出游不“任性” 齐心提形象

春节长假期间，出境游热度持续高涨。随着经济社会的发展和人民生活水平的提高，出境游已成为不少人的一种生活方式。与此同时，部分中国游客在国外景点大声喧哗、随意插队等不文明现象屡屡见诸报端。

游客是国家形象的一面镜子。春节期间，《经济日报》驻国外各站记者通过实地调查走访发现，近年来媒体监督和有关部门规范引导作用正在显现，大多数中国游客能够入乡随俗，遵纪守法，规范言行。越来越多的中国游客正在以实际行动维护我泱泱文明礼仪之邦的良好形象……

左图 2月17日，旅客在广州白云国际机场国际航班柜台办理值机。 新华社记者 刘大伟摄

右图 2月16日，在马来西亚吉隆坡水族馆，一名潜水员装扮成“财神”与游客互动，迎接中国农历新年的到来。 张纹综摄（新华社发）

澳大利亚：合力提升旅游品质

本报驻堪培拉记者 翁东辉

随着澳元不断贬值，以及中澳间航班增加，今年，中国游客到澳大利亚旅游人数又有望创下新纪录。

记者在悉尼唐人街看到，平时就熙熙攘攘的地方，现在更是游人如织。当地老字号金唐海鲜酒家门口甚至排起了长龙。几家大的免税店更是挤满了拎着大包小裹的中国游客。

为确保中国公民在悉尼度过愉快的旅程，悉尼总领馆专门组织当地30多家华人旅行社召开座谈会，希望各旅行社在接待中国游客时始终把安全问题放在首要位置，不断提高服务品质，进一步促进文明旅游。中国驻悉尼总领馆副总领事童学军告诉记者，总领馆编写了《中国公民赴悉尼安全提示》小册子，提醒中国来澳公民遵守当地法规、言行举止得体、尊重个人隐私、爱护公共环境和注意自我保护。同时还开通“悉尼之家”微信平台，积极引导游客阅读相关内容，提升安全防范和文明旅游意识，保证春节期间游客接待质量。比如在正月初一，记者就接到外交部领保中心发来的手机短信，提示境外游客要文明出游，入乡随俗，遵纪守法，加强防范，规避风险。

悉尼旅游和交通论坛首席执行官玛吉在谈到对中国游客的印象时说，她十分欢迎有更多的中国游客到澳大利亚来玩，中国春节长假大大促进了当地的旅游业。她表示，不认为到悉尼来旅游的中国客人有什么不文明的地方，近10年来，中国游客越来越多，也越来越尊重和遵守当地的风俗习惯了。

话虽如此，但记者亲眼看到，仍然有个别游客在大街上边走边抽烟，甚至随地扔烟蒂。出租车司机顾先生就提到，有些中国游客上车后不系安全带，他感到十分无奈，而澳大利亚法律规定车上所有乘客都必须系安全带。文明出游实际上就是从小事做起，改变自己的不良习惯，同时尊重当地文明习俗。保护自然、保护环境是每个社会公民应有的义务和意识，出境旅游更要做到与自然和谐共处。

德国：做好『功课』与人方便

本报驻柏林记者 王总炜

随着旅游签证手续的简化和网络科技的进步，中国人游德国也有了新的变化。如今，更多中国游客选择以自由行的方式深度游德国。越来越多的年轻人选择从网站自己预定酒店、安排行程，摆脱旅游团束缚，随心所欲地玩透。同时，借宿、“沙发客”等新住宿方式的兴起，一方面给中国游客节约了住宿成本；另一方面也让中德两国人民有了近距离接触的机会，增进彼此了解。

变化不大的中国游客是中国游客对德国“扫货”的狂热。到德国旅游的中国游客，少不了要到德国的奥特莱斯“血拼”一番。德国南部梅青根的名品奥莱村随处可见中国游客“穿梭忙碌”的身影。中国游客在购物消费上的出手阔绰远超他国游客。据统计，中国游客在德国每次购物平均支出高达600欧元。

诚然，“扫货”购物并不涉及文明出游问题，出手阔绰亦无可厚非。然而，从一些细节之处仍能对中国游客出游的文明程度窥见一斑。记者记得有一次送朋友回国，朋友同其他中国游客一样购买了不少东西需要在海关退税。同往常一样，退税柜台前排起了长队，其中大部分是中国游客。在我们前面的一位游客，手里攥着一把购物小票，粗粗计算得有几十张。等排到他时，他就一把甩到了海关工作人员面前。接待他的是一位德国“大叔”。他眉头一皱，开始一张张帮他整理。由于外语不灵，“大叔”询问问题他也听不懂，只能用蹩脚的中国英语加比划回答，拖慢了审核进度。无奈之下，我和朋友只好帮忙做翻译才让审核进行了下去。最后这位游客还抱怨说，“德国海关服务态度差，故意刁难”。

等轮到我们的时候，“大叔”看到提前整理好的购物小票，心情很愉悦地盖完了章，还对我们说，“如果刚才那位游客能像你们一样就好了”。其实，当出现这种情况时，游客是不是更应该反思一下自己的行为举止，更不要想当然地认为自己受到了不公对待？正所谓，“与人方便就是与己方便”。这也是文明出游应有之义。

法国：环保友善赢得普遍赞誉

本报驻巴黎记者 陈 博

法国首都巴黎被誉为“欧洲的十字路口”，也是大部分中国游客赴欧洲旅游的首选目的地。

以往，由于部分游客的不文明行为，中国人在法国乃至全球的形象受到了不少损害，尤其是在被誉为“购物天堂”的巴黎，部分“土豪”在游览、购物过程中的“任性”行为常常让当地人倍感头疼。

一位凯旋门售票处的工作人员告诉记者，这两年，来自中国的游客正逐渐在参观过程中变得“安静、耐心且遵守秩序”。记者当天在实地观察时发现，在一处标有“禁止闪光灯”告示的文物前，没有一名游客的相机发出刺眼的光芒。同时，印象中“喧嚣的中国游客”也不见了踪影，取而代之的是低声交流或专心观看讲解牌。

记者在巴黎地铁中遇见了来自长沙的彭先生一家。在短暂的交谈过程中，记者注意到彭先生手里始终拿着一个空矿泉水瓶子。彭先生告诉记者，他准备下地铁后在月台找到垃圾桶，扔弃空瓶。彭先生说，美丽的巴黎带给了他们全家美好的心情，他不忍心让这一个空瓶子破坏巴黎环境。

虽然“任性”的游客依然存在，但越来越多的游客正在向海外社会展示中国人新的精神风貌，并赢得当地社会的赞誉。一名当地的出租车司机告诉记者，大多数中国游客在乘坐他的车时都很友善，这让他非常希望有朝一日可以亲自去中国游历一番，见识一下这个伟大国度的真实面貌。

游客在德国法兰克福街道的十字路口秩序井然地过马路。 林雪岚摄

美国：细语低声展现公德新风

本报驻纽约记者 张 伟

美国纽约是世界旅游胜地，也是近距离观察各国游客行为举止的一扇窗口。位于曼哈顿中城的联合国总部，是许多中国游客喜欢参观的地方。记者在此采访注意到，中国游客等待办理登记手续期间，或跟随导游参观会议厅时，多是安静地等待、跟随和倾听。如果不仔细观察相貌，或者听到他们低声细语，并无法确认他们是中国人。

人的素质是其居住国综合发展水平的一面镜子。多年以前，当中国游客开始大量走出国门时，由于风俗习惯不同、语言不通等原因，常出现“入乡不随俗”的情景，比如在公共场合高声喧哗、不遵守交通规则等。

近年来，随着出境旅游规模扩大、出国频率增加，中国游客的举止有所改善，原因在于：一是出国旅游次数增加，中国人与其他国家游客在行为举止上逐渐“趋同化”；二是中国相关机构、新闻媒体近年来不断加强文明出行教育和舆论引导；三是网络时代的信息传递速度、广度与互动性，使更多国人意识到旅游中的不文明问题。

当然，不雅或者不入流的举止总是存在一种惯性，比如，在餐馆大声说话、在机场“高声”打牌等情形仍时有发生。有些现象则比较复杂，比如，一些美国人对中国游客在餐馆就餐、酒店住宿不给服务生小费，买奢侈品喜欢一掷千金难以理解。不给小费，可能源自各国消费文化不同。但是中国游客突然大量出现，是一个引人关注的“变量”群体，容易形成“群体印象”，并且沉淀成族群的“行为符号”。

春节期间，陕北风情少年艺术团在美国加州迪斯尼冒险乐园表演陕北风情舞蹈安塞腰鼓和洛川秧歌，吸引了大量游客观看。 赵汉荣摄（新华社发）

瑞士：放下相机感受自然魅力

本报驻日内瓦记者 陈 建

今年春节假期，以冰雪旅游享誉世界的瑞士，吸引了越来越多的中国游客。

“人人都挎着昂贵而沉重的单反相机。”这曾经是瑞士人眼中的“经典”中国游客形象。在日内瓦湖畔，甚至有部分中国游客“霸占机位”，他们力求构图精美，横拍竖拍后，还要单人照、合影甚至全家福“轮番上阵”。拍照之余，游客又都愿与同伴分享感受，热情交流与高声赞叹，令周围过路者瞠目。

随着我国经济社会发展，中国游客开始逐渐转变过去的旅游观念，尝试放下相机、放缓脚步，用身心去感受大自然的魅力。终年银装素裹的瑞士雪山，不仅有壮阔俊俏的冰雪风光，更是登山、滑雪、养生爱好者的天堂。在这里，游客可以饱览明媚阳光和耀眼积雪编织成的银色世界。

更多中国游客选择到访圣莫里茨、达沃斯、采尔马特和格施塔德等滑雪度假胜地，目的也不再只是拍照和购物，而是希望更好地感受当地人融于自然、喜爱运动、家庭优先的理念，用旅游提升自己的生活质量。瑞士国家旅游局还特意聘请了7位受过专业瑞士滑雪课程培训的中国教练，向中国游客传授专业滑雪知识，给中国游客带来实用的帮助。

如今，中国游客不再只是瑞士的匆匆过客，他们越来越多地穿梭于白雪皑皑的阿尔卑斯山间，饱览当地绝胜的自然美景。

新加坡：文明有序体验异域风情

本报驻新加坡记者 刘 威

农历正月初二，新加坡著名旅游胜地滨海湾花园里早已熙熙攘攘，热闹非凡。其中，说中文的中国游客随处可见，他们大都以家庭为单位，游览园内的各个景点。在记者观察期间，来自中国的游客在参观游览时都能做到文明有序，拍照留影时谦虚礼让，说话时注意音量。李小姐是一名80后，就职于国内一家外资企业，今年陪同父母一起来新加坡过年。在接受记者采访时，李小姐表示，此次来新加坡旅游是其父母第一次走出国门，对于有些与国内不同的习俗和文化差异，自己早已提醒父母多加注意。

有近20年从业经历的新加坡明鼎国际旅游公司总经理吴娜告诉记者：“今年春节期间，新加坡旅游市场游客主要来自中国。他们大都以家庭为单位，崇尚高质量、个性化的自由行。”自去年“低价游”旅行团被取消后，赴新加坡的中国游客主要以受教育程度较高、消费能力较强，在新加坡停留时间较长的群体为主。其中，以李小姐一家为例，80后、90后子女带着父母出国旅游的现象较为常见。父母辈可能对国外的文化和习惯不太了解，但身为80后、90后的子女可以在中间起到非常好的引导作用。吴娜告诉记者，不同于以往走马观花似的参观游览，现在中国游客往往希望更加深入地体验当地风情的“深度游”。比如，在春节期间，新加坡有“捞鱼生”的习俗。“捞鱼生”是一道带有吉祥意味的新春祈福菜式，把盘中鱼生夹得越高，预示着新年的运气就越好，各种美好的愿望也更加容易实现。

值班站长日记

提前准备 顺利返程

2015年2月25日 阴

广州南站值班站长 钟 森

从昨天起，车站迎来了旅客返程客流高峰。贵广、南广两条高铁线的开通，使今年春运广州南站客运组织压力明显增大。

为确保旅客运输有序，车站提前制定了应急预案，以应对因自然灾害、设备故障、售票满员等因素可能造成的大面积旅客滞留。

目前，广州南站的常态化无缝便捷换乘已经达到北京、深圳、珠海、贵阳、南宁等5个方向，换乘旅客人数也将创历史新高。为做好这部分换乘旅客的接续服务工作，车站专门安排了客运人员，通过车上广播、安装站台小喇叭等多种方式，引导手持联票的旅客站内便捷换乘。

在此要提醒广大旅客，春运期间乘车一定要提前准备，预留足够多的候车时间，遇到麻烦要及时和车站工作人员取得联系，避免因为一时匆忙误了火车。春节假期已经结束，希望旅客们都能及时顺利返回到工作的岗位上。

（本报记者 齐 慧整理）

本版编辑 张 虎 徐 胥 周 剑 美 编 吴 迪