

出境游，感受最深是“文明”

旅游归来话文明

张希舜

自2014年以来，我随着出境旅游大潮，先后去了俄罗斯、中国台湾、泰国、新加坡、马来西亚等国家与地区，除了领略到各地的优美景致和民风民俗，感受最深的则是文明。首先是环境文明。新加坡被称为“花园国家”，马来西亚被叫做“森林国家”，名副其实，社会治安都比较好，稳定和谐。台湾、俄罗斯、泰国、马来西亚的小学，放学后学生们没有家长接送，也看不到保安把门。银行、兑换钱币的营业处，也绝无保安、更无武装押运人员。路上很少看见警察，就连交通路口和人流密集的机场、码头、旅游景点、演出与购物场所，也很少见到警察，社会安全度高，让人很有安全感。二是精神文明。我所遇到的行人、导游、司机、商贩、服务员等都很礼貌，和颜悦色，热情友好。如果你有要事办，他们都很诚恳地为你服务，没遇到脸难看、门难

进、话难听、事难办的事情，也没看见争吵打骂的现象，和谐友善的氛围令我们非常感动。导游素质都比较高，没有荒诞淫秽的语言和政治笑话、桃色新闻。如在泰国，导游反复讲解国王和王后的恩德；在马来西亚，导游对现任总理的执政业绩大加赞扬；在新加坡，导游为能在这人间天堂生活感到非常自豪；台湾的导游很关心政治，把大陆称为祖国，对祖国的发展与两岸和平统一充满了期盼。不少导游是华裔，更对自己是炎黄子孙、龙的传人深感骄傲自豪！三是物质文明。我所到过的这几个国家和地区物品都非常丰富，品类多样且价格适中。各餐以自助餐为主，吃饱喝好没有问题。同时非常简约不铺张浪费，餐桌上随处可见“少拿多取，不能剩剩”的标识，在泰国若剩餐则罚款200-500泰铢。在这些国家和地区的宾馆里，几乎没有洗漱用品，就连拖鞋也须游客自备。这样不仅不浪费资源，减少垃圾，还为游客节省了开支。四是生活习惯文明。大多数国家和地区不允许嫖娼，18岁以下不准进入赌场。饮食清淡，以素为主，尤其是泰国不许杀生，马来西亚不准吃牛肉。当地居民生活起居很有规律，像新加坡娱乐时间控制在午夜零点前。过零点后不仅娱乐场所关灯，连一些地方的路灯、高楼大厦都要关灯，夜间睡

觉非常清静。这不仅利于休息，也利于节省能源和环境保护。五是遵纪守法。所到国家和地区，当地人法律意识都比较强，自觉遵守法律法规。如过马路不闯红灯、不随便丢垃圾、不随地吐痰，自觉排队上车、登机、进餐厅，自觉遵守交通法规和公共卫生。公共场合不大声喧哗，更少见打架斗殴、语言粗鲁、偷窃、诈骗等不良行为。马路上基本没有随地摆摊、侵占交通道路的现象。形成这样的局面，尽管不同地区有各方面的原因和条件，但归纳起来我个人认为主要是以下几点：严格的管理。我所走过的国家和地区都有完善健全的法律体系与法规条款，特别是严格的执法，如新加坡、马来西亚仍保留鞭刑。在新加坡，市民若随便吐痰、乱丢垃圾则被处以1500新币（1新币≈5元人民币）的罚款。若行为危及社会或他人则轻则处以鞭刑，重则坐牢，死刑犯处以绞刑。法律很有威慑力，法律面前人人平等，但亦有人情味，50岁以上的老人和16岁以下的少年儿童不受鞭刑。城市规划特别严格，不浪费任何一寸土地，尽管人多地少仍然确保50%的土地留给子孙永不开发。信仰的作用。各个国家和地区的人们都有不同的宗教信仰，如俄罗斯以东正教为

主，泰国信奉佛教，马来西亚以伊斯兰教为国教，道教、儒教、天主教、基督教等各国或地区都有人信仰。宗教的教义、教规在许多方面或许起到了净化心灵和规范行为、指导道德的作用。华人的影响。几百年来华人漂洋过海南洋，艰苦创业节俭积累，与当地友人友好往来和睦相处，赢得了信誉和尊重，为所在国的发展作出了巨大贡献，同时也把中华民族尊老爱幼、文明礼貌、诚信友善、遵纪守法、敬业爱人、帮困扶贫、助人为乐等优良传统带到了所在地，影响了当地居民。科技的威力。各国各地区都非常重视科学技术的应用，如台湾、新加坡、马来西亚的垃圾处理、污水净化等技术都达到了相当水平。尤其是新加坡，石油提炼、深海钻井机械、新生水、电子芯片、再生资源利用等高新技术，都达到了世界先进水平。特别是对水资源的保护和利用，非常值得称赞。他们把一个个海湾港汉利用起来形成水库储存雨水，既当母亲河做饮用水源，又做旅游观光景点。祖国的强大。改革开放以来，我们伟大祖国综合实力全面提高，国际地位大幅提升，让世界刮目相看。大批国人出国观光购物，促进了当地经济发展，颇受当地政府和人们的欢迎，我们在游玩时也感到非常自豪。

国家旅游局修改《游客不文明行为记录管理暂行办法》

付玉婷 报道

国家旅游局在官方网站上发布对《游客不文明行为记录管理暂行办法》进行修改的通知。修改后，《游客不文明行为记录管理暂行办法》更名为《国家旅游局关于游客不文明行为记录管理暂行办法》。第五条第五款，“参与赌博、色情活动等”修改为：参与赌博、色情、毒品内容的活动或者危险性活动；第六款，“严重扰乱旅游秩序的其他情形”修改为：严重扰乱旅游秩序的活动；增加“国务院旅游主管部门认定的造成严重社会不良影响的其他行为”，作为第七款。第六条，整体修改为：“游客不文明行为记录”信息实行动态管理。“游客不文明行为记录”信息保存期限视游客不文明行为情节及影响程度确定，期限自信息核实之日起计算。

我省第二批省级传统村落评选结果公示

高晓雷 报道

日前，省住房和城乡建设厅经过审查和专家考察，决定评选命名全省105个村为第二批省级传统村落称号，评选结果已于5月8日至14日公布。今年1月份，省住房和城乡建设厅会同省文化厅、省文物局、省财政厅联合下发关于组织申报第二批省级传统村落的通知。近期，省住房和城乡建设厅组织专家对各市推荐上报的433个传统村落材料进行了审查，并对材料审查合格的村落进行了现场考察。根据审查和专家考察情况，决定命名章丘市普集镇杨官村等105个村为第二批省级传统村落称号。105个传统村落遍及省内17市，其中烟台获评数量最多，占25%。

山东斩获海峡两岸旅游文创产品大赛多个奖项

付玉婷 报道

日前在厦门举行的海峡两岸旅游文创产品大赛暨旅游商品交流展上，我省斩获金、银、铜等多个奖项。大赛由海峡两岸旅游博览会组委会主办，共征集来自台湾、北京、河北、山东、广东、安徽、湖南、江苏、福建等10余个省市、228个系列的近千件作品，两岸专家按照“创新性、纪念性、工艺性、市场性、实用性、示范性”六个方面的评审标准，评出了金奖5个、银奖10个、铜奖20个。我省共报送了40余项参赛作品，最终，山东奥美文化发展有限公司报送的《多彩青岛系列丝巾》斩获金奖，曲阜市圣熙堂报送的《招财纳福》获得银奖，山东齐笔文化有限公司报送的《中华齐笔》、微山县叶之源生态工艺品研发有限公司报送的《荷韵系列-茶几、挂钟、装饰画》获得铜奖。

青岛市2014年度出境游“文明使者”“文明领队”出炉

高晓雷 报道

记者从青岛市旅游局了解到，日前，青岛市2014年度出境游“文明使者”“文明领队”评选结果揭晓，10名旅行社领队和10名游客分别获评。“十佳文明使者”和“十佳文明使者”是青岛市旅游局为进一步加强出境文明旅游工作，树立文明旅游榜样而设立的荣誉奖项。近日，经过青岛市旅游局和市文明办联合评选，中旅总社(青岛)公司王栋等10名领队获评2014年度青岛出境游“十佳文明使者”，李莹等10名出境游客被评为出境游“十佳文明使者”。据悉，青岛市在出境游全过程中实施审核培训责任到位、行前说明提示到位、行中领队履行职责到位、行后总结提升到位；把好组团关、落地关、行程关，涌现出一大批带团耐心、服务周到、业务水平高、综合素质强的出境游文明领队，同时也涌现出一些游览文明、团结协作、顾大局识大体的游客。

“淄博生态文化游”20万人游淄博活动启动

付玉婷 报道

第5个中国旅游日到来之际，“淄博生态文化游”20万人游淄博活动在原山国家森林公园启动，原山、鲁山两路旅游大篷车分别赴全省各市开展为期一周的旅游宣传促销。活动期间，旅游大篷车将向省内游客赠送16万张“淄博生态文化游”一卡通门票，意图在旅游日前后拉动约20万名游客走进淄博。5月19日中国旅游日当天，淄博市民还可关注原山微信公众平台免费游览原山、鲁山、如月湖、白石洞四大景区。据了解，此次旅游大篷车暨“淄博生态文化游”活动是在原山、鲁山联合打造淄博生态文化旅游景区区域合作战略框架下，继“10元游两山”之后推出的又一项惠民旅游措施。双方将着力打造淄博森林生态旅游第一品牌，并借此创建国家5A级旅游景区。

张欢 报道

5月9日至11日，中国·东平“水游故里”与旅游文化国际学术研讨会在东平举行。来自中国、韩国、哥伦比亚、越南、马来西亚等国内外80余位学术专家参加。与会专家先后考察了水游影视城、千年宋城（万里旧居）、贯中国、戴村坝、东平湖湿地等景区。

5月15日，泉城海洋极地世界迎来了一批特殊的游客。当日，济南市布谷鸟特需儿童之家的39名特需儿童在景区导游引导下游览了泉城海洋极地世界，丰富多彩的海底世界让这些有生理障碍的孩子们大开眼界。

骑行线路设计大赛 破解“儒风运河”产品难题

刘英 报道

日前，省旅游局启动“儒风运河”骑行线路设计大赛，吸引社会“创客”参与策划京杭大运河山东段沿线旅游产品，破解当前群众参与型产品过于单调的局面。“五一”前夕，首个骑行线路活动——“骑乘运河之心”在泰安市东平县戴村坝举行。在当天的活动现场，来自德州、泰安、聊城、济宁、枣庄五个城市的1000多名自行车骑行爱好者从南北两个方向沿大运河骑行。在骑行慢游中，大家一路欣赏大运河沿岸遗迹，感悟齐鲁运河“诚信、仁义、包容”的文化内涵，最后在“运河之心”东平戴村坝相聚，共同启动“儒风运河”骑行线路设计大赛。

目前，京杭大运河山东段已经建成东平戴村坝景区、枣庄台儿庄古城、微山古镇等十多个重点景区，沿线五城市纷纷实施以大项目建设推动运河旅游发展战略，投资过10亿元的项目包括聊城东昌古城、济宁大运河国家考古遗址公园、德州运河文化主题公园等6个在建或待建项目，另有一批投资数千万元的中小型旅游单体项目正在推进中，随着这些项目的建成开放，运河沿线旅游产品将逐渐丰富起来。

眼下，省旅游局牵头推动的“儒风运河”主打线路产品研发已经有7条可以马上投入运营，每条线路贯穿3个以上城市，按照文化体验类型与游憩类型相结合的原则，设计出运河游船、自然生态绿色游、古镇风韵游、文化遗产体验游等，时间均在3天左右，不仅集合了“吃、住、行、游、购、娱”等传统旅游要素，还注重挖掘“商、养、学、闲、情、奇”等新要素资源。借骑行线路设计大赛启动之机，省旅游局今后将着重发动社会力量参与开发“儒风运河”线路产品，引导文化旅游体验产品“取之于民，用之于民”。

据悉，骑行线路设计大赛设一、二、三等奖各一名，奖金分别为3000元、2000元和1000元。以征稿方式收集汇总，参赛优秀作品将汇编成册，作为“儒风运河”的自助指南读本。具体信息可关注“山东乡村旅游微信公众平台(mizgly)”获取。大赛报名不限地区、国籍，自行车骑行爱好者和俱乐部均可参赛，投稿截止时间为6月1日17:00，参赛作品将在相关网站予以公示。



山东11家全国百强旅行社发出《联合抵制不合理低价旅游倡议书》

适应新常态，“拆台”不如“抱团”

刘英 报道

5月14日，山东11家全国百强旅行社发出《联合抵制不合理低价旅游倡议书》，共同倡议同行企业“抱团”维护市场秩序，以遵守法律和规则为提高服务品质的基石，在社会发展经营方式转型的新常态下，发挥市场优势，共同维护“好客山东”的品牌形象。据了解，11家发起倡议的旅行社分别来自济南、青岛、烟台、淄博、临沂，其2013年的旅游业务营业收入、实缴税金、净利润、净资产综合指数排名均在全国旅行社百强之列，也是我省带头从传统旅行社向复合型旅游企业转型的先行者。

从去年开始，线上旅行社力推的“1元门票”、“1元团”等促销，已经席卷了包括山东在内的大部分景区和线路，给传统旅行社集中采购业务带来一定冲击。对此，有旅行社人士认为，比起这些带有“一过性”促销痕迹的手段，更让业内反感并要求彻底清理的则是长期“打游击”并不断抛出“不合理”低价团或特价团的同行企业，与广大同行苦心维护的价格体系相比，形同“拆台”。“往往是你们刚刚谈好了一个市场认同的底价，就会有更低的‘炸弹’袭来，以

“甩尾单”的名义做零负团费的低价团，其实际组团量早就超过了‘尾单量’。”某旅行社计调王女士说，有些同行为拉拢客源刻意放低价，最终还是要从游客身上“拔毛”，这样的同行常常被业内称作“病毒”。

旅游业大发展的十多年里，旅行社企业的竞争一度在“拆台”与“抱团”之间往复。跟团游兴盛时期，习惯“拆台”搞“零负团费”的旅行社层出不穷，使整个行业的权益不能得到有效维护，在一些旅游纠纷中旅行社也成为“集体冤家”。当时旅行社团体曾就“旅游纠纷防范与处理”的具体细节展开专门商讨，并一致同意各旅行社结成维权同盟，共同抵制“零负团费”维护自身权益。

在2013年《旅游法》刚实施的时候，明确规定旅行社不得以不合理的低价组织旅游活动，诱骗旅游者，并通过安排购物或者另行付费旅游项目获取回扣等不正当利益，因此当时1000多人的云南游回归到了3000多元，基本可以不安排购物。旅行社之间的价格竞争逐渐变成采购能力的竞争，有实力的旅行社开始瞄准目的地营销，集中采购代理旅游目的地的推广，侧重邮轮、包机或专列产品批发，一些规模较小的旅行社也开始自主研发“小而美”的特色旅游产品，开启了

旅行社之间的上下游分工与竞合。

但“相安无事”没一年，千元游港澳、千元游“昆大丽”、千元游韩国的低价购物团带着“甩尾单”的帽子卷土重来。“如果只有几个名额，属于商家甩卖行为，若一个团50个人，却抛出25个或更多‘尾单’，能算合理低价吗？”旅行社人士陈立对微信朋友圈里的各种“价格诱惑”提出质疑。据悉，山东现有注册旅行社2024家，数量在全国最多。在旅游市场已经逐步由团队成行渐渐转为散客独立成行的情况下，线上旅行社开始向传统旅行社的地盘圈资源垦荒。结盟还是单挑？传统旅行社面临更大压力。

“如果大家抱团合作，无论是外出宣传还是集体采购，都会做大山东产品平台，与线上企业争夺更多谈判话语权。”山东省旅行社协会会长、山东交运旅游集团有限公司董事长王延辉说，在经营方式转型的新常态下，协会将更注重发挥凝聚力，团结广大会员单位搭建融合型合作平台，为净化市场环境和维护企业合法权益提供支撑力量。日前，省旅游局发布集中受理旅游经营违法违规举报方式，向“不合理低价”宣战，11家全国百强旅行社的倡议书紧随其后，表明了这些企业的觉悟和带头垂范的担当。

践行“好客山东”需要每位游客的参与

边走边说

高晓雷

在对“最美游客”董萍萍进行现场颁奖时，广饶县相关部门负责人称，董萍萍的举止是广饶游客的一张名片；如果再往大处说，竹泉村中的董萍萍、泰山上的导游及所有参与救人的工作人员，都是整个“好客山东人”的代表。5月份以来，在全国范围内，云南

“导游事件”余波未了，随后接连发生“攀登红军雕塑”“强行打开机舱门”等多起旅游不文明行为。而恰在此时，山东展现的却是两起景区游客获得急救的细节大爱，给弘扬文明旅游吹起一股清新的正能量。正如业界所说，旅游业既包括景区、旅行社、饭店、旅游基础设施等“硬环境”，也包括以服务为核心的“软环境”。而强调服务质量和游客旅游舒适度的“软环境”，对于“好客山东”来说，显得格外重要。去年笔者曾经采访过一位加拿大女游客，她的一段话让笔者印象深刻。她说，山东的“天下第一泉”、泰山、“三孔”等景观都非常棒，但是给她印象最深、感

觉最美的不是景区，而是她遇到的一个个山东人。她语言不通、孤身一人，然而就凭一张写了字的纸条基本全省畅通无阻，在火车站有热心游客帮忙买票、在火车上有人给她让座，在济南订旅馆有大学生帮忙协助……包括此次竹泉村里的董萍萍、泰山上接力救援的众人，他们是千千万万个好客山东人中的一员，这正是我省“好客山东”、文明旅游优秀传统的本质体现和延续。这也再一次给我们启示：“好客山东”，这个“好客”不是虚的，而是需要每一名游客，甚至每一个旅游目的地范围内居民的热情好客和善行义举，只有每个人都切实参与进来，“好客山东”的品

牌和口碑才能筑得更牢，堆得更高。同时，践行“好客山东”、弘扬文明旅游，虽然需要每个人的参与和践行，但并不要求每个人都去“舍己救人”，做出多么轰轰烈烈的事迹，而是不妨从实处入手、从小处着眼，做好一件事、做实一件事，例如待人礼貌、诚实守信、文明用语、不乱扔垃圾等等。在采访董萍萍时，她曾提到，当她俯下身去施救时，景区工作人员和周边很多游客都在共同协助，“没有感到丝毫孤单”，在救助别人时也接受着身边人的帮助，在奉献的同时也感受到来自社会的回馈。文明旅游的氛围越是浓厚，旅游环境也就越文明。

