



# 中国导游在境外如何肩负责任?

□本报记者 兰德华

据预计,2013年中国境外游客将超过一亿人次。倡导文明出行、文明旅游,是国家和社会努力推动的一项工作,并获得了公众积极响应。但发生在个别游客身上、有损国家整体形象的恶性事件不断发生,引起社会各界口诛笔伐。

与此同时,另一个群体——中国导游也开始被置于舆论的风口浪尖。在提升游客素质,处理旅游途中游客不文明行为和突发事件,领队、导游该扮演怎样的角色,应尽到怎样的责任与义务?

## “旅闹”“空怒”频发

近日,从泰国曼谷飞往南京的亚航航班两位中国游客因不满廉价航班没有提供免费餐饮服务,争执后竟用泡面怒怼空姐。其中负责此次旅行团领队的熊某,因未随团赴泰,而是擅自让并无领队资质的马某代替而被处以暂扣领队证一年的惩罚。

如此“空闹”,无独有偶,17日当天,媒体再爆出一重庆飞往香港的航班上,两位乘客因嫌后排小孩太吵发生争执,并大打出手,航班因此险些返航,抵达香港后,警方介入调查。

然而,这只是“旅怒”、“空闹”等旅游、出行不文明行为的冰山一角。长期以来,游客大闹登机口,公共交通工具上抽烟的,打架、相互谩骂等,诸如此类“旅闹”、“空怒”现象屡见报端。那么,在游客身上发生的这些不文明行为,导游的责任边界又在哪里?

## 导游有无责任

依据《中华人民共和国旅游法》第十三条“旅游者在旅游活动中应当遵守社会公共秩序和社会公德,尊重当地的风俗习惯、文化传统和宗教信仰,爱护旅游资源,保护生态环境,遵守旅游文明行为规范”的规定,决定将两名涉事游客不文明行为信息纳入《全国游客旅游不文明记录》的处罚无

可厚非。而对于出境旅游中游客不当或过失行为为导游和领队同样有相应责任。按照我国《导游人员管理条例》规定,导游人员进行导游活动时,应当向旅游者讲解旅游地点的人文和自然情况,介绍风土人情和习俗;而对于出境旅游,根据我国《出境旅游领队人员管理办法》第八条规定,领队有协助处理旅游行程中的突发事件,纠纷及其它问题,自觉维护国家利益和民族尊严,并提醒旅游者抵制任何有损国家利益和民族尊严的言行的责任。

针对此次国家旅游局的处罚,相关专家还表示,避免出境过程中的不文明行为,要切实做好游客和旅游团队文明旅游宣传引导工作。但不少旅游业内人士则为旅行社和领队受罚“叫屈”。

“让一名领队或导游与游客相处几天,去改变游客的行为与素质,有可能吗?领队与导游在几天时间里完成教育部门的九年义务教育,可行吗?领队与导游在几天的时间里完成十年二十年的家教,可行吗?”不无导游这样言辞激烈的表示异议。

但后经查实领队熊某并无随团,并擅自让无领队资格的他人顶替,据此对其的惩罚则另当别论。

## 导游监督困局

对于导游在游客发生不文明行为和突发事件时的责任,按照相关规定,是“协助处理”的义务;同时,导游人员进行导游活动时,应当向旅游者讲解旅游地点的人文和自然情况,介绍风土人情和习俗。即要对游客就相关注意事项进行告知和提示。

毕业于南昌农业大学从事出境旅游领队工作多年的晓雯告诉记者,作为导游,她对自己在游客和旅行社之间的目前角色很困惑,“按照旅游法等相关的法规政策规定,旅行社要求导游和领队承担教育和引导游客不文明行为的责任和义务,但是作为导游,我们更多的角色是服务提供者,及时为游客提供服务又要扮演行为监督角色,这本身就很难

平衡,很矛盾。”

“在旅行社和游客之间,我们才是真正的弱势群体。”一位不愿透露姓名的导游表示,“有时候我们夹在两边难做人,出问题时会被扣奖金,但面对有些‘傲娇’的游客,你苦口婆心的提示再三,但人家就是不听你的,你话说重了又怕对方生气,所以我们带队时大多情况下只能笑脸相迎。”

有业内专家表示向记者表示,旅游中不文明行为“冰冻三尺,非一日之寒”,加强监管是必要的,特别是在出境旅游过程中,加强导游、领队对游客的文明出游的引导和教育也是必要的,但从长远来看这更涉及从国家和政府层面联合教育、文化等部门共同致力于游客文明素质的提升。“若过度强调旅行社和导游的责任,则相关的监管部门则有懒政之嫌。”

目前,对于约束旅游经营企业和旅游从业人员的法规相对较多,但针对旅游者的则相对较少。专家认为,对如何约束旅游者的行为,缺少可执行的条款,需要尽快制定旅游法条例。例如,旅游局如何得到法律授权直接处罚违法的游客,“去年九寨沟游客不听劝阻致

## 旅游观察

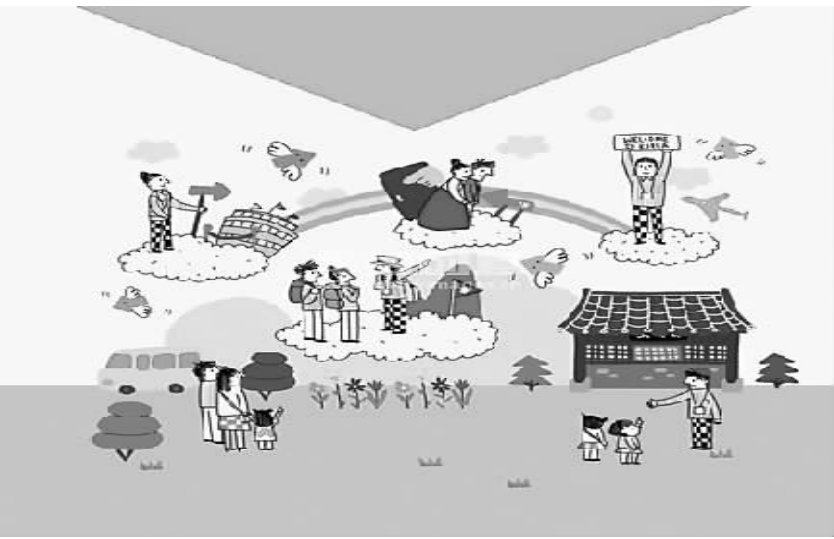
发生在个别游客身上、有损国家整体形象的恶性事件不断发生,引起社会各界口诛笔伐。与此同时,另一个群体——中国导游也开始被置于舆论的风口浪尖。

大面积滞留景区;此次游客飞机上违法、危险行为,旅游局如何对其处罚,法无明文”。而已经开始通过《全国游客旅游不文明记录》直接对游客不文明行为进行约束,则是一个好的开始。

国家旅游局新闻发言人张吉林表示,旅游文明素质是一个国家和地区公民整体文明素质和社会整体文明程度的体现。在当前中国内地公民年出境旅游人数已突破1亿人次的大背景下,中国游客在国外的言行代表着国家形象,体现着中国文明程度和国民素质修养。他强调对此必须予以高度重视。国家旅游局将继续履行职责,会同有关部门加强文明旅游宣传引导,同时依法依规加强对旅游团队不文明行为事件的重点监督和管理,为提升公民文明素质,营造文明旅游的良好风尚采取一系列有效措施。

文明旅游,依法治旅势在必行,但如何在游客、导游、旅行社以及相关政府职能部门之间画出清晰明确的权责界限,有效治理旅游过程中诸如“旅闹空怒”之类不文明行为,提升游客素质还有待进一步的探讨。

压题图:南山/CFP



## 行走天下

# 冬季旅游你去哪儿?

□笑阳

如果你生活在寒冷的北方,那么你可以去温暖的海南;如果长在南方,羡慕北方的冰雪,那么东三省就应该走起了。今天给大家推荐一些适合冬游的好去处,让寒冷的冬天多些滋味。

## 黑龙江:最美雪乡

雪是纯洁的化身,当一个地方把雪和乡村联系在一起,大概离世外桃源不远了,被誉为中国雪乡、雪景之源的双峰,地处黑龙江省大海林林业局施业区内,位于林业局西北部边缘,北边边缘横卧着巨蟒似的羊草山。



## 海南:阳光温暖游

海南以其阳光、海水、沙滩、椰树吸引着数以万计的游客慕名前来。碧波万顷的大海,海上船只穿梭,犁银滩玉,阳光、海水、沙滩、椰树相映成趣,构成一幅美丽动人的自然画面。这个冬天,海南依然温暖。



## 哈尔滨:冰箱风情游

庄严雄伟的圣索菲亚教堂、神秘气氛笼罩的尼古拉教堂、造型奇巧的俄罗斯木屋、典雅别致的哥特式楼宇、欧式建筑的中央大街……雅洁明快的建筑色调,灯红酒绿、繁华如锦的都市风貌,处处折射出“小巴黎”的独特魅力。



## 云南:文艺小资之旅

丽江的民族风情迥异多彩,特点突出,被称为“中国古典音乐活化石”纳西古乐,世界上唯一“活着的”东巴象形文字,仍具有母系氏族特征的摩梭人,玉龙雪山,虎跳峡……使丽江成为中国乃至世界的旅游热点。



## 香港:购物

香港在11月、12月、1月、2月这几个月打折非常厉害,从万圣节到圣诞节到元旦再到春节情人节,各种打折的理由,喜欢shopping的童鞋,不能错过哦!



## 吉林:独特冰景

每年从11月中旬开始,雾凇便开始登场亮相了。升腾起的大雾常常笼罩着这个近6平方公里的小岛,有时竟一天也见不到太阳,在这样的天气下挂在树上的雾凇是不会掉落的,并且夜里又会挂上一层。



# 一段挑战驾驶极限之旅



## 吸氧,亲水是永恒不变的旋律

从107省道向着108国道挺进,窗外植被变得越来越繁茂,坐在副驾上一脸兴奋的“美妞”说,你们看这山像不像是一颗硕大的西兰花。好吧,第一次听到对繁茂的植被可以这样来形容,不过倒也有几分神似。

车队随着黑河水流的方向逆向行驶,从喧嚣嘈杂的城市到宁静致远的山间,从掺杂各种废气的冷气空调中解脱到打开车窗呼吸大自然的凉爽清风,让人不禁感触良多。

黑河,作为西安人的母亲河,滋养了这片丰饶的土地,孕育了十四朝古都的繁华落寞,而如今曾经八水绕长安的盛景已难觅,我们只能行至黑河的源头去寻找往昔点滴,在绿树成荫、天空碧蓝、清水环绕的山涧窥得一丝美景。

中午12:30抵达了此行的第一站黑河国家森林公园管理处。可口的山野菜齐刷刷的端上了桌,或许这里的农家秉承了靠山吃山的特性吧,所以满满一桌子七荤八素的菜有一大半都是与菌类搭配烹饪。品尝当地最具特色的无公害纯天然绿色食品自然是胃口大开,桌桌都是光盘行动。

下午3点左右抵达住宿地熊猫山庄,工作人员安排好车友的房间后,丢掉四轮机械束缚的我,终于可以自由的撒欢了。漫步在森林浴道贪婪地吮吸着天然氧吧里的清新空气,耳边不时有潺潺的溪流声不绝于耳,也许是受限交通,这里的原生态自然环境被保护得很好,三步一潭五步一瀑的水景比比皆是,让人禁不住挽起裤管跳到溪水中,那种冰冰凉透心凉的快感瞬间从脚底传到心底,整个人像被电击了一般为之振奋。就这样我们笑着闹着在山林间直到入夜才返回住所。入夜的野外草木气息格外清新,躺在凉台上仰望满天繁星,耳畔则萦绕着鸟语鸣,意识也变得飘渺。

## 状况接连不断的寻访之路

周至老县城村是距离西安钟楼最远的一个西安的村落,至今还有居住着最后的几户人家。据说这里曾经也是繁盛一时,因其历史原因这里逐渐被人们淡忘,带着各种“神秘的印迹”我们约上四辆车友的车从熊猫山庄出发去老县城。车队顺着来时的路返回至厚畛子镇一路上道路还算良好,但由厚畛子镇继续前往老县城的路就没那么好了,原来的小柏油路没了,完全是山间小路伴着小碎石头,我既要前在窄道上注意错车,又要注意凹凸不平的山路碎石划伤爱车,还要注意道路上是否有滑坡险情。

正当我怀揣着各种小心思并以20~30码的速度在山间“爬行”时,突然前方的车辆挡住了前进的步伐,原来是遭遇返程越野车队要超车,前方的“VOLVO美女司机”只能请随车老司机帮忙,既要躲避刚交汇的越野车,又要注意前不远处刚刚经历了滑坡的山体,面对这样复杂的路况,无论是已经望而却步的“VOLVO美女”还是我这胆儿肥之人,都无法驾驭。



有了这样的经历,一路上小心谨慎驾车的程度就像刚刚拿到驾照的新手一般,一个小时煎熬终于抵达目的地。在这里还遇到了自驾车队的其他车友,一见面大家便像故人一般亲切交谈,听的最多的就是其中一个车友在路上经历车轮卡在悬崖边十几个车友齐心协力将车抬上乡道的经历……听得人后背直冒汗,回来的路上我的“POLO小白”也经历了车轮陷在悬崖边错车的险情,那种将心悬到嗓子眼的驾驶经历直到现在想来都后怕。

周至老县城因作家叶广岑曾任周至县委副书记,她后来写就的长篇文化散文《老县城》,揭开了她久藏于深山的神秘面纱。许多游客就是因为读了这本书,而专门前来体验周至的风情与文化。无人之境,几多惊喜。岸畔崖间,鼓涛为乐,无人驻足,是为桃源。吾爱世人,自然甚之。(乡音)

# 华住与雅高首试股权结盟

近日,雅高酒店集团与华住酒店集团签订长期战略合作关系,宣告两国国内外酒店领域的行业大佬缔结了携手共进、融合共赢的“联盟”。

此次双方的联手将覆盖双方旗下共15个品牌的深度合作。华住将得到雅高2500万美元的注资和旗下LUB业务(索菲特、伯尔曼、美憬阁、诗铂)10%的股份,并成为雅高在大中华地区的独家总加盟商,接手雅高旗下MEB品牌合(美爵、诺富特、美居、宜必思尚品和宜必思)在大中华区的经营,雅高则将得到华住10%的股份和1个董事席位,并能通过华住在中国市场的资源加速自身在华的发展。据了解,“联盟”后的两家企业将在保持品牌独立性的前提下展开业务上的深度合作。

华住酒店集团创始人兼董事长季琦表示,“华住在做高端酒店的经验还比较缺乏,雅高在这一市场做的就很好。我希望华住能借助这

次合作,学习雅高在高端市场的经验。”

对于雅高来说,与华住的合作也将成为其融合中国市场,实现本土化转型的重要步骤。

针对中外媒体普遍都关注的“跨国酒店品质性问题”,季琦表示,这次华住在接手雅高旗下的MEB业务后,预计将在五年内从102家增长到约477家的水平,年复合增长率达到36%。华住将遵循“标准一致”原则,保持团队基本不变、品牌标准不变、业主承诺不变,雅高国际化品牌不变。针对雅高业主和会员,坚持一个标准,双份关怀,一家酒店双会员支持,双网络预订。同时华住也会采取更多布点,扩大品牌知名度,共享采购平台和IT技术,降低运营成本,从而提供性价比更高的同类酒店服务。

“怎么样让更多的旅行者,更多的业主和加盟商因为我们这个合作得益,有更好的住宿条件,更方便的网络和设施,这是我今天所考虑的事情。”季琦说。(李玲)

# 旅游新概念:先体验再旅游

近日,北京民生国际旅行社宣布,将于2015年在北京燕莎商圈推出全新的旅游体验店,民生旅游新型体验店将集强大的品牌展示以及分享功能于一身,增强消费者对旅行社品牌认知度,在功能上更加注重对旅游门店的服务全新升级。

民生旅游即将投入的体验店位于燕莎商圈附近,面积进达870平方米,预计投入600万元左右,将于2015年3月份开始投入运营。

即将投入的体验店不仅在规模上在京首屈一指,功能上也具有很多创新之处,比如娱乐方面,在家长们资讯旅游产品时,可以将孩子们带到店内专设100多平方米的游乐区专

供孩子们玩耍,这样家长可以更安心、更细致的资讯旅游产品;同时,民生旅游还会将航空公司以及外旅局合作,把飞机上的座椅,国外著名景点相关的元素等等引进店内,让游客有身临其境的感觉。

此外,民生旅游开设线下直营体验店和传统旅行社门店不同的是,民生旅游体验店的咨询位将采用一对一模式,并且设有残疾人服务专区,以及LED观赏区。

北京市民生国际旅行社董事长周飞表示,“企业直接面对消费者,可以使品牌更具说服力,同时也让我们更好的了解消费者需求,能有效地位消费者提供更具人性化的服务。”(姬薇)

# 察尔森首届冰雪渔猎文化旅游节开幕

本报讯(记者蒋嵩)12月20日,“察尔森首届冰雪渔猎文化旅游节”在内蒙古自治区科尔沁右翼前旗开幕。旅游节以“渔悦冰雪,幸福兴安”为主题,展示冬季察尔森湖的独特魅力,该旅游节至明年1月23日结束。

徒步、冰雪汽车拉力赛、文艺演出、冬捕、冰雪真人CS野战对抗联赛、冰雪低空飞行表

演等丰富多彩、形式多样的冬捕冰雪系列活动。主办方负责人表示,“游客们不仅能在这里体验一场文化盛宴,还可以享受到风味独特的‘渔家乐’饕餮美食,更能收获一份‘年年有余’的美好祝愿。”

察尔森湖,位于内蒙古自治区兴安盟科尔沁右旗境内,距乌兰浩特市32公里。