

“十一”假期结束，10月1日至8日北京市旅游总人次为1237万人次。每到假期，人们都要走出家门来场旅行，放松心情。然而诸如乱扔垃圾、随意插队、大声喧哗等一些不文明的行为也随之产生。怎么才能让旅游中多些优美的风景，不让不文明现象破坏游玩的兴致？对此，相关部门将监督管理和志愿引导相结合，进行了有益的探索。



# 怎么遏制旅游中不文明现象？

□本报记者 盛丽 张晶

## 【现象】

### 胡乱停车 造成道路拥堵

“十一”假期，不少人选择驾车出行。数字统计，今年“十一”假期，全市高速公路交通量约为185475万辆，日均23184万辆，同比去年“十一”假期增长6.08%。

“这车怎么停的，把道儿都给堵上了。”“十一”假期，市民胡先生一家自驾到怀柔某农家乐游玩，原本一天都挺高兴的，但是在取车准备离开时，却生了一肚子的气。因为一名私家车主只图自己方便，把车停在了后车出车的位置。而这样不文明的行为导致其他车难以取车，停车场因此堵成一团。

“几分钟的路，我们愣是开了20多分钟才出来。更可气的是，明明知道前面走不动，个别司机还是一个劲儿地在后面按喇叭，打远光灯，弄得人更加心烦意乱了，白天游玩的好心情因此都被破坏了。”胡先生愤懑地说道。

### 随意插队 扰乱游玩秩序

“十一”假期，各大景点游人如织。根据数字统计，10月1日至8日仅北京市旅游总人次就达到1237万人次。10月1日到7日，与去年同期相比，旅游人次增长4.5%。景区方面，10月1日至7日，北京市163家景区共接待游客1267万人次，与去年同期相比，增长9%。

其中，历史文化类景区接待人数增长10.8%，城市公园型景区接待人数下降1.3%，现代娱乐型景区接待人数增长0.6%，自然山水型景区接待人数增长22.8%。截至10月8日14时，上述景区共接待1360万人次。

来到景区，人们都想尽快进入开始参观游玩。但是门前排起的“长龙”却让人很是头疼。不仅如此，插队等不文明现象也频频出现。“有些人排队时非要加塞，别人都是按照顺序参观，他却要抢先进入。因为这点小事，经常发生口角。”游客李茂说。

“还有些游客的举止更让人不敢恭维。公共场所不能大声喧哗，不能插队，这些小学生都明白的道理，很多大人却做不到。”长假期间，李茂和几个朋友一起去了国外旅游，给他留下深刻印象的除了美景，还有旅客不文明

的行为。

“我们在香港机场转机的时候，正好是晚上。候机大厅中十分安静，大家或是玩手机，或是打盹儿。过了一会儿，来了一个旅游团，成员基本是中老年人，虽然只有十几个人，但发出的声响却很大。他们三五成群，高谈阔论，丝毫没有考虑到周围人的感受，我看到很多人都向他们投去了鄙夷的目光，他们还不自知。”李茂说道。

“更可气的还在后头，准备登机时，大家都到闸口排队等待，我们原本排得还算比较靠前，可不知怎的，前面的人越来越多，直到排在我们前面的那名妇女招呼来她的同伴我们才意识到，这些人在插队，而且还理直气壮，一句‘我们是一起的’，就有四五个人不排队直接站到了我们前面，后来，还有一个人向地上吐了一口痰。”李茂感叹，“为什么这些不文明行为常常在说，却屡禁不止呢？”

### 不拘小节 破坏环境卫生

俗话说，一颗老鼠屎毁了一锅汤。在旅游时，因为一件小事毁了好心情的例子还有很多，上厕所不冲水就是其中之一。“太恶心了，真不明白那些人是怎么想的，举手之劳就可以做的事情，他们偏偏不肯。”市民李小姐抱怨道，很多旅游景区、车站、酒店的卫生间内都有提示语，其中不乏像“亲记得冲水啊！”“冲水和系裤子一样重要”等令人印象深刻的提示，可即便如此，仍有人置若罔闻。

“我今天就被一件小事儿毁了好心情。”在接受记者采访时，市民方先生讲述了自己的遭遇。难得有8天长假，平时忙于工作的他终于有时间和女朋友一起去看场电影，本来是件高兴事儿，结果这对小情侣却生了一肚子气。

“坐在我斜前方的两个女孩从电影开始前就一直在聊天，本以为电影开始后她们会安静下来，谁知她们越聊越起劲儿，真不明白她们花钱买电影票干嘛，直接找个咖啡馆去聊天多好。我当着女朋友的面，没好意思上前制止，坐在我们旁边的一位大叔忍无可忍，示意她们不要说话。之后她们确实停止聊天了，转而开始吃薯片一类的东西，嘎吱嘎吱地嚼，我感觉她们是故意发出声响的，‘报复’别人不许她们



引导游客守序排队，劝阻不文明行为，辅助公园工作人员，做好节假日期间的游园服务保障工作。

其实，不在这个“十一”假期，公共文明引导员的“柔性引导”的优势早已发挥在游客游玩的过程中。比如，今年4月首都文明办联合市公园管理中心在玉渊潭公园赏樱区开展“指尖上的文明——做安静赏花人”文明引导行动，倡导市民清明踏青赏花，注意“指尖文明”，不摇晃、不攀折花木，不乱丢垃圾。

在清明假期，公共文明引导员也走进公园，“请”字当头、“谢”不离口，引导游客文明游园、文明赏花，与志愿者们共同维护游园秩序。此外，文明旅游公益大使也加入文明引导的队伍中。据了解，首都文明办还联合市旅游委在中山公园等地开展文明旅游公益大使在行动暨“为中国加分——礼让守序文明旅游”活动。

### 制定规定重拳治理不文明旅游行为

除去志愿者引导，不少人表示加大管理和惩罚力度也是遏制旅游中不文明行为的重要方法。据了解，去年，根据《国家旅游局关于游客不文明行为记录管理暂行办法》实施情况，国家旅游局修订形成了《国家旅游局关于旅游不文明行为记录管理暂行办法》。

在暂行办法中提到，中国游客在境内外旅游过程中发生的因违反境内外法律法规、公序良俗，造成严重社会不良影响的行为，纳入“旅游不文明行为记录”。破坏公共环境卫生、公共设施、损毁、破坏旅游目的地文物古迹等行为都被列入其中。“旅游不文明行为记录”信息保存期限为1年至5年，实行动态管理。“旅游不文明行为记录”形成后，国务院旅游主管部门可将“旅游不文明行为记录”信息向社会公布。

此外，记者还注意到，一些地方对于旅游中出现过的不文明行为也设置相应的管理。比如，这个月开始实行的《厦门经济特区促进社会文明若干规定》。据了解，这个《规定》是全国第一部以促进社会文明为主题的地方性法规，不文明旅游被纳入了重点治理清单，明确规定了旅游者、旅行社、导游等在文明旅游方面所承担义务及法律责任。

## 【管理】

### 文明引导员进驻景区开展柔性引导

怎么才能让假期游玩的不文明现象得到有效遏制？对此，志愿者的加入可以说是其中一个方法。比如，在交通出行方面，10月1日至3日，京港地铁组织公司员工志愿者，在4号线北京南站、西单站、动物园站、圆明园站，

14号线大望路站、西局站共6个大客流车站，引导乘客快速进出站，帮助乘客充值、购票，并在出入口及换乘通道等位置疏导客流。假期3天，160余名志愿者参与志愿服务，保障了假期期间的乘车秩序。

不仅如此，在景区内也有志愿者忙碌的身影。以往，公共文明引导员的服务场所只局限在公交地铁站台和赛场，从今年起，公共文明引导员的柔性引导服务延伸到了旅游景区。

“十一”假期，有100名首都公共文明引导员进驻天坛公园、北海公园、中山公园、北京动物园，协助园区开展文明游园引导，让市民游客安全舒适地游园、文明游园。

据了解，公共文明引导员将发挥他们“柔性引导”的优势，通过自身的礼仪形象和善意提醒，