



G 敢当头条

# 整治旅游乱象须“从严治吏”

张隐曜

昨日,央视曝光云南香格里拉旅行社强制收取游客藏民家访费,声称是行政性变相收费,记者拒绝交费被导游强行拉下车。随后,游客到迪庆州旅游局投诉,却遭到执法人员辱骂。对此,迪庆州旅游局回应称,对涉事的旅行社处以10万元罚款,涉事导游吊销相应证件,并调离相应执法人员。

(10月7日《京华时报》)

迪庆州旅游局作出回应处理,不可谓不快。然而,速度并不意味着“力度”。

面对游客的投诉,迪庆州旅游局执法人员不是积极提供维权帮助,而是大加辱骂让其“滚蛋”,甚至威胁称“我说拘留你就拘留

你”。如此行径,何其猖狂,且置游客利益于不顾。显然,该执法人员涉嫌玩忽职守。根据新实施的《旅游法》:有关部门的工作人员在履行监督管理职责中,玩忽职守,尚不构成犯罪的,应当依法给予处分。

然而,迪庆州旅游局不过是将该执法人员“调离”了原有岗位。如此轻飘飘的处理,着实有护短和包庇的嫌疑。无怪乎,连中央媒体都提出批评:“不良导游飞扬跋扈、一身匪气的背后,站着不作为、乱作为的执法者。对害群之马不能止于调离。如果把问责变成责问,把惩处简化为‘罚酒三杯’,这与变相保护何异?”

众所周知,旅游市场的有序发展,离不开旅游主管部门的有力监督。但这个命题成立的深层前提在于:旅游主管部门及其执法人员,能够积极履行起应有的职责,打击旅游市场中的不法行为,维护广大游客的权益。这就要求:一旦执法人员玩忽职守、失职渎职,相关部门则应依法依规对其进行处分,彰显制度威慑,惩前毖后,倒逼执法人员积极履职。简而言之,即为“从严治吏”。

迪庆州旅游局采取“调离”之举,无疑过于“温柔”,近乎是在变相鼓励失职行为。长远来看,这将导致当地执法监督生态的进一步恶化。在缺乏有力监督约束的情况下,当

地旅游市场或将继续陷在无序发展的漩涡中,成为游客不愿意踏足的“禁区”。

就眼下而言,迪庆州旅游局仅“调离”失职的执法人员,也会迅速降低游客前往旅游的消费意愿。毕竟,旅游主管部门乃是游客维权的最后一张底牌。如果失职的执法者可以逃脱应有追究,游客又凭什么相信他们会尽职尽责地帮助自己维权?避而远之,免遭损失,恐将会成为大多数游客的选择。

迪庆州旅游局以“调离”处理敷衍公众,实在不是一个明智的举动。从严治吏,才能有力地推进旅游市场的整顿,进而修复当地的旅游声誉,挽回游客的信心。

J 金玉良言

## 垃圾成灾呼唤提升游客文明素养

曲征

10月6日,黄金周第六天,北京八达岭长城景区累计游客人数达35.66万人,产生垃圾共计109吨。景观环卫工又忙又累,不得不让自己的孩子也帮忙捡拾景区垃圾。

(10月7日《新京报》)

垃圾多,是各个景区的共同点,每年都是如此。这些垃圾,有许多应该是游客自己放进景区垃圾箱或者带离景区的,但是,游客们只顾游玩,却把自己的环保责任完全忘记了,致使景区垃圾成灾,境况十分不堪。

其实,这种印证游客素质不高的现象,不只是表现在八达岭长城景区的垃圾成堆上,诸如升旗过后的天安门广场留下5吨垃圾、游客不顾警示随意攀爬圆明园古墙遗址、宁波动物园里游人用纸屑向动物投食、泰山步道旁苹果核橘子皮不时从山上滚落等等,都是游客素质不高的具体写真。

以前人们的生活水平不高,旅游像一件奢侈品,而如今随着生活水平的不断提高,旅游一夜之间成了飞入寻常百姓家里的“燕子”,外出旅游的人越来越多,这就要求,物质上的富裕必须与精神层次上的富裕统一起来,既然出门旅游成了一项寻常事,那么,游人的基本旅游素质也要上一个档次,不能再以原来的形象要求自己。

当然,提升游客素养,除了游客自己注意检点之外,还需要有关方面大力宣传,形成“文明旅游光荣”的社会氛围,同时,还要制定相关制度,对于乱扔垃圾等不文明的旅游习惯,予以制裁。前一点,可以向台湾学习。上世纪六七十年代,台湾地区的很多暴发户去欧美旅游,常常当街吐痰、大声喧哗、随地乱丢烟蒂垃圾等,台湾当局和民间团体倡导了诸如“上车请排队”、“勿随地吐痰”等运动,效果甚佳。

提升游客素养,不仅仅利于景区的环境保护,而且还提升了整个民族的行为素质,并且因为国人还会到国外出游,也间接地提升了国人在国外的形象,意义重大,理应当做一件大事来做。

S 实话实说

## 银行出错岂能让储户埋单

张西流

1989年,湖北省丹江口市市民盛忠奎夫妻二人就满心欢喜办了这样一份业务,他们拿出2000元积蓄存入当地某国有银行办理两张存单,上面写明24年到期后本息共22万元。今年,存单终于到期了。可当盛忠奎夫妇去银行取钱时,却被告知存单已失效。22万元成了黄粱一梦。据了解,当地像盛忠奎这样的储户有70余人。(10月7日新华网)

在经历了长达24年的坚守和等待之后,

约定利息22万元的两张存单,却被告之失效,银行最终仅兑现利息8400元,这对于盛忠奎及其他办理同样存款业务的70余名储户来说,犹如晴天霹雳。事实上,在这份存款业务中,盛忠奎等储户无任何过错,错的是银行。问题是,银行出错,却由储户埋单,这公平吗?

银行擅自增加保值储蓄存款档次,就已经有错在先了。继而,在上级银行当年下发

紧急通知,要求“该业务期限最多不能超过8年”之后,当事银行未及时通知储户;存单到期之后,银行再以存单失效为由,拒绝向储户兑现当初约定的利息,可谓错上加错。

这起“存款风波”的发生,不是偶然现象,再次见证了银行的霸道,也再次呼唤银行应与顾客平等互利。虽然银行也是企业,追求利益最大化并没有错,但不能总是靠“免责”逐利,去损害顾客的利益。

W 网言网语

## 不是“被语录”而是“被代言”

李万友

被杜撰、篡改的名人名言在网上流行已非新鲜事,假语录满天飞,央视著名主持人白岩松此前曾发声澄清。近日,白岩松接受某杂志专访,就所谓的“白岩松语录”进行了一一辨认,鉴定结果是,网上流传的借白岩松之口的言论,有些并非出自他本人。

(10月7日《天府早报》)

明明没说过的话,却被安在了名人身上,用当下流行的话说,俨然是“被语录”。

不过,透过现象看本质,则不是这么回事。一来中招的往往是名人;二来“被语录”的口气像极了“语录”,又往往比“语录”还“语录”。可见颇费心思,想当然不是公众内心空虚的结果。应该说,纯粹是故意借名人效应表达这个人的真实想法。

说的也是,现实中会说经典话语的大有人在,可从普通老百姓口中说出来的明显不如名人口中说出来的效果好。又由于这样

那样的原因,公众期待有人说出来,却没人说出来。久而久之,便以名人的名义说出来了。实质上,这正是名人“被语录”横空出世的真正根源所在。

这也就是说,不是“被语录”而是“被代言”。说一千道一万,名人“被语录”与公众内心空虚毫无关系。真正该反思的是,公众期待的话名人们为什么不说出来?

Y 有此一说

## “电子涂鸦墙”也是一面文明墙

郑文

游客登上黄鹤楼,也能写一笔“到此一游”,不是在柱子上,而是在电子屏上。据了解,黄金周期间,黄鹤楼公园管理处“电子涂鸦墙”投入使用后,主楼柱子、墙壁上没有新的刻画痕迹了。(10月7日《武汉晚报》)

涂画“到此一游”,是众多游客的一种不良陋习,不仅有悖现代人的文明素养,而且

会导致景区的文物、景观受损。对此,景区管理者颇为头疼,但除了教育及罚款外,几乎无计可施,无法拉住游客那只只图一时兴起的手。

诚然,新施行的《旅游法》为景区治理乱涂乱画提供了法律的支撑。“罚”字当头的禁令,让旅游者有些望而却步,但一些人积习

难改,更有甚者不熟悉法律,依然故我。法律的执行效果并不是很好。

既然“到此一游”是旅游者的一种从众心理,一时之间很难改变,不妨顺其自然,用现代手段加以引导,能取得比严惩更好的效果。“电子涂鸦墙”的推出,彰显景区管理者的耐心与善意,能够减少强力制止乱涂乱画的社会情绪对峙成本。如此替游客着想的服务考量,无疑提升了景区的管理水平。

“电子涂鸦墙”并非放纵游客的乱涂乱画行为,而是给游客涂画划定固定区域,并且提供更为人性化的服务,尊重和满足了游客的心理需要。从另外一个角度来讲,“电子涂鸦墙”也是一面文明墙,在顺势利导的同时,也在潜移默化地培育游客更为文明规范的行为。如此善意的引导比起罚款严惩更为文明与进步。

“电子涂鸦墙”也带来启示,根治旅游之陋习,当然需要游客文明自律意识的提升,但景区管理者同样也需要智慧与善意。两者的良性互动,才能真正将旅游驶入文明的轨道。



**咸宁谱爱医院**  
XIANNING PUAI HOSPITAL

咸宁市咸安区城镇居民医保定点医院 咸宁市咸安区新农合定点医院  
咸宁市咸安区城镇职工医保定点医院 咸宁市咸安区科普及示范单位

### 治前列腺疾病 选谱爱医院

医保定点就医更放心 农合定点看病更省钱

一站式解决男性健康问题

专业治疗:  前列腺炎  前列腺增生  包皮包茎  阳痿早泄  生殖道感染

健康热线 **8828288**

医院地址 咸宁市咸安区永安大道159号  
市内乘1路、K1路到谱爱医院站



Nothing Fera Hospital  
无假日医院