

# 理性看待中国游客形象

本报记者 尹婕

日前，外媒一则“日本北海道观光厅以中国游客为对象制作的《旅游指南手册》涉嫌丑化中国游客”的报道，引发热议。北海道观光厅以《北海道旅游常识》为题，制作了中文旅游指南，其中包含多种描述中国游客不文明行为的文字及图画，并在插图旁标注了一个大大的醒目的“×”。这引起中国游客抗议。对此，北海道观光厅承认，“部分内容过于片面”，并同意制作新版旅游指南，插图中将不再使用“×”记号，仅说明在日本什么样的行为违反礼仪。

近年来，有关“中国游客”的新闻时常见诸报端，其中不乏不文明行为的负面新闻。经由媒体曝光，个别中国游客的不文明行为已经影响了我国的国际形象。

中国游客的国际形象到底如何？正呈现怎样的变化趋势？其背后的原因又是什么？

## 中国游客的“群体像”

去年底，中国旅游研究院发布了首份《中国游客海外形象全球调查报告》。该报告涉及23个国家和地区，亚、非、欧、美、大洋洲均有选择，共获得1264份有效问卷，主要针对外国人对中国游客海外不文明行为的认知进行调查，从“外国人对中国游客海外不文明行为的整体认知”、“不同国别受访者对导致中国游客海外不文明行为的最重要因素的认知”、“外国人对中国游客在海外不同旅游情景中的形象认知”、“外国人对中国游客与目的地文化冲突的认知”等多个层面描绘了外国民众对于中国游客的认知和印象。中国旅游研究院院长戴斌介绍：“该调查报告旨在用数据说话，尽可能科学地反映中国游客整体海外形象。”

根据此次调查结果，外国人认为中国游客在乱扔垃圾、闯红灯、围观起哄等方面的不文明行为最为突出，除文明意识和文化差异两项主要因素外，外国人认为生活习惯方面的差异也是造成上述现象的主要因素。

报告指出，海外公众对于中国游客大多持积极欢迎的态度，反对限制中国游客人数。中国的经济发展和中国游客的购买力受到广泛期待。随着中国公民出境游文明意识的不断增强，越来越

多中国游客能够做到行前了解当地风俗习惯，旅行时遵守当地法律法规，在享受快乐旅游的同时，越来越多高素质的中国游客广受旅游景点所在地民众的欢迎。

近日，媒体报道，法国旅游业人士也称赞，中国游客的整体形象和口碑都有所提升，更加成熟，态度友好，入乡随俗，能够融入当地生活。



购物仍是中国游客出国旅游的一项重要内容

## 避免夸大负面形象

“我们既要承认中国游客在海外旅游中的确存在不文明行为，同时也应当探究其背后的原因。”戴斌分析指出，造成中国游客负面形象的原因主要有两个：一是与我国旅游所处的发展阶段有关。我国出境旅游快速增长发生在最近10年间，去年出境游客已达1.2亿人次。“这么大体量的游客，从概率上讲，难免会出现一些不文明的行为。”戴斌说。

此外，海外媒体的推波助澜与中国游客负面形象的传播也有很大关系。实际上，各国游客都存在类似的不文明行为。例如，欧洲酒店业举行的一次全球游客评选中，就将法国人评为“最差游客”，并指出英国游客“嘈杂兼粗鲁”等。但是，由于中国游客在国际市场上仍属于相对新鲜的面孔，因而更易受到关注。

戴斌指出，中国游客海外不文明行为很多与生

活习惯差异有关。在旅游发展的初级阶段，尤其是大规模出境旅游的初级阶段，出现一些不文明现象是不可避免的。在旅游发展的过程中，很多国家和地区，例如我们周边的日本、韩国，其游客都经历了一个从不文明、比较文明到文明的发展历程，我们应当客观、历史地看待这样的发展过程。

此前，有媒体大肆渲染“中国游客泰国抢虾”事件，然而有亲身经历的网友现身说法，事实并不是表面看来那样。接待中国旅游团的餐厅存在管理混乱、接待能力有限、饭菜质量差等问题，导致了游客除虾之外，没什么可吃的情况。类似这样的事件，经由部分媒体的片面报道，往往遮蔽了事实本身，也影响了公众对中国游客形象的整体判断。

## 引导游客文明出游

自去年国家旅游局颁布实施《游客不文明行为记录管理暂行办法》，建立游客“黑名单”制度以来，部分航空公司、旅行社及景区都开始采取相应跟进措施。截至目前，将不文明游客公布于众的“黑名单”，已经公布了多个批次，约束力日益增强。游客将为自己的不文明旅游行为付出更多代价。

“国家旅游局、中央文明办等就文明旅游开展的宣传，已经起到了一定效果，对不文明游客起到了一定的震慑作用，文明旅游的观念正逐渐深入人心。”戴斌呼吁，各国应当看到中国政府和旅游业界、游客所作出的努力。“希望中国游客出境旅游目的地的政府和人民、业界有耐心，和中国政府、业界一道来解决这个问题。”

对于此次北海道旅游指南事件，戴斌指出应当理性客观看待。“北海道当地居民可能确实看到了一些中国游客的不文明行为，观光机构据此推出了这样的手册。至于是否涉嫌歧视中国游客，希望主客双方都能冷静看待，不要轻易给对方贴标签。”戴斌指出，随着旅游交流的日益频繁，主客双方之间的矛盾任何时候都可能出现，对于观念、习惯、习俗等方面的矛盾应当就事论事，不能轻易上纲上线。充分沟通交流，才能够营造和谐的主客关系。



旅游漫笔

近期，由于“3年禁涨价”到期，多个景区酝酿涨价。2007年，国家发改委规定旅游景区门票价格的调整频次不低于3年。而今第三个3年之期已过，许多著名的景区已经摩拳擦掌，迫不及待地准备涨价了。

此前，中国旅游研究院与携程旅行网发布的一份最新报告显示，从国内旅游看，门票支出占旅游消费的比例较大，达21.92%，随后才是交通、购物、餐饮、住宿和娱乐。有专家指出，旅游业过于依赖“门票经济”反映出急功近利的“求财”心态，也凸显当前旅游产业结构亟待调整。景区票价居高不下的背后，除了有运营维护成本的现实，更反映出旅游产品结构的不合理、景区盲目的攀比心理和地方财政对门票收入的依赖。

尽管旅游景区景点与图书馆、博物馆这样的公益性机构有所不同，但它也不是一种普通商品，作为一种天然性的公共资源，理应本着微利的原则普惠于大众。国家旅游局此前公布的国内136家5A级景区中，目前免费或部分免费的有9家，票价不低于百元的94家，有26家达到或超过了200元。而要玩遍这些5A级景区究竟要多少钱？有人逐一统计发现，按旺季（或黄金周）票价计算，一个人要花19085元（其中部分景区票价里包含了必付的观光车费等等）。另有“园中园”收门票1064元，索道、观光车、游览船票等交通费合计2387元，两项相加有3451元。总开销最终高达22536元。

在国外，有许多名胜古迹根本不要门票，即使卖门票，与当地百姓收入水平相比，也是微不足道的。如法国的卢浮宫、凯旋门、凡尔赛宫、枫丹白露、埃菲尔铁塔、巴黎圣母院、卢瓦尔河谷城堡群等闻名世界的景观，每年吸引众多游客前来观光。对这些宝贵的“财富”，法国政府始终坚持“以人为本、着眼未来”的管理原则，不因为这些景点“人气”高就随意提价，而是采取“低价策略”弘扬民族文化。又如意大利著名的古罗马斗兽场只需6欧元；日本自然景观不收门票，文化景点收费很低。

近年来，每逢节假日中国内地景区门票便“涨”声四起，频频“破百”的票价让民众直呼“玩不起”“游不起”。一轮又一轮旅游景点的涨价潮，折射出一些景区景点在经历了后金融危机市场萧条之后，急于补回“损失”的急功近利的心态。或许在旅游旺季，因为刚性的出游需求，高票价景区会增加一大笔收入，但旺季过后，必定陷于漫长的低谷。

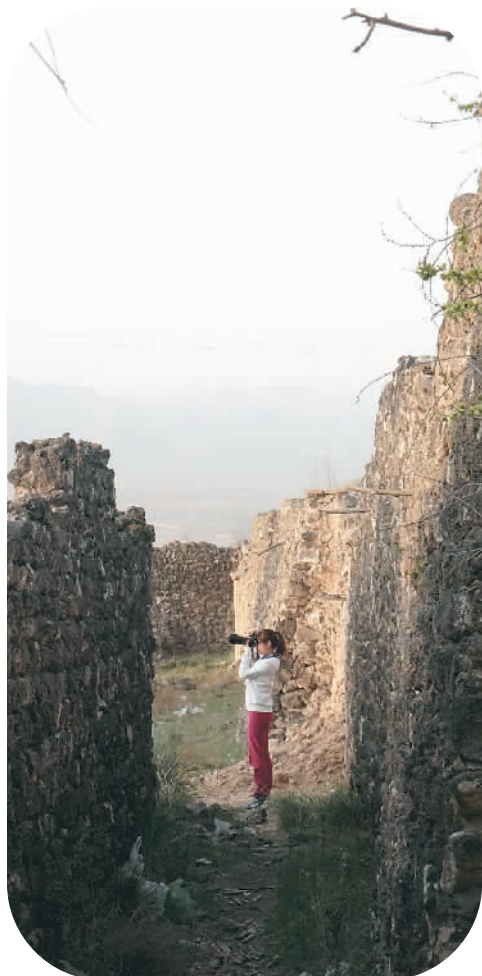
尽管从财政支出压力考虑，以及为环境保护、文物保护，我们不能要求旅游景区景点也能像图书馆、博物馆那样免费向公众开放，但是门票价格应当与普通大众的收入水平相适应，这点要求还是合情合理的。



本版图片除署名外均来自百度

## 探访“火山人家”

赵树宴文/图



摄影爱好者在村内拍摄

东沙窝村位于山西省大同县城东数里，是一个不到500人的小村子，拥有耕地3000亩。该村始建于清道光年间，整个村庄坐北朝南，窑房和院墙全部用玄武岩石垒砌而成，极富古韵。村南面有桑干河环绕，丁玲小说《太阳照在桑干河上》的故事就发生在此。

站在村头高处，但见东西为街，南北是巷。沿着弯曲的火山岩石铺就的小路行走，仿佛置身于石头的世界，石窟石院、石街石巷巧夺天工，小路两边遍是裸露在地表的玄武岩石。

大同火山群是我国华北地区唯一保存完好的第四纪火山群，已知有32座火山，分布在大同县和阳高县境内。大同火山群与云南腾冲火山群、黑龙江五大连池火山群、吉林长白山火山群、新疆喀纳斯火山群、台湾大屯火山群并称中国六大火山群。大同火山群保存有火山渣锥、混合火山锥、熔岩锥3种类型。锥体大部是由熔岩和火山碎屑物组成的层状火山锥，熔岩主要为碱性橄辉玄武岩。有的玄武岩由于喷发形成气孔特别多，重量便减轻，甚至在水中可以浮起来，因此也叫做“浮石”。经过专家考证，确

认大同火山活动是喜马拉雅造山运动的结果，大约在74万年前开始，经过三期反复多次喷发，距今40万年前进入火山活动的高潮期，大约在10万年前停止喷发，形成今天的天然景观。同时，这里也是唯一发育在黄土高原上的死火山群。

村东金沙湾册田水库北岸，有五道湾沟紧贴桑干河畔。河畔边的大戏台在风雨中矗立，溪水日夜川流不息，似永不停歇的慢板音乐低吟浅唱。村南金沙湾有山，远处点缀着沟、溪、杨树……村西有湿湾，依岸而种的杨树随风摇曳。这里年平均气温为18℃，空气清新，风光独特，乡风浓郁，独特的地形地貌吸引了许多考古爱好者和古化石收藏者前来。

随着新农村建设的不断发展，当地政府实施精准扶贫，这里的乡民部分搬进新居，古村落也将在保护的基础上进行旅游开发。近年来，经常有自驾车、自行车队、摄影爱好者、零散背包客来这里观光。一位来自大同的婚纱摄影师告诉我，越来越多的年轻人选择来这里拍摄婚纱照。古老的原乡故事正试图与现代都市人展开亲密对话！

浓浓的雾霭，似是三清山的帷幕，风一吹，就散了，俨如大幕开启，漫山遍野的杜鹃花，摇曳成锦。倘若不是亲眼目睹，那种花海的奇幻与神秘，是想象不到的。

“玉京、玉虚、玉华”三峰峻拔，一如道教“玉清、上清、太清”三位尊神列坐其巅，成就了江西上饶三清山的由来。约莫20多年前，我

数不胜数。奇峰林立，壁立千仞，上千年的乔木杜鹃，树干黝黑而透红，与铁杉、黄栌、木莲、香果掺杂在一起，感觉特别虬曲苍劲。每一片杜鹃的树叶，都仿佛被雨水雾气洗亮了。据说，三清山杜鹃年龄最大的有1500多岁。每一个到三清山观赏杜鹃的人，都会不由得对一棵棵上了年纪的杜鹃树肃然起敬。

观了，而比起三清山的杜鹃，还是要逊色些。起码，品种、色彩都无法相提并论。像摄像师的逐格摄影，那是在慢中才能出现的动感奇效，我用再多的溢美之词，还是不能达到千树万树杜鹃绽放撼人的生动，以及自然给人带来的陶醉与诗意。

令人称绝的是，我在三清山雨后放晴的时候，看到了云海上的杜鹃绽放



## 三清山：云海上的杜鹃

洪忠佩

第一次在三清山看到“司春女神”“玉女开怀”时，我觉得三清山是母性的。而看到“巨蟒出山”“葛洪献丹”“老道拜月”“观音赏曲”，我又觉得三清山是神性的。这些，让我有了更多登上三清山的理由。

三清山的杜鹃林，主要分布在女神峰至玉台和凤门至玉京峰，以及流霞台至西海岸一带。江西杜鹃、云锦杜鹃、鹿角杜鹃、猴头杜鹃、红毛杜鹃，还有叫不上名字的，成百上千，

在三清山，早于杜鹃绽放的花序，应是梅花、樱花、山茶花、玉兰。而后才是杜鹃花骨朵开始绽放，白的洁净晶莹，红的灿烂明艳。尤为神奇的还是“百变杜鹃”，色彩由深及浅，红、粉、紫、白依次呈现。

三清山的杜鹃是与奇峰异石，以及铁杉黄栌，还有黄山松相互依存的。在我多年的行走旅程里，井冈山、五龙山的高山杜鹃算得上蔚为大

的幻境。花朵在云海流动，轻盈，灵动，清新，淡雅，脱俗。似乎每吸一口气，杜鹃花清新的芬芳就能够沁入肺腑。那奇幻的景象，比月光云影还要柔美，美得叫人心颤。

奇异的是，三清山的杜鹃“十月怀胎”，七八月花谢了就长出了新的花蕾，待到来年的五六月才绽放。而这个周期，似是杜鹃跨年度的一种睡眠，一旦醒来，就绽放得热烈奔涌，让漫山遍野姹紫嫣红。