

旅游关注

# 游客“黑名单”约束力增强：旅游不文明将自找麻烦

新华社记者 周慧敏 齐中熙

“我承诺,无论在哪里,我都愿意遵守公共秩序,不随手扔垃圾,不随地吐痰……”春节期间,一封“接力承诺书”在微信朋友圈传开。

抵制不文明旅游,很多游客和管理部门开始行动。继去年国家旅游局出台游客“黑名单”制度之后,部分航空公司、旅行社及景区近期都开始采取相应跟进措施。随着游客“黑名单”约束力日益增强,不文明旅游行为将品尝更多苦果。

## 惩戒行动逐步推出,不文明如厕会被“拉黑”

春节假期刚过,国家旅游局有关负责人即在全国旅游厕所工作现场会上表示,正酝酿今年将不文明如厕行为列入旅游“黑名单”,进入名单的游客将为自己不文明的如厕行为“埋单”。

从公共场合大声喧哗、乱扔垃圾到景区内随意攀爬、乱涂乱画,再到飞机上争吵、打架闹事,一到春节、“五一”黄金周等旅游高峰期,这些不文明旅游现象就集中显现。抵制不文明旅游行为已成社会各界共识。

此次提出把不文明如厕纳入“黑名单”,折射了当前旅游业的情然变化。自去年以来,整个产业链条围绕旅游“黑名单”在采取多项措施,一张遏制不文明旅游的大网正开始形成。相关专家表示,这表明旅游“黑名单”开始长出“牙齿”。

在国家层面,去年4月,国家旅游局颁布实施《游客不文明行为记录管理暂行办法》,将不文明游客公布于众,截

至目前已公布了4批“黑名单”,共计16名游客上榜。

行业规则在推进。今年1月,中国航空运输协会颁布《民航旅客不文明行为记录管理办法》,将擅自打开应急舱门、在航空器内打架斗殴等十类不文明行为记录在案,明确对不文明乘机行为“说不”。

企业也快速行动起来。猴年春节前夕,占国内航空运力80%以上的国航、东航、南航、海航、春秋航空5家航空公司签署声明,建立“旅客不文明行为记录”,对不文明旅客采取一定限制服务措施。这是我国航空领域推出“黑名单”制度以来的首次大规模联合行动。

同时,越来越多的地方和企业也在自觉加入抵制不文明行为行列。北京市旅游委与首都机场航空安保公司日前签署合作备忘录,实行旅客不文明行为记录制度。对于被列入“黑名单”的游客,北京部分旅行社将拒绝其参团。

## 增强“黑名单”约束力,两道坎得迈好

国家旅游局此前出台游客“黑名单”制度,意在发挥震慑作用,但由于缺乏相应处罚措施,约束力不强。国家旅游局监管司相关负责人坦承:“难点就在对不文明旅游行为的惩戒上。”

业内专家表示,旅游“黑名单”对提升文明旅游是重要举措,但仍面临两大挑战,一是如何真正发挥威慑力,二是要在全行业信息共享、相互支持,单靠一个环节单打独斗不行。

专家指出,目前实施旅游“黑名单”仍有法律方面的短板,因此不论是航空公司还是旅游机构,对“黑名单”上榜者只能采取“软抵制”。春秋航空董事长王正华说,一些国家法律法规比较健全,而且执行很严格,一旦在航空器上发生不文明行为或扰乱公共秩序的事件,涉事旅客马上就会被“请”下飞机。但目前国内在这方面的法规还不完善,处理起来比较尴尬。

不过,目前旅游各环节“黑名单”制度的逐步建立,将在一定程度上形成事实上的硬约束。不少网民认为,对不文明旅客“拉黑”并采取一定限制措施,可以倒逼旅客自律,进而减少和避免不文明行为。

值得关注的是,5家航空公司究竟会采取何种针对“黑名单”乘客的限制措施,目前还没有明确。王正华表示,具体措施还要等国家民航局和国家旅游局的最终决定。

此外,相关专家表示,建立“黑名单”制度的关键还要靠全行业的整体行动,否则效果会大打折扣,也不利于下一步更多细化的举措推出。例如,有观点认为,此次5家航空公司联合抵制不文明行为,但还有占国内航空运力约20%的航空公司没有纳入进来。类似的问题目前在旅行社、景区等各环节都存在。

## 不文明行为应区别对待,惩戒和监管须多方出力

记者从国家旅游局了解到,今年将细化《游客不文明行为记录管理暂行办

法》,对游客不文明行为进行分类,以更好推进“黑名单”制度的实施。

“对于破坏社会公共秩序的行为,如果不采取强硬措施,实际是对遵守秩序公民的不公正。”王正华说,对于限制不文明旅客的态度一定要坚决,发表声明的5家航空公司会采取一致措施。

不过,无论旅游管理机构还是航空公司,“黑名单”制度要真正发挥效力,法律撑腰才是硬道理。中国未来研究会旅游分会副会长刘思敏认为,国家旅游局的游客“黑名单”制度只是行政规章,对游客处罚缺乏法律依据。而航空公司和乘客本身是平等的市场主体,航空公司不能对游客进行“歧视”或区别对待。他建议,可以适时修订旅游法,或者通过国家有关机构进一步进行司法解释,或者颁布旅游法实施细则。

虽然旅游各环节自发抵制不文明行为的“硬”措施越来越多,但专家认为,“文明”二字涉及法律、道德和民俗多个层面,不能用一招去治理,“黑名单”只能起到一定的震慑作用,遏制不文明行为还需多管齐下、多方出力。

刘思敏说,对于法律层面的不文明行为,要通过和完善法律来解决,做到违法必究;对道德和民俗层面的,要加强教育和引导。一是家庭教育和学校教育,现在的学生是未来的游客,或者已经成为游客,要把文明旅游教育纳入其中。二是加强社会教育,加大宣传力度,特别要通过媒体进行积极引导。

(新华社海口2月22日电)

新华时评

## 狠抓“厕所革命” 根除借“急”生财

新华社记者 刘怀丕 萧海川

春节期间,一外地游客去海南三亚游玩,在沙滩浴场洗手间如厕一次竟要花10元钱。三亚市日前对此回应称,这一洗手间是违章建筑,将依法对其拆除,亚龙湾21家酒店的公共卫生间全部向公众免费开放。小厕所映射大民生,“10元厕所”事件引发网民广泛关注,说明这戳中了民生痛点,抓好旅游厕所建设迫在眉睫,必须根除一些旅游点借“急”生财的乱象。

长期以来,厕所被一些地方视为污秽之地而羞于谈起,厕所建设和管理不受重视。尤其在一些旅游景区,厕所脏、乱、差、少、偏、臭,管理方式陈旧,严重滞后于旅游行业发展需求,屡受网民声讨,已成旅游业发展的一道坎。

国家旅游局局长李金早去年在国家旅游局网站上发表署名文章介绍:“据测算,国内旅游一趟平均每人上8次厕所,所有游客每年在旅游厕所如厕次数超过270亿次”。厕所如

此密切地影响旅游体验,对景区硬件建设来说绝不是一件小事。游客可能不会因为一个景区的厕所修得好而来,却会因为厕所差而不再来。

旅游强不强,厕所算一样。厕所既是衡量一个地区旅游基础设施的标志,也是反映社会文明进步程度的窗口。从去年开始,国家旅游局狠抓“厕所革命”,清理整治景区厕所脏乱差,得到各地政府和群众的大力支持。2015年,全国共建设旅游厕所22009座,超额完成年度计划,不少地方探索出旅游厕所建设和管理新经验。

然而痼疾非一日能除。“10元厕所”事件出现,警示“厕所革命”要狠抓不放、再进一步。各地有关部门应对游客集中反映的厕所乱象,加大整治力度,扫除借“急”生财滋生的土壤,推动厕所管理模式升级;还应做好统筹规划,完善支持政策,探索厕所新建养新机制,保障厕所建设和服务质量的可持续性。

旅游信息

## 节后旅游价格“高台跳水” 游客错峰出游正当时

本报讯(记者 李幸)春节长假期间,不管是机票、酒店,还是旅行社团费都“水涨船高”。昨(23)日,记者从眉山市内多家旅行社了解到,节后旅游业进入到全年的淡季,机票价格大幅回落,境内外中短线团费普遍下降,但省内景点等中短途旅游线路降幅并不十分明显。

自正月初十后,国内长线游、出境游等多条热门旅游线路价格都是一路走低,普遍下调30%,部分春节期间高得离谱的线路更是降价50%。

“近几天相比春节期间价格跌幅较大,最多的当数出境游。以泰国为例,春节期间,入住泰国五星级酒店几天的价格基本在8000元左右,而现在预订只要2800元左右。”眉山某旅行社工作人员表示。与此相比,欧美线路价格跌

幅同样很大,同样的线路,春节期间和节后价格最高差价近8000元。

跟旅游团费一块“跳水”的还有机票价格。“随着春运的结束,客流量明显减少,机票降幅较大,由此带来‘联动效应’,旅游出行价格也随之下降。到本月底,出游价格将回归淡季价格。”该工作人员说,这段时间至3月中旬,是出游的最好时机;到4月份春暖花开时,旅游就进入旺季了。

“目前已有不少游客预订了清明节、劳动节出发的产品,部分热门线路的节日班期已售卖近半。”眉山城区小北街一旅行社工作人员介绍说,出游方向,国内云南、海南、北京等地最为热门,而出境游还是以泰国、新加坡等线路最受欢迎。

## 2015年我国出境人数达1.2亿 境外消费达1.5万亿元

2015年我国最终消费对经济增长的贡献率达到66.4%,成为经济增长的第一驱动力。中国成功地实现了经济增长由投资和外贸拉动为主向由内需特别是消费为主的重大转型。

这是高虎城在23日举行的国新办新闻发布会上透露的信息。商务部数据显示,2015年我国实现社会消费品零售总额达到30.1万亿元,同比增长10.7%,消费对社会经济增长的贡献率达到了66.4%,比2014年提高了15.4个百分点。

高虎城说,十八大以来,我国城乡居民收入的增长连续三年高于GDP增长,消费能力不断提高,社会保障体制不断完善,医保、养老保险等各方面制度都在往前推进,保障体系越来越健全,这使人们有钱敢于去消费。他判断:“2015年消费的增长是在2014年基础之上的一个持续增长。我个人认为,2016年还会延续这个趋势,这也是有关方面一个普遍的判断。”

高虎城提到大众创业、万众创新以及高比例的就业率。去年9月份,我国完成了全年新增就业1100万人的目标。“有就业意味着有收入,有收入才会有消费,这是消费增长的基础。”

他说,中国目前有一个中高收入阶层正在形成,这个阶层不满足于大众化的消费,中低端商品和服务难以满足其消费需求。商务工作从供给侧发力的一个重点,就是满足中高收入阶层个性化、差异化的消费需求,满足他们对更多品种、更好质量、更为安全、更为舒适的购物环境需求。

据商务部数据,2015年我国出境人数达1.2亿,境外消费,包括旅费、住宿费、购物费达1.5万亿元人民币,其中至少有7000亿—8000亿元用于购物。中高收入阶层境外购物占相当大的比例,并从主要购买奢侈品、高档品牌转向高质量的、性价比合适的日常消费品。

(据新华社)

人在旅途



珍珑棋局。



背后的苍山云雾缭绕。

初到云南,便被一种酒的名字吸引——“风花雪月”。后来,得知风花雪月是大理四大景观的简称,包括上关花、下关风、苍山雪、洱海月。所以,“风花雪月”又是大理的另一个名字。自此,我对这个陌生的地方便多了几分向往。真正到大理去,是几年后的事了。当时出差到楚雄,离开的时候,我们被告知下一站是大理。那一刻,我心里关于“风花雪月”的情愫再一次被勾起,出差的烦闷立刻一扫而光,精神抖擞地紧盯窗外,不想错过一寸风光。哪怕,大理还未到达。

途中,司机放起音乐,侃侃的《啊哈》缓缓淌出。尽管一车人都是第一次听到这首歌,但大家都有莫名的熟悉,哪怕五音不全也跟着轻轻哼起来。司机笑着说,这首歌最近在丽江很火,几乎每个商铺都在循环播放。虽然我们接下来的目的地是大理,也可以将就听听。丽江我也没去过,可对大理明显偏

爱。大理有着温暖的阳光、盛开的花朵、灿烂的微笑……还应该比丽江多了纯净、真实。

等我们忙完工作,可以轻松一下的时候,我们留在大理的时间只剩一个下午和晚上。于是,在同行的金庸迷建议下,我们来到了天龙八部影视城。还在门口,“笑书神侠倚碧鸳 飞雪连天射白鹿”的对联就让他打开了话匣子——从介绍这副对联每一个字都是金庸的一部作品开始,到整个影视城里不同地方上演的一个个爱情故事。此行没有导游,我们也游得随心。

从门票上的导游简图看来,整个天龙八部影视城由大理国、辽国和西夏王宫及女真部落组成。这其中,又包括大理街、大理皇官、镇南王府、辽城门和小辽街等景点。时近傍晚,自然见不到穿着古装行古礼的演员,可我们进入城门,沿着大理街往前走,还是被里面的景色所吸引。满目苍翠,呼吸起来都是



影视城大门。



干净湿润的空气是我这次感受到的大理生态,影视城里自然也不例外。除了呼吸也变得贪婪外,街道两旁的商铺,从店名、店旗再到所售商品,都有着古代市井民俗的味道。让人恍惚,似乎真是走进了沧桑的历史岁月。

逛了大半个影视城,发现里面的建筑大多是青砖青瓦,错落、变化却又统一、大气,根据自然地形采用阶梯式高差处理。影视城背后的苍山在我眼里只能看到云雾缭绕下的墨色剪影。东面碧波万顷的洱海,我也只能站在影视城的最高处,远远望了望。大概因天色渐晚,从进城不远的金庸武侠文化驿站,到沿途不少院落的大门都是紧锁。想去段王府,看看段正淳的寝宫,段誉住的房间等计划自然也落空了。还好,西夏国没有设城墙,空洞、明朗,别样的异域风情同样让人流连。

临安城城门旁边的珍珑棋局自然是金庸迷们绕不开的。喜欢金庸的同

伴远观近看,思索研究棋局奥秘。对于这个棋局,我只知道在《天龙八部》中是逍遥派掌门无崖子创立的,几十年来无人能破。无崖子想借珍珑棋局收一个天资聪颖、英俊潇洒的弟子,好将毕生功力传给他。《天龙八部》里,苏星河故意摆出三四十年来未有人破过的珍珑棋局引来引出杀师傅的仇人,各路高手前来挑战却都失败了,结果不懂棋的虚竹胡乱投了一子反而破了棋局。所谓世事大抵如此,无心插柳的事情反而有意想不到的结局。不恋金庸的我们嘻嘻哈哈摸摸棋子、瞅瞅棋局,试图拿起棋子未果后,继续开开心心拍照去了。

都说行走在彩云之南,时光也会变得特别慢。在“风花雪月”的大理,自然更是如此。尽管只在傍晚时分冷冷清清的在影视城走了一圈,可避开了白天表演的浮夸、人声的喧哗,反而让人收获到意外的宁静。这样的大理,和我想象的一样,回味悠长,流连忘返。



仿佛置身仙境的德天大瀑布。

袁慧敏 摄