

有一说二

“文明旅游”不只是“旅游”的事

■ 华羽

五一假期，伴随旅游高峰到来的还有对“文明旅游”的热切期盼。这个问题虽是老生常谈，依然有谈的必要，因为谁都不希望人潮过后美丽的景点变成果皮纸屑乱地的垃圾场，谁都不希望那种不守秩序、加塞哄抢的现象依然没有改观。

其实，游客在旅行时的一些不文明举动，像加塞、抢座、随地吐痰，在非吸烟区吸烟，刻“到此一游”等，这些行为不论在哪里，都是不文明的。这些不单单是旅游的问题，更是文明素养的问题。所以，关注文明旅游，更多还是要落实到“文明”二字上。

旅游中存在不文明行为的人，在生活的其他方面也难有文明的习惯，他们很可能同时是搭乘地铁不好好排队的人，也是在公交车上“抢座”而不“让座”的人，也是在路上开车不遵守交通规则的人，甚至在医院可能是充当“医闹”的人。文明的行为从来都不是孤立的，我们

看到的旅游中的不文明行为，不过是平时不好的习惯体现在旅游过程中罢了。

文明素养的进步非旦夕之功。能够将良好的言行习惯化，变成生活中不假思索就会自然遵循、不这样做就会如坐针毡的下意识本能，这才是最难的。对一些旅游中不文明却不违法的小节，如果仅仅是强制他们可以如何、不可以如何，其实既难以操作，也难以真正约束。对付这些行为，唯有加强全社会的日常文明修养，加强文明行为的普及，提高教育水准。

美国社会学家英格尔斯在《人的现代化》一书中指出：国家的现代化，首先是国民的现代化。我们所追求的现代化，不应仅是经济现代化，更应当是现代文明秩序的构建。“国民素质”是国家发展的根本，而“素质”关乎价值尺度、思维方式、行为规则，它要求一个人能够正确处理个人与社会的关系、自身与他人的关系。而不遵守交通规则乱闯红灯、不遵守公共秩序随意插队，包括不文明的旅游行为等，都是无视公共秩序、无视他人利

益、任性行使个体权利的表现。

所以，问题的关键在于如何整合全社会的力量推动文明共识的构建。“在家都不文明，出门不可能文明”。经济的飞速发展使得一些人的公共文明意识、文化素养跟不上时代的发展步伐，一些公民文化知识存在短板，更缺少对“公共”的认可和敬畏。所以旅游文明的培育，应当是社会整体价值观的共同指向。要让文明出游成为常态，首先就要让文明变成公民的自觉行为。我们应该从小就教育孩子怎么去遵守社会道德与文明，应该用自己的实际行动为孩子们做出表率。

提升公共意识，涵养公共文明，要靠公民自觉，也有赖社会扶助和国家政策引导。共建共创文明，是全社会的责任。要找准不文明、不道德的顽症，下重拳，狠治理，人人参与，形成合力，努力形成全社会遵守的公共道德共识，努力达到文明的自觉。



近日从国家旅游局了解到，国家旅游局已发布《旅行社行前说明服务规范》《导游领队引导文明旅游规范》两项旅游行业行业标准，并于5月1日起实施。在指导游客文明出游方面明确指出，导游、领队将有权通过旅行社向相关主管部门举报游客不文明行为。据国家旅游局监督管理司相关负责人介绍，如果导游、领队能发挥好正面引导和督促提醒的作用，将会在很大程度上减少旅游不文明行为的发生。



不文明行为当制止 随手拍曝光不妥当

■ 妍瑾

每逢假期，关于游客不文明行为的新闻就会多起来。今年的五一，与以往不同，讨论之外，还有约束——《游客不文明行为记录管理暂行办法》上月出台。上月中旬，国家旅游局还要各地组织开展旅游不文明行为“随手拍”活动，及时曝光和积极举报旅游不文明行为。

硬约束与软提倡齐上，假以时日，游客的不文明行为定会减少。这里不做讨论，只想说说“随手拍”这件小事儿。

有媒体报道称，“网友随手拍不文明行为活动获赞”。获赞，说明大家对文明出行有高度共识，可令人担忧的是，曝光会不会侵犯当事人隐私？

随手拍的初衷和威慑力毋庸置疑，可是，私德不同于公权力，谁有权把私人的不文明举止曝光示众呢？如果因此导致人肉搜索，会不会给当事人造成意料之外的伤害？这种伤害一定比其不文明行为造成的不良后果轻吗？

所以，随手拍了，就去举报吧，曝光还是算了。

■ 微言

@Dream: 文明出行，不是导游手上拿着的一纸公文。请别拿着“顾客就是上帝”来说事，面对不文明行为，选择沉默就是选择了纵容。

@123: 仅靠道德约束，文明旅游就是一句空口号。不但需要配套的设施和服务到位，也需要配套的法规政策实施到位。

@哈哈: 文明是一缕春风，吹拂在每个人的脸上，彰显生活中无处不在的新风尚；文明是一把火炬，照亮每个人的心，在凛冽寒冬中带来丝丝温暖。行走在文明的路上，争做文明人，我们责无旁贷。

督促文明出游 需业界自律更需利益杠杆

■ 然玉

即将施行的两项“行业标准”，其主线仍在于促进游客“文明出游”。这一类新规无疑可被视作，“游客黑名单”制度的延伸和落地。理想状态下，明确导游、领队的举报权利，将产生某种显而易见的威慑，从而倒逼旅客们能更加注重言行。但此一逻辑的漏洞有二，其一导游们未必有足够动力去监督游客；其二游客们也未必会就导游的“管束”乖乖就范。旅游业由来已久的利益混战，以及由此衍生信任裂痕，让一切向好的努力都困难重重。

必须承认，导游、领队等，能够对游客群体施加巨大影响。然而过去大多数时候，这种影响力往往表现为“消费诱导”。由之不难看出，旅游业从业群体，从来都是“逐利至上”的，他们天然缺乏

充分的“道义自觉”，来维护景区的秩序、确保游客文明游览……而从另一角度看，导游与游客的关系，实乃服务者与消费者的关系，这种角色设定决定了，前者不会贸然举报“得罪”后者。

在旅行社自身尚且乱象不断的当下，期待着导游督促游客遵守公序良俗，着实有一种所托非人之嫌。可即便如此，我们还是应该看到，这一政策思路提供了一种可能性。那就是，设法动员旅游业的整个产业链，一并参与到“改造游客积习”的行动之内。当然，这绝不只是赋予导游“举报权”那么简单，真正关键的是，培育各方的共同利益基础，及其与之对应的利益分享机制。

只有当旅行社能从游客“文明出游”中得到更多实利，它们才会有兴趣对游客加以引导和督促。而要实现此一格局，当

然可以有更多可尝试的环节。比如说，进一步将旅行社的文明指数，与旅行社的资质评级相挂钩；再比如说，景区采取差异化的定价策略，从而鼓励旅行社更积极地约束游客行为。凡此种种，都旨在用切实的“利益杠杆”，取代空洞的“道义说教”，来驱动从业者一同倡导“文明出游”。

在商言商的旅游业者，能否成为捍卫文明的正面力量？这一方面取决于，其自身会发展、进化到怎样的阶段；另一方面则取决于，主管部门乃至整个社会，给了他们怎样的“激励”？也许，赋予导游们举报权，只是一个正确的开始。在这之后，我们期待着，能有更多的后续方案，持续强化此一层面的变革。

旅游文明需不断涵养

■ 乔杉

观察一个国家的文明程度，看出国旅游的国民是一个很好的标尺。“你怎么样，国家形象就怎么样”，人人都是国家的“文明窗口”。大家之所以对发生在国外的旅游不文明现象深恶痛绝，正是出自对国家形象的爱惜。

其实，无论国内旅游还是国外旅游，文明都应成为每一个旅游者的随身必备。因为文明是息息相通的，而且文明并不是什么宏大叙事，很多时候通过

细节体现，比如不乱扔矿泉水瓶。

旅游文明不是凭空而来的，需要不断涵养；旅游文明也不是孤立存在的，需要全面提升。一个人在旅游上的表现，主要取决于其个人素养。因此，做一个文明游客，首先就要做一个文明人，让文明成为一种习惯。

旅行社也责无旁贷。还记得中国游客制造的“埃及神庙到此一游”事件吗？当国内对此群情激昂时，却有埃及导游检讨自己“没有尽到责任”。可在我们身边，能见到多少来自旅游界的反

思？旅游文明是一个系统工程，事实证明，如果旅行社充分发挥作用，旅游团队的文明表现就会好得多；反之，就很可能出现文明问题。旅行社在旅游前应发放一些目的地的风土人情介绍及文明旅行须知，在旅行途中做好及时告知服务，这些都是十分必要的。

从各个环节做起，旅游文明并非遥不可及。最起码，不乱扔矿泉水瓶，完全可以成为旅游新常态。