

《游客不文明行为记录管理暂行办法》施行 “任性”游客将上黑名单

本报 4 月 7 日讯（记者 左肖 孙飞霞）清明小长假的最后一天，《游客不文明行为记录管理暂行办法》由国家旅游局公布并正式施行。市民今后出行要注意了，因为根据规定，游客不文明将被记录在本行政区域的游客不文明行为记录当中，行为记录形成后，旅游主管部门要通报游客本人，提示其采取补救措施，挽回不良影响，必要时向公安、海关、边检、交通、人民银行征信机构通报。

“临沂这边的旅客素质还是不错的，并没有出现过媒体报道过的各种恶劣行为，”临沂国际旅行社有限公司的导游王淼磊说，现在有了《游客旅游不文明记录管理办法》后，今后如果遇到旅客的不文明行为，导游劝说旅客将会更有底气。

“《游客旅游不文明记录管理办法》实施，能够敦促游客文明旅游，减少不文明行为的发生，我们在执法过程中也将有法可依。我们本地暂时还没开始实施，目前正在结合本地政策研究落实。”临沂市旅游局监察大队长李宗林告诉记者。

同时李宗林也提出了自己的建议，首先对不文明行为的鉴定存在一定困难。其次是举报有难度，举报的主要力量便来自于各个景区、旅行社、或者旅游饭店等。“但由于‘顾客是上帝’的服务理念，很多景区、旅行社并不愿意因为不文明行为得罪顾客。”李宗林说，举报不文明行为应该提供相应的证据，但是旅游局执法工作人员不可能将员工派到每个景区 24 小时值班监控游客行为，景区也不可能 360 度无死角安装监控。

游客不文明行为记录咋管理

不文明行为定义

游客不文明行为指旅游活动中，因扰乱公共汽车、电车、火车、船舶、航空器或其他公共交通工具秩序，破坏公共环境卫生、公共设施，违反旅游目的地社会风俗、民族生活习惯、损毁、破坏旅游目的地文物古迹，参与赌博、色情活动等而受到行政处罚、法院判决承担责任，或造成严重社会不良影响的行为。

记录部门

省级旅游主管部门
建立本行政区域的游客不文明行为记录

国务院旅游主管部门
建立全国游客不文明行为记录

采集渠道

省级游客不文明行为记录信息
由下级旅游主管部门报送或通过媒体报道和社会举报等渠道采集

全国游客不文明行为记录信息
由省级旅游主管部门报送或通过媒体报道和社会举报等渠道采集

涵盖范围

31 个省区市及新疆生产建设兵团全面开展

记录信息

包括姓名、性别、身份证号码、信息保存期限、接收人签字等内容。

保存期限

1~2 年（期限自信息核实之日起）

记录后果

游客不文明行为记录形成后，旅游主管部门要通报游客本人，提示其采取补救措施，挽回不良影响，必要时向公安、海关、边检、交通、人民银行征信机构通报。

记录在案！

专家： 游客心理 约束大于处罚

临沂大学商学院旅游系朱孔山教授表示，刚刚施行的《游客不文明行为记录管理暂行办法》虽然规定了六种不文明行为，但说法都十分笼统，可操作性还欠缺。

朱孔山教授还认为，《游客不文明行为记录管理暂行办法》施行还有以下几种困难。首先是需要各地市针对不同类别的景区制定细则，以界定哪种行为属于不文明行为，哪种程度才算不文明行为。

其次是确定如何取证。举报不文明行为应该提供相应的证据，旅游局执法工作人员不可能将员工派到每个景区 24 小时值班监控游客行为。

“不文明行为是市民日常行为之一，就目前来看心理约束大于处罚。”朱孔山教授说。