

《旅游法》规范文明出游

宁波文明旅游志愿服务者活跃

“五一小长假期间，导游不仅要在旅游途中提醒游客遵守公民文明旅游行为公约，更要通过自己优质文明的服务和良好的修养，用一言一行游客作出示范，把每一次跟团旅游打造成文明之旅。”小长假来临前夕，浙仑海外旅业集团开展了有关导游员的集中培训，董事长蒋凯玲介绍了有关文明旅游的行为准则。

同样，在中国国旅（宁波）国际旅行社，总经理苏剑平也针对如何践行文明旅游议题在全公司展开了讨论。去年，我国正式实施《旅游法》，有关文明旅游、文明出行的相关内容第一次被写入法律之中，文明的概念不仅越来越被社会所倡导和认可，更有了法律制度的保障。

记者 周雁 通讯员 裴国松

1

走出国门改改坏习惯

“中国公民出境旅游，一言一行代表国家形象，体现中国文明程度和国民素质修养。增强文明出游意识，提升文明旅游素质，是每位游客和旅游从业者共同的责任。”蒋凯玲告诉记者，近年来出境游已经成为甬城旅游市场的一大热点，在境外，文明的行为举止更是需要从业者与游客共同维护。

“宁波游客在境外游过程中，总体上文明意识比较强。”从事导游工作5年的陈小姐，切身感受是游客入乡随俗的意识比较强，特别是在一些发达国家，见到外国居民在自动扶梯让出快速通道、对待老弱病残型游客投以真诚的微笑的行为，宁波游客也能被这种氛围所感染，大多能遵守当地的民俗习惯，不会乱涂乱画，也不会随地乱丢垃圾，得到许多外国同行的肯定。

不过，部分宁波游客在国外旅游也会发生“尴尬一幕”。“在公共场所，有些游客嗓门有点大，不愿排队，放东西一哄而上，过马路闯红灯等。”蒋凯玲说，这与日常行为习惯的养成有关，大多数并不是故意，但出国游的几天里要适应环境并改变习惯有个过程，甚至会有点慢，容易引起误会。

2

法律制度保障文明出游

去年10月1日，我国正式实施《旅游法》，“文明旅游”作为附件纳入旅游合同。目前，我市各出境组团旅行社都将《中国公民国内旅游文明行为公约》《中国公民出国（境）旅游文明行为指南》在营业场所醒目位置进行张贴，并将《公约》《指南》作为旅游合同附件，在签订旅游合同时着重向游客说明。

除了信息明示，各组团旅行社还通过行前说明会等方式，主动向参团游客介绍旅游目的地的有关情况，境外目的地的法律规定、旅游注意事项等；做好重要环节文明旅游及时提示，在游览过程中，当不文明情况发生时，导游、领队应及时婉转地对游客予以提醒和警示等。

用制度监督管理文明出游，中国国旅（宁波）国际旅行社摸索出了一套方法。苏剑平向记者介绍，文明旅游工作纳入公司相关制度体系中，有效实施旅游文明督导制度、行前说明会制度及员工考评制度。日常强化一线导游领队的教育培训工作，认真学习贯彻《中国公民出境旅游行为指南》的相关要求，定期召开领队培训会，努力提高自身文明素质，做文明旅游的实践者、传播者。

另外，该旅行社还在公司官网、前台呼叫及门市网络上开展宣传活动，积极向游客传递知礼守礼、文明游览的理念。

4月初，市民在天宫庄园有序参观郁金香展。



雅戈尔动物园内，游客观赏大熊猫时，没有“野蛮投食”。



南塘老街，孩子们将垃圾扔入垃圾桶。



如今，越来越多的市民选择绿色低碳出游。

(资料图片 记者 王增芳 刘波)

3

文明旅游志愿服务者活跃

“在台湾，很多景区有导游志愿者，他们能将讲解内容和导游服务结合起来，得到了游客的积极配合。”宁波市旅游局行业监督管理处有关负责人告诉记者，借鉴先进经验，去年8月20日，文明旅游志愿服务总队和各县市区、东钱湖旅游度假区、杭州湾新区、溪口旅游集团等14个服务分队成立。

其中，溪口旅游集团组成“微笑溪口”志愿服务队，在重要节日走进景区一线，服务广大游客，体现溪口景区员工热情友好、积极向上、务实严谨的文明形象，成为溪口景区文明旅游的正能量，从而影响和带动游客的文明旅游。

据介绍，从去年下半年以来，“微笑溪口”志愿服务队队伍扩大，宁波城市职业技术学院溪口校区学生、溪口水上救护

员都加入该组织。去年国庆黄金周，志愿服务队在引导游客文明旅游方面热情工作，强化了对举止不文明游客的面对面引导工作，取得了明显成效。

今年五一前夕，溪口旅游集团对全体服务队员进行了集中培训，要求队员着装整洁、仪表端庄，服务热情有礼，遵守职业道德。这个“五一”溪口景区70多人组成的“微笑溪口”志愿者服务队将兵分多路，着重开展各方面工作。包括：义务咨询；对无视“禁止攀援”等警告性提示牌的游客，当面发出忠告，及时予以制止；确保景区环境卫生清洁舒适；确保文物建筑和古树名木的安全，防止游客乱涂乱刻；提醒游客入景区后灭烟，预防森林火灾等。

去年，宁波市旅游局也在全市旅游系

统深入开展了“文明旅游行动”，举办了“爱生活、爱旅游”宁波旅游宣传志愿服务者服务活动；“爱护公物、文明出游”劝导游客不文明行为、爱护身边每块绿地活动；结合旅游夜市开展文明旅游宣传进社区活动；文明旅游宣传进景区，主要包括开展“垃圾随身带走，还景区一片整洁”活动，组织志愿者到景区（点）开展捡垃圾等环境整治活动，A级景区游客中心放置为特殊游客提供的服务设施，设置残疾人通道及相关设施；文明旅游宣传进饭店，主要包括全面推进星级饭店“文明餐桌行动”，深入开展“拒绝舌尖上的浪费，光盘一族你我同行”等活动，厉行勤俭节约、反对铺张浪费，引导人们养成理性消费、文明消费的良好习惯；文明旅游宣传进旅行社、机关等。