

# 我们的旅游范儿养成了吗

从马来西亚来中国旅游的飞机上,来自马来西亚的君仪听到空乘人员在广播里反复提醒那些站在过道里的中国乘客:飞机马上就要起飞,请尽快就座系好安全带。我行我素的人们似乎并不理会,时不时起身开箱取包,忙个不停。

一个女生的机场见闻只是个小缩影。借着“丢人丢到国外去”的“丁锦昊事件”,国人的神经似乎格外受刺激,集中“看到”了一系列自己在境外旅游的不文明行为。而据汇丰银行最新的区域性旅游报告,2013年中国出境游客预计将达8800万人次。这里面又会有多少个“丁锦昊”?

我们的旅游经济在井喷,可我们的旅游范儿养成了吗?

## 别只怪游客

前段时间,“丁锦昊事件”被曝光后,国内掀起口诛笔伐高潮,其中不乏旅游行业中人出面指责。“如果管理部门没有好的示范和引导,旅游企业没有进行反思和检讨,只是站在道德高位声讨,一味把脏水泼到普通游客身上,那是不公平的!”中国社科院旅游研究中心特约研究员王健民说。

这并不是第一次出现关于中国游客素质问题的讨论。2006年,为迎接2008中国奥运旅游年,中央文明办和国家旅游局专门部署实施“提升中国公民旅游文明素质行动计划”,并颁布《中国公民出境旅游行为指南》和《中国公民国内旅游行为公约》,要求“把这项工作作为事关国家形象、事关民族整体素质的大事来做”。

当时,媒体造势颇盛,列举各种游客陋习和改变对策,还邀请各路专家分析点评。只是热闹过后,一些通病依然存在:说话大嗓门、手下不留情……

“旅游行为规则分成国内和国外本身就很有趣,不是应该到哪儿都一样吗?”王健民认为,要改变中国游客的不文明行为,首先要定义什么是不文明行为。但官方在颁布那些文件时概念不清,以至于虽然宣传声势浩大,但最终沦为一种形式。

曾几何时,英国人对美国游客的印象也不怎么好,认为他们说话大声、衣着随意。为提升美国人在海外的国际形象,2006年,美国国务院推出了一份《美国人海外旅行行为准则》,内含

16条礼仪忠告,包括言谈举止应谦虚谨慎、不要把谈话变成演讲、放慢速度、说话声音要低等。每一条后面还给出解释,例如说话声音大往往被认为是夸夸其谈,语速太快会被视为咄咄逼人和具有威胁性等。“准则里没有使用‘不准’等字眼,而是跟本国的纳税人慢条斯理地阐述道理。”王健民说,我们的公约是否也能接地气?

埃及卢克索神庙的导游亚瑟王虽然对文物上的中文涂鸦感到吃惊,但当时还反过来安慰中国游客:“这不是你们的错,这一定是哪个导游的错,导游应该阻止。”

“埃及导游的自省比中国人的反应明智多了。”王健民再三强调,板子不能只打在游客身上,最重要的是国内政府部门和旅游企业需要自省是否存在失责失职,而不是站在游客的对立面。“一心想到国外去丢人现眼的恐怕没有,很大一部分是不知道或者不懂。很多问题其实一句话就能解决。”王健民认为,旅行社事前的有效提醒和立规矩十分重要。

有时候,提醒和规矩是触目惊心的。无论是巴黎街头的中文标语“请勿喧哗”,首尔自助餐厅的“请勿浪费”,泰国王宫洗手间的“请便后冲水”,抑或是纽约地铁站内的“请勿插队”,都在以一种尴尬的形式教育那些修养欠佳的中国人。尽管不少中国人看了心里不舒服,但确实对不文明行为起到了一定的遏制效果。

## 旅游文化慢半拍

从2005年开始,中国出境游市场出现井喷。不少例子表明,国人的经济实力快速提升,旅游文化却没有跟上发展的脚步。

王健民说,曾有一位泰国五星级酒店的总经理惊讶地对他说,北京来的某个旅行团的游客,一个人早餐要了7个煎鸡蛋吃。“有些游客并不具备参加出境游的素质。如今,国内旅游业超高速发展,甚至分期付款都可以出国,这些超前消费的引导是错误的,会让整个旅游市场的秩序出现混乱。”

在电影《人在囧途》中,王宝强扮演的农民工第一次坐飞机时,要求空

姐开窗户透透气的情节让人啼笑皆非。但现实生活中,确实有这样叫人哭笑不得的事。

前年在去马尔代夫的航班上,坐在王健民前排的是一对年轻情侣。胖胖的小伙子转头问王健民:“大哥,飞机上可以要免费饮料喝吗?”这是小伙子第一次坐飞机。王健民好奇,为什么第一次坐飞机就选择去马尔代夫?对方回答,旅行社的人推荐要赶紧去,不然那些岛“明年就沉海里了”。“恐吓式营销”让小伙子立马支付了人均1.6万元的报名费,带着女友来体验。

这未免让王健民想起与美国费城



一名幼儿园教师的对话,对方的收入并不算低,但当被问及是否去过中国时,她说:“中国对我来说是一个遥远的梦。”

事实上,不少被“嘘”出国的游客并不真正懂得旅游。王健民打比方,同样去海滩度假,法国人、俄罗斯人在度假屋一待就是十天半个月,晒太阳看书放松,然后高高兴兴回家;针对中国游客的套餐,最畅销的是住四夜,还是两天沙屋两天水屋轮换着住,晒了三天太阳就觉得乏味,因为岛上没有卡拉OK等设施……

有时候,也难怪游客难以体会旅游的精髓。埃及旅游局曾经组织中国旅行企业的考察团到著名景点参观。“其他国家的游客到我们神庙来都看得津津有味,中国考察团的游客却觉得那些石头没什么好看,待在车里不愿出来,就等着吃饭购物。”埃及旅游局的官员不解地问王健民,“怎么会这样,如果他们本身就不热爱旅游,又怎么能组织中国游客到这里来欣赏呢?”

经济与文化发展成为一对跛脚,结果就是,游客到了景点也只是形式上到此一游,对于文化历史的内涵毫不关心。渐渐地,中国游客的面孔成了只会抢购奢侈品的暴发户、不遵守公共秩序的破坏王……

## 文明行为共同养成

神庙刻字新闻之后,有人专门罗列了“到此一游”的现象。其实,西方喜欢“到此一游”的名士也不少,比如拜伦游览瑞士西塘城堡时,曾写下长诗《西塘的囚徒》,变成人文一景,官方还用玻璃罩把他的签名保护起来。

南非的好望角灯塔旁,有一个标志牌,写着这里距离世界各地著名城市的距离。标志牌旁边有一块大石头,上面密密麻麻写满了游客的涂鸦……

“刻字题词并不只是中国游客的行为。”王健民说,倘若能对这样的行为习惯进行引导,反而会变成有趣的事情。像尼泊尔的“登山者酒吧”,主动为顾客提供脚丫子形状的纸牌,让准备去登山或者已经回来的人留言,然后贴挂在酒吧的各个角落,反而显得很有意义。

学者葛剑雄认为,游客想通过拍照、留言等方式在旅行中留下个印记是正常的心态,没必要过度解读为炫耀或占有,“既不要掉以轻心,也不要过于严重化”。如果能在不影响风景、不破坏文物的前提下,因势利导,开辟让游客抒发、宣泄“到此一游”情绪的场合,也不失为一个办法。

防范不文明行为,关键还是靠长期的教育引导和严格的规章制度。葛剑雄指出,教育一方面是指整体的基本素质教育,另一方面是在游客旅游前进行有针对性的知识普及。在西方比较发达的国家和地区,在国内旅游和出境旅游的发展初期,政府都有一些积极的引导措施,以教育引导为主,辅之必要的管理手段来进行。

教育引导的同时,佐以管理的手段也非常必要,新加坡的狼狠罚款早已是世界闻名。同样是文明古国,埃及新的古迹保护法规定,对破坏神庙、古雕像者,最高可以罚款10万美元,并判处无期徒刑。按照我国法规,对于刻画、涂污或者损坏文物尚不严重的,由公安机关或者文物所在单位给予警告,可以并处罚款,罚款数额为200元以下。唯一的例外是长城,在长城上刻画、涂污,如造成严重后果,将对个人处1万元以上5万元以下的罚款。

钱买得到旅游项目,买不来旅游范儿。文明行为的养成,其实是管理部门、旅游企业、游客三者共同成熟的过程。(据《新民周刊》)

**鹤壁爱民医院** | 医保·新农合定点医院  
HE BI AI MIN HOSPITAL

**OMOM胶囊内镜**  
全球领先科技·成就明日健康  
Endoscopy Capsule

国家“863”计划项目 | 国家科技部国际合作重点项目 | 国家火炬计划

**OMOM胶囊内镜检查过程**  
OMOM胶囊内镜检查只需三个简单的步骤,即可完成检查。

吞服胶囊 | 拍摄记录 | 回放观察

## 吞粒“胶囊”照遍胃肠

**胶囊内镜的四大特点:**

- 【扩展视野】 全小肠段彩色图像拍摄,突破小肠检查的盲区,提高小肠疾病诊断检出率。
- 【操作简便】 告别繁琐的操作,患者吞服胶囊后,胶囊在人体消化道内经过的部位连续拍照,并以数字信号无线传输给体外携带的图像记录仪,医生只需回放胶囊拍摄到的图像资料即可诊断病情。
- 【安全卫生】 胶囊为一次性使用,有效避免交叉感染。
- 【舒适自如】 只需吞服一颗胶囊,检查过程无创无痛,无导线,无须麻醉,不耽误正常的工作和生活。

**主要适应症:**

胶囊内镜主要用于不明原因的腹痛、腹泻、消化道出血、小肠肿瘤、克罗恩氏病等小肠疾病的诊断,本产品的适应症有:

- 不明原因的消化道出血
- 其他检查提示的小肠影像学异常
- 各种炎症性肠病,但不含肠梗阻及肠狭窄
- 无法解释的腹痛、腹泻
- 小肠肿瘤(良性、恶性及类癌等)
- 不明原因的缺铁性贫血

健康热线: **3326120** | 医院地址: 淇滨区淇河路102号(107国道与淇河路交叉口西南角)