内容,更好地保障中国游客在境外的旅游体验。

(本报记者 韩秉志整理)

便利贴

这些事情不能干——

少数民族地区旅游禁忌

☆白族女主人向客人敬“三道茶”时,客人必须站起来,用双手去接。

☆不要给傣族家里送辣椒和鸡蛋。

☆火塘是哈尼族家庭的核心,火塘上的锅庄石或三脚架,切记不能用脚踩踏,不能向火塘内吐口水。

☆到景颇族人家做客,进门必须脱鞋。进屋后,忌在房内久站不坐,应按一定位置入座。

☆纳西族在公共场所忌高声喧哗、说粗话;不能主动进入老人、女人的卧室和女孩的“花楼”,不能询问“阿夏”的情况。

☆参加藏民的喜庆活动必须首先献上哈达。吃奶渣和酸奶时,忌用筷子;忌烧奶渣吃。(本报记者 韩秉志整理)

这样的游客受欢迎——

出境旅游小贴士

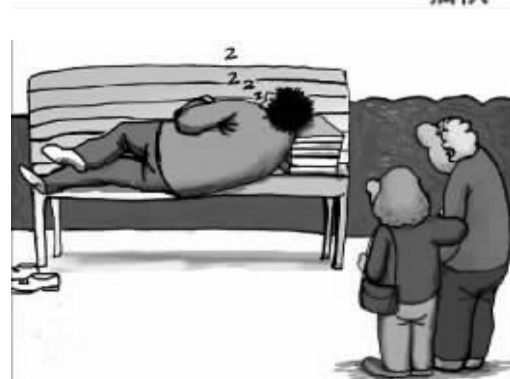
☆遵守旅游景点的规定。例如,在埃及,许多旅游景点是禁止拍照的。此外,游客需脱鞋进入开罗的清真寺。

☆尊重举止间的风俗差异。例如,在马来西亚,对婴儿不要使用“胖”这个字眼(他们认为孩子会因此生病变瘦)。

☆尊重宗教和风俗习惯。例如,在穆斯林国家,用左手与他人握手或递东西是极不礼貌的。穿衣也要避免短、薄、透、露。

☆在欧美一些国家,吃快餐需要自行排队就餐、结账,并自行收拾餐桌;不少国家法律规定加班需要支付加班费,需要给出租车、餐厅侍者、酒店客房服务生小费等等。(本报记者 李盛丹歌整理)

出境不文明行为四则



张大鹏作(新华社发)

有了提醒语 出行更文明

本报记者 韩秉志

在2014年春节假日前夕,国家旅游局面向社会发布“文明旅游十大提醒语”。

由国家旅游局主办的“文明旅游提醒语”宣传语活动于2013年9月26日正式启动,共征集到文明旅游提醒语9936条。最终评选出的文明旅游十大提醒语,既有提醒游客树立文明旅游意识的普遍性提示,也有对常见不文明旅游行为的善意提醒,实用性比较强。

北京第二外国语学院教授厉新建表示,无论是国内旅游还是出境旅游,中国都已经成为旅游人数规模最大的国家。由于

我国旅游市场的发展速度太快,很多与游客素质相关的问题比较突出,旅游消费过程中的不文明行为也屡见不鲜。因此,文明旅游提醒语对于整体提升旅游者的文明旅游行为、改善我国旅游的整体形象、吸引更多入境游客、提升我国软实力具有重要意义。

中国社会科学院研究员戴学锋表示,文明旅游在于文明心灵,文明心灵在于文明教养,而文明教养与文明警句息息相关。此次评选的“文明旅游十大提醒语”从广大网友中征集而来,游客通过自我教化,

对促进个人文明出游的观念和行为将会起到很好的推动作用。

厉新建认为,对待文明出游,要客观认识,积极应对。客观认识,是指在旅游过程中,不文明的现象虽然存在,毕竟不是主流,媒体要及时反映不文明现象,但也不能过度放大这些现象,尤其是不能以偏概全,为追求新闻热点,把中国旅游、中国旅游者负面化。积极应对,是指旅游中的不文明现象,有一些是无意识行为,有一些是没有正确引导下的过失。通过类似文明旅游提醒语之类的活动,有助于形成正确的引导

和积极的社会氛围,推动旅游者的行为文明化,提升整体旅游素质。

国家旅游局相关司室负责人表示,通过征集文明旅游提醒语宣传活动,进一步加大了面向公众的文明旅游宣传引导,激发了网民文明旅游的主体责任,同时充分利用微博等新媒体及时、便捷的互动交流功能,广泛汲取民间智慧,搜集和遴选了一批便于传播和记忆、朗朗上口的文明旅游温馨提示。接下来,国家旅游局将面向社会和行业,持续深入宣传文明旅游提醒语,力求形成广泛社会共识。