

# 喂！这是扶手，不叫“扶脚”

## 亚航空姐一句“她们是中国人”，刺痛了谁？

妈妈鞋子脱掉，并把脚踏在她的座椅扶手上，持续将近3个小时。12月5日，《工人日报》记者联系了当事人吴女士及其乘坐的亚洲航空公司。

### 事件回顾 蜜月旅程却被恶心收尾

12月2日，有网友发布微博称，“乘坐曼谷飞往西安的航班，后座的大妈不但将鞋子彻底脱掉，还肆意将双脚完全搭在了前排乘客的扶手上。这一举动持续了数个小时的旅程……呼唤空姐制止这种行为，空姐说她们对此感到无奈但无法制止。”

12月5日，记者联系上发布微博的吴女士。吴女士告诉记者，11月29日上午约10点左右，乘坐上从泰国曼谷飞往西安的亚洲航空公司FD588航班后不久，发现后座一位大妈将赤裸的双脚搭在她的座位扶手上，“刚开始我心里有点咯噔，但觉得她不会一直这样”。吴女士说，她多次转头与大妈眼神对视试图告诫，且大妈中途去

了趟洗手间，但返回座位后，双脚依旧搭在扶手上。

11点左右，强忍了一个小时的吴女士按了服务铃，喊来空乘人员。吴女士用英语告诉空姐：“请帮忙制止后排乘客喧哗，并将脚从我的座位上挪开。”但空姐只是反复向吴女士表达歉意，并解释因为后排乘客为中国人，她也无能为力，便离开了。

直到13点左右，大妈终于把“自在”了3个小时的双脚收了回去。而这3个小时，吴女士小心翼翼地坐着，生怕碰到了大妈的脚。“原本是在泰国度假，现在感觉美好的旅程有一个恶心的收尾。”

### 亚航回应：未接到投诉 但一般会加以劝阻

就吴女士的遭遇，记者电话询问了亚航的工作人员，对方回复称：“一般飞机上发生类似不文明行为，空乘人员会加以劝阻。”由于乘客吴女士并未向航空公司投诉，因此公司不方便对“空姐拒绝制止中国大妈的不文明行为”这一事情的更多细节做出回应。

同时，该工作人员称亚航总部已经注意到了这次事件，“因为她们是中国人”只是空姐个人表达。

### 对话拍照者：引发公众热议，是因为感同身受

记者：你当时有没有当面劝阻大妈的行为？

吴女士：没有。我老公想去质问对方被我阻止了，因为大妈是跟一个旅行团来的，她们一路上说说笑笑、大声喧哗。我数了下，光她们一排最少6人，而我们有2个人。论人数、论口才、论嗓门，我们都不是对手。由于航班起飞早，当时很多乘客在休息，因此在机舱内争吵会影响到其他乘客，不是处理问题的最佳方式，所以我没有当面劝阻大妈。

记者：你对空姐的处理满意吗？

吴女士：不满意，就像提示乘客系安全带一样，我认为空乘人员语言提示不会

造成冲突，而且空乘人员有义务维护机舱内的环境和秩序。

记者：事后，你向航空公司投诉吗？

吴女士：没有，因为我感觉最需要改善的是国人素质。

记者：你这条微博是怎么火起来的？

吴女士：我并非当天气头上发的，而是时隔3天后才发。当时只是想向亲友吐槽，并希望大家出门在外注意自律。最早是朋友看到觉得气愤，转发并@了一些网络大号。表面上看是由于几个网络大号转发引起了公众关注，深层次想是因为类似的不文明行为太普遍，大多数网友感同身受才评论、转发扩散开来的。

记者：你怎么看旅途遭遇的一件国事被曝光？

吴女士：我觉得转发及媒体报道有教育及警示的作用，正因为文明教育的缺失才导致一些不文明现象的发生。微博下有一位网友留言说要把微博让母亲也看看，告诫她出门在外可不能这样，我很欣赏这种理性的态度。

### “大妈坐飞机赤脚搭扶手”事件的微博热评

@Ject-Z:上次从曼谷回来因为坐的是半夜红眼航班。就遇到同飞机的中国旅行团的大妈把脚翘在前面我们的扶手上呼呼大睡。那个味我至今难忘。

@明媚滴春：现在的人都怎么了，前几天我和你一样曝光一个公交车上吃煎饼果子的，那一车的味道，竟然也有抨击我多管闲事的。既然作为一个公共场所，遵守秩序是基本原则，违背的代价不该由遵守者承受。

@伊丽莎白-翠花 Elizabeth-Cui Hua:坐前排的人不敢说？是我的话一定要说，就说你脚有异味，影响到我了。

@蒯蒋我要热死在路上:为什么很多外国旅游景点或者一部分外国人不喜欢中国游客，甚至吐槽说中国人怎么怎么样，就是这种低素质的人造成的，所谓一粒老鼠屎，坏了一锅粥！

@Moory:曝光的初衷很重要。如果你想改变这种现象你也可以当时就直接制止。可是她做了吗？不声不响回来之后说这些，有什么意义？

@秦思岛离婚小律师:如果她不被惩罚，如果大家什么都不做，她根本意识不到错在哪里。

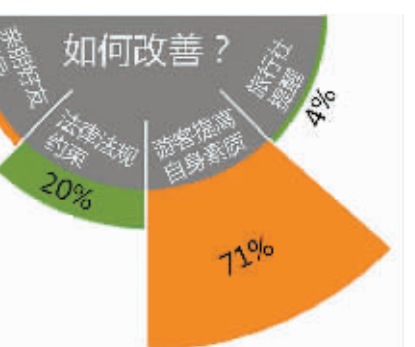
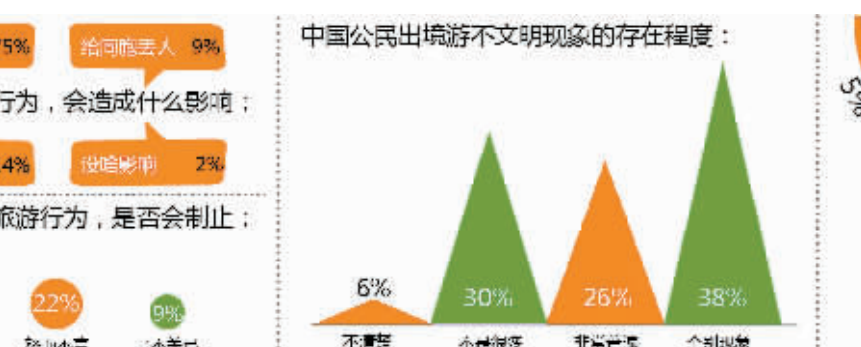
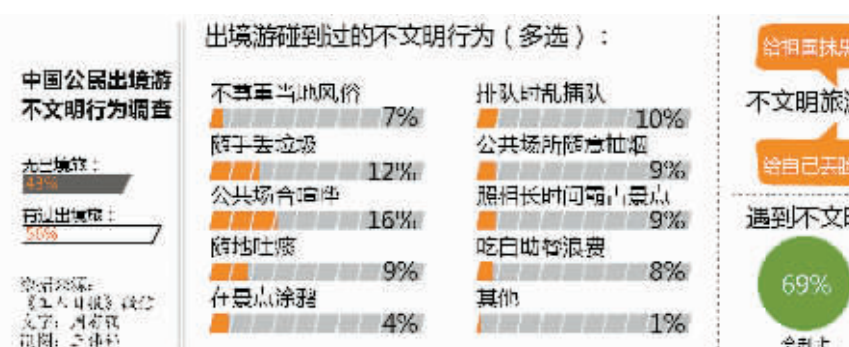
@不哭-天使：关键是这脚颜值太低。

@一段落一：政府有责任在有些没有基本常识的国民出国前教会他们基本的礼仪礼仪，这也不完全是某个国民的问题，因为国家对国民这方面的教育宣传太少太少了。

@芭拉小萌仙：为什么不把照片马赛克？大妈做的不对，难道你利用网络，肆意公布别人的照片就对了么？

### 本报记者 李丹青

12月2日，有网友爆料，11月29日，其结束蜜月之旅乘坐从泰国曼谷返回陕西西安的亚航FD588航班时，后座的一位大



# 《工人日报》微信公众号调查显示，境外游不文明行为中——

# 大声喧哗、乱扔垃圾最丢人

### 本报记者 罗筱晓

即将过去的2015年，“中国游客”在全球范围内成为一个热门话题。中国旅游研究院数据显示，中国大陆出境游人数和购买力已连续3年居世界第一；2015年，中国大陆公民出境游人次预计将实现16%的增长，首次突破1.2亿。随着出境游不断升温，中国游客在被全世界费尽心思讨好的同时，也屡屡登上不文明行为的丑闻榜。

那么，中国游客出境游哪些不文明行为最丢人？不文明现象多大程度上存在？会造成什么影响？该如何改善？

日前，《工人日报》微信公众号对759人进行的“中国公民出境游不文明行为”调查显示，公共场所喧哗、随手扔垃圾等行为最为常见；超一半的受访者认为出境游不文明行为并非非常普遍，75%的受访者直言境外不文明行为会“给祖国抹黑”；71%的受访者建议要改善不文明行为状况，最主要依靠游客提升自身素质。

### 大声喧哗、乱扔垃圾最常见

调查显示，在出境旅游时，16%的受访者遇见过国人在公众场合喧哗，而12%的受访者遇到过中国游客随手扔垃圾，占据境外不文明行为的前两位。在今年中国旅游研究院联合中国国际广播电台开展的中国游客海外形象调查中，以上两项也都被外国人认为是“中国游客突出的不文明行为”。

“大声喧哗”似乎已经是贴在中国游客身上的一张标签。泰国国家旅游局2013年的一项民意调查显示，中国游客给泰国民众留下的不好印象中，大声喧哗也排在第一位。

媒体人宁女士向记者讲述了2013年她与朋友去韩国济州岛的经历。“刚走进当地一家餐厅，韩国老板娘就非常客气地提醒我们‘请小声一点’，还试图把我们一群人单独安排在二楼就餐。”宁女士坦言，在国内，自己和朋友都不算音量很大的人，但因为国外公共场所普遍比国内安静很多，所以当天就餐过程中聊天、敬酒时发出的响动，还是让她顾客纷纷侧目。

如果说“分贝大”还与国内外环境的差异有关系，那么“乱扔垃圾”的行为则更凸显国人出境游时的不文明习惯。2014年，北京的罗女士带着当时3岁的儿子帅帅去马尔代夫度假，走在洁净的沙滩上，帅帅突然拉住她，“地上有汉字”。罗女士一低头，看见一个被随意丢弃的食品包装袋，上面印着显眼的汉字。“我觉得特别丢人，不知道要怎么跟孩子解释为什么地上会有汉字。”

### 境外游不文明行为并不普遍

在调查中，37%的受访者认为中国公民在境外的不文明行为为“个别现象”，30%的人认为“还好吧，没那么糟糕”，同时也有26%的人认为境外游不文明现象“非常普遍”。

这一数据也得到携程发布的2014年《文明旅游行动报告》的印证。携程对100多万跟团和自由行形式出境游的中国游客进行调查后发现，绝大部分旅游者都能自觉遵守文明秩序，发生恶性不文明事件的情况非常少见，比例低于万分之一。

既然如此，为什么仍有部分人认为国人在海外频频出现不文明行为？很多参与本次调查和采访的人表示：一方面，出境旅游人数多，相对来说不文明现象出现的概率自然较大；另一方面，一个不文明现象经过舆论发酵后，其影响会远远超过众多文明出游的行为。

中国海外游客形象调查执行组长、中国旅游研究院助理研究员宋慧林告诉记者，根据她的调查，文明意识差、文化差异和生活习惯差异是受访的海外游客认为造成中国游客不文明行为的主要原因。

在宋慧林看来，由文明意识差引发的不文明行为不分境内外。在国内旅游景点，自身素质较低的游客就存在乱扔垃圾、随地吐痰等现象，只是这些行为很多时候得到了容忍，一旦被带出了国，其影响就会被放大很多倍。“我在北戴河随处可见到垃圾，但它们对我的冲击远不及马尔代夫海滩上那一只孤零零的塑料袋。”罗女士对记者说。

相比于缺乏文明意识造成的不文明行为，文化差异和生活差异导致的问题则更像是一种误会。比如在部分清真寺，要求女士戴头巾、穿宽松的长衣长裤才能入内参观；在美国，小费是服务业从业人员获取收入的主要方式，但在国内则没有给小费的习惯。这些文化和生活习惯上的差异，都可能因为事先未做了解而造成旅游中不愉快事件的发生。

### 游客还需提升自身素质

说起两年前跟团去泰国的旅行，北京的朱先生印象深刻“最深刻”的是发生在曼谷出租车上的事件：“为了抢座一个座位，两个家庭的人直接打起来了。车上的司机和导游都是泰国人，当时觉得特别给中国丢人。”

朱先生的想法与本次调查中75%的参与者一致，他们认为境外不文明最主要的影响是“给祖国抹黑”。“中国游客的到来对当地经济起到了刺激作用”，宋慧林说，“但少数中国游客在海外的不文明行为拉低了当地居民对中国人整体形象的认知。”

中国旅游未来研究会常务理事、北京旅游学会副秘书长刘思敏博士则表示，中国游客在境外

出现的一些不文明现象之所以引起了海内外舆论的高度关注，恰恰是因为社会普遍认为游客的不文明行为与国家形象、民族形象紧密相关。

那么中国公民该如何做一个“全球好游客”呢？

针对国人在海内外的不文明行为，今年国家旅游局出台了《游客不文明行为记录管理暂行办法》。此次调查中，也有19%的受访者支持用法律法规进行强行约束。

但不文明行为往往较为模糊，没有统一标准，而且如果当场不进行相关记录，当事人过后往往不承认。这会导致相关法律法规的执行效果大打折扣。

相比外在的约束，70%的受访者倾向于依靠游客提升自身素质来改善不文明行为的状况。宋慧林指出，作为一个大国公民，中国游客首先要树立起正确的道德观、是非观，一旦具有了文明意识，在任何地方就都不容易出现恶性不文明事件。此外，出发前充分了解目的地的风俗文化及生活习惯，可以有效避免旅途中不必要的误会与摩擦。

### ◆为争荷兰奶粉 同胞当街互殴

2015年11月18日上午，一男一女两名中国人在荷兰第二大城市鹿特丹一家超市为争奶粉而起言语争执。两人很快由“文斗升级为武斗”，躺在地上打得难解难分，一旁的本地人架架都拉不开。据悉，荷兰当街打架现象极其少见，男女之间斗殴更是罕见。多家纸媒图文并茂地报道，言语嘲笑。网友评论“真是丢人丢到国外去了。”

### ◆航班延误大闹机场 中国游客高唱国歌

2015年9月4日，泰国东方航空一架由曼谷廊曼机场飞往重庆的客机，由于暴雨和安全检修，延误11小时。约百余名内地旅客滞留鼓噪，又占用航空公司柜台，提出道歉、赔偿、转机三大要求，还有数名旅客在机场高唱中国国歌。约30名不愿登机旅客已被列入不文明黑名单。涉事中国游客备受质疑，被指责“丢了国人的脸”。

### ◆机场围圈打牌 网友痛批大妈

2015年4月20日，泰国网民在社交网站上贴出照片称数名中国中年女游客在泰国曼谷素汪纳普国际机场候机大堂内围着一个纸箱打扑克，引发网友热议。网民批评中国游客不顾他人异样眼光，也不关心泰国的法律是禁止赌博的。而泰国警方事后发表声明称，中国游客这样做虽不犯法，但不应该。

# 文明出境，先在国内“正衣冠”

### 赵昂

中国游客，常常以两个形象出现在国外——“土”和“豪”，后者意味着部分游客喜欢挥舞着双币卡在商场里疯狂扫货，而前者，则表示个别中国游客的不文明行为，与旅游目的地地社会习惯格格不入。而当个别游客的行为被放大后，不文明的标签，难免被当地旅游业从业者，乃至普通公众，打在了全体国人身上。

2014年，中国游客出境游总人次超过1亿人次，而2000年时，当年出境游总人次刚破千万大关。

曾经，坐一次飞机，办一次护照，换一次美元，是足以和小伙伴炫耀很久的事情，毕竟，在城镇在岗职工平均工资不足万元的15年前，出境游，只能是“先富起来的人”的专利。

而如今，对于城镇在岗职工工资已达5.7万元的普通国人来说，全家出去玩一趟，经济负担并不算多重，这也使得出境游人群从精英化向大众化转变。换言之，既然出国旅游对于普通大众来说并非难事，那么，身边普通人的文明程度，与出境游的文明程度，相差其实并不大。

那么，当个别广场舞舞者用大喇叭扰

民而无人管理时，又怎能指望他们不会在海外景点大声喧哗？当个别乘客在地铁上加塞不排队，肆意饮食却无人制止时，又怎能苛求他们在国际航班上也遵守规矩？当普通游客，甚至导游领队，对国内景点上各种“到此一游”的涂鸦漠然以对时，又怎能希望他们会制止团友在海外的同类行为？

其实，在海外被频频曝光的许多不文明行为，在国内却是司空见惯的“小事”，但正是因为人们对这种小事的“无所谓”，以及这种小事引发矛盾后“没人管”，导致别人将这样的行为带出国门。殊不知，到了外面，这样的小事不仅不是“无所谓”，还“有人管”，甚至管得很严格。

根据相关规定，出境领队是“一岗双责”，即领队既有做好业务工作的责任，也有文明督导的责任。但是，江山易改，本性难移，且不论领队是否愿意为这些“小事”得罪“土豪”游客，打扰后者的购物兴致，影响了他们的收入，单说仅凭短短几天之间，怎么可能改掉一个人历经很多年养成的不文明习惯呢？

提高出境游客的文明素质，首先要在国内“正衣冠”。当人们习惯于在国内商场的电梯里左行右立，才会在国外商场做出同样行为；当人们习惯于在高铁站排队候车，才会

国际机场里排队检票；当人们习惯于在国内的博物馆里轻声细语，他们才不会在海外景点大声喧哗；甚至于，当人们发现身边的不文明行为受到应有的制止时，他们才会在国外自觉自律。

而正好“衣冠”，不仅需要每一位公民的参与，更需要相关公共和商业服务单位在做好自身业务工作的同时，也能对其场所内的公众，尽到文明督导之责。

在可以预见的未来，随着国民收入的增长，出境游的人群将更加大众化，只有在国内多一分引导和教育，游客才能在国外多一分自律和自觉。

(周有强整理)