

参观博物馆，游客不要“任性”

对游客的不文明行为追责，博物馆也应承担管理责任

“五一”假期，博物馆里游客的不文明现象频频引发热议。随意攀爬、翻越护栏、不听劝阻随意触摸文物等等，面对屡禁不止的不文明行为，不少网友疑问：到底是管得太松，还是处罚过轻？



不文明行为 屡现博物馆

5月1日，殷墟博物馆内，一老人疑因捡帽子直接跳入文物保护坑中引发网友热议。视频中，老人从围栏上下来，将帽子捡起后，踩上摆放文物的阶梯试图翻过围栏返回，但不慎摔倒在地。

5月3日，殷墟博物馆工作人员回应记者询问时确认是有此事，并表示，事后请考古所专家鉴定，马车完好无损。同时，老人身体也已经没有大碍。对于网上流传的追责信息，工作人员表示，目前并没有相关处理措施。

在广州，4月30日下午，有网友在社交媒体发文称，全国重点文物保护单位广州圣心大教堂的文物保护标志碑碎了。网友反映，当时有一名儿童爬到圣心大教堂的文保标志碑上拍照，拍完之后，儿童从碑上向前跳，碑面随之脱落破碎。破碎的水泥块砸到了儿童的妈妈，儿童腿部也擦破流血。

圣心大教堂工作人员回应称，家长和景点无纠纷，目前先用围栏将文保碑围起来，之后文物局会过来修缮。

该展区展示的是明清时期火器等主力兵器，有禁止触摸标识，但由于部分展品未设置围栏，游客随手可以触碰到藏品，甚至有家长抱着孩子与藏品“亲密接触”。此外，现场还有游客大声喧哗的情况。

现场工作人员表示，多次劝导过游客，“喊得嗓子都哑了”。

针对游客的不文明行为，有工作人员表示，此前古代兵器陈列展在一层并设有围栏，但有家长反映围栏比较高，对儿童有安全隐患，因此在展览搬到三楼后就没有设置围栏。目前，已了解到相关情况，会平衡游客体验和文物保护措施，尽快处理解决问题。



出门旅游，文明不应缺位

每到节假日，文明出游的话题就会被高频次提起。应该说，这些年，游客的文明素养有了很大提升，但旅游高峰期还是有不和谐的行为被曝光。和高涨到爆表的旅游热情相比，有些游客的文明素养就显得捉襟见肘。从这些不文明旅游行为来看，有的是游客文明素质不高造成的；有的则是受客观因素影响，今年“五一”小长假，游客多、景区拥挤、排队时间过长等因素容易导致游客产生负面情绪和不当行为。

出游“能量”的释放，不能让文明显得“余额不足”。这次小长假可谓是一场久违的大考，考验的不仅是旅游从业者的服务水平、城市管理者的应对能力，也考验着游客的文明素质。一方面，要提升景区的管理能力。节前已有众多迹象表明“游量”巨大，但景区在游客接待上仍有不少细节没有做到位，明显是管理人手跟不上，以致现场很可能管得了安全却乱了秩序。面对数以万计的游客，还是用粗放式服务和人管人的方式，

难免显得左支右绌顾此失彼，这意味着景区服务需要加快从粗放到精细的转变。这次大考之后，需要景区更多地去思考如何在运营管理方面主动作为，有效减少不文明旅游行为的发生。另一方面，更好推进文明旅游，既需要“软引导”教育，也需要“硬制度”惩戒约束。相关部门要用好游客不文明行为记录“黑名单”，惩治不文明行为。个人道德自觉和制度刚性约束结合起来，才能刹住不文明之风。

说到底，要让文明旅游成为永久的风景线，最终取决于我们如何形成正确的“文明观”。比起制度的完善、法律的严惩，更重要的是形成民众对公共空间行为规范的共识并自觉遵守。大家出门旅游，是为了放松心情，但放松不是放纵，维护文明和谐的旅游秩序，是每个人的分内之事。只有每个人内心都有一套文明礼仪规则，敬畏公共空间，形成文明的共识和行为的自觉，才能从根本上减少不文明旅游行为的发生。

文化和旅游部发通知 强化旅游不文明 行为监督管理

为开展文明培育、文明实践和文明创建，持续提升文明旅游工作水平，让文明旅游理念日渐深入人心，文化和旅游部办公厅发布《关于做好2023年文明旅游工作的通知》（以下简称《通知》）。

《通知》强调，要广泛开展文明旅游宣传教育。要利用多种渠道大力普及文明礼仪知识，强化文物和生态保护、制止餐饮浪费等宣传教育，让公共意识、规则意识、节约意识、文明意识深入人心。要高度重视网络宣传，充分利用官方网站、微信、微博、短视频等渠道，发挥抖音、快手等短视频平台优势，加强与在线旅游电商、电信运营商合作，扩大宣传覆盖面，提高宣传精准度。通过多种形式加强对自由行游客、自驾游游客的文明安全教育，加强保护山林、草原、沙漠、湖泊、海洋等自然生态资源提示警示，大力倡导文明旅游、绿色旅游、负责任旅游，引导游客主动抵制私设“景点”等破坏性旅游行为。抓住五一、中秋、暑假、国庆、春节等重点出游时段，发布文明旅游指南、文明旅游公益广告，集中开展宣传教育。

《通知》要求，压紧压实从业人员文明引导工作责任。各地要加强对文化和旅游经营单位以及导游领队、讲解员等从业人员的工作指导，深入贯彻落实《旅行社出境旅游服务规范》国家标准、《旅行社行前说明服务规范》《导游领队引导文明旅游规范》《文明旅游示范单位要求与评价》等行业标准和《旅游景区文明引导工作指南》，扎实推动文明旅游工作常态化制度化规范化。督促旅行社将文明服务、文明引导纳入对导游领队的业绩考核，落实导游领队业务工作与文明督导一岗双责；督促旅游景区加强智慧监管，消除监管盲区，通过网络平台、讲解服务、志愿服务、信息服务体系等多渠道开展文明提示警示，加强对散客的安全文明引导；指导督促星级酒店把文明理念融入精细化管理和亲情化服务之中，强化宾客文明意识绿色理念，坚决杜绝餐饮浪费。

《通知》指出，要切实加强出境旅游安全文明提醒和服务。要督促旅行社把好组团关，将文明旅游相关要求纳入旅游合同，规范强化行前教育和告知制度，提醒出境游客入境问禁、入乡随俗，遵守当地法律法规，尊重当地文化传统、宗教信仰，防范不文明行为可能带来的法律和安全风险。督促旅行社把好落地关和行程关，要求导游领队做到全程引导、全程提醒，及时劝阻游客不文明行为；提醒游客注意自身安全和防护，遵守包括疫情防控在内的各项出境管理规定；推行文明引导员做法，对于具有一定规模的旅游团队，推选综合素质好的游客作为文明引导员，协助领队进行文明旅游宣传引导。要会同外事、海关等部门加大机场、口岸等场所文明出境游宣传；协调在线旅游企业通过官方网站和会员系统，在出境游客订票订房成功通知时，提供有效管用的文明旅游宣传提醒内容；在推出境外目的地旅游攻略中，注重介绍风俗习惯、礼仪常识。

《通知》透露，要着力强化旅游不文明行为监督管理。聚焦旅游过程中不文明行为多发易发环节和时段，及时建立健全服务引导规则和应急处置预案。强化旅游秩序管理，及时妥善处置境内外旅游不文明事件。加强技术监控和人员巡查，及早发现及早提醒及早纠正旅游不文明行为。对于性质严重、影响恶劣的不文明行为，要依据相关法律法规进行惩戒，并纳入旅游不文明行为记录，发挥好旅游不文明行为记录的警示震慑作用。

（来源：浙江日报、中国旅游网、中新网等）