



游客“黑名单”约束力增强 旅游不文明将自找麻烦

新华社海口2月22日电(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“黑名单”的游客将要为自己不文明的如厕行为“埋单”。

从在公共场合大声喧哗、乱扔垃圾到在景区内随意攀爬、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悄然变化。自去年以来,整个产业链条围绕旅游“黑名单”采取了多项措施,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,目前旅游相关环节“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,无论旅游主管机构还是航空公司,“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。