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

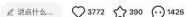
"五一"假期,博物馆里游客的不文明现象频频引发热议。

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?



圣心大数堂碑碎了

Ooops 让我见证一下 #五一 #广州 #圣心大教堂





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 者问询时确认是有此事,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

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 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, 之后文物局会讨来修缮。

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 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

强化制度保护文化遗产

文化遗产专家、中山大学旅游学院教授 张朝枝告诉记者,博物馆藏品与一般物品有 着本质区别,在面向公众开放时既要做好展 示阐释工作,也要做好安保防护、警示提示 与教育工作,在客流饱和时需要加强人力。

他表示,在博物馆等文化遗产相关场景 游客应该有更高的敬畏意识, 所有个人 欣赏行为必须充分尊重文化遗产的相关规定 与文明游客的相关规范。但在很多特殊情境 下,如人员饱和,突发事件等背景下,管理 方处理问题的及时性, 对观众情绪的引导非 常重要,这本身是文化遗产管理能力的体

他认为,从提升管理角度而言,博物馆 展成设计时应针对不同文物级别的展出形式 和保护措施加以区别,同时在人员超饱和的 情况下,应安排分批次进入,设置引导人员 带领等人流控制措施,从而保证现场秩序。 游客入馆前,工作人员也应尽到告知义务, 特别是对一些应急情况的处理, 如涉及高空

或悬空物品掉落等。

有部分网友认为应当对游客的不文明旅 游行为追责,同时博物馆方面也应承担相应 的管理责任。

北京岳成律师事务所高级合伙人岳屾山 对此表示,公众应当爱护博物馆展品、设施 及环境,不得损坏博物馆的展品、设施。如 果造成博物馆文物损毁的,依法应当承担相 应的民事和行政责任; 构成犯罪的, 依法应 受到相应的刑事处罚。

此外,依据《文物保护法》《博物馆条 例》的规定,博物馆对收藏的文物,必须区分文物等级,设置藏品档案,建立严格的管 理制度,并报主管的文物行政部门备案。同 时,博物馆应当按照国家有关规定配备防 火、防盗、防自然损坏的设施, 定期对保障 藏品安全的设备、设施进行检查、维护, 保 证其正常运行。对珍贵藏品和易损藏品应当 设立专库或者专用设备保存,并由专人负责



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, 但旅游高峰季还是有不和 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 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 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 (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 信等渠道,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

《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,深入贯彻实施《旅行社出境旅游 服务规范》国家标准、《旅行社行前说明服 《导游领队引导文明旅游规范》 务规范》 《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; 指导督促星级饭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人出境管理规定; 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、