

# 一日游变两日游 海岛游变码头游

## 上千游客滞留 政府部门竟无应急预案

《北京青年报》

10月4日晚,有游客反映山东烟台的长岛售票处滞留了数千名游客,直到5日早上售票处重新开放才得以买船票离岛。滞留游客对记者称,他们排队近两小时仍未买到当日票,现场秩序混乱并有冲突发生。长岛县旅游局工作人员表示,当日客船只能按照平时规定开放至下午5点30分,长岛港口工作人员则表示客船运营时间是由海事部门决定的。



### 现场

售票厅挤满游客

秩序混乱并有冲突发生

从10月4日晚上7点左右至5日早上6点,有多名游客滞留在长岛码头。根据现场照片和视频可以看到,港口售票处门口广场和售票厅内都挤满了游客,大屏幕上显示,“长岛至蓬莱末班船17:30分结束,给您的旅途带来不便敬请谅解。”

刘先生是其中一名滞留的游客,他对记者称,在现场看到有近万人滞留在航站楼里,“排队的长龙像贪吃蛇一样一折又一折地排了满满的前广场,团队窗口的导游也是挤成一团。游客一拨一拨地往航站楼里挤,水泄不通。”

另外一名游客陈女士则于下午4点半左右到达售票厅,“我们到了之后也陆续有别的团过来,5点半左右导游告诉我们停航了走不了了。大概有几千人滞留在码头不肯走,晚上7点多大家情绪比较激动,开始冲进售票厅抗议。”

刘先生称,现场确实发生过冲突,“晚上7点半左右,大家

就坐在码头的台阶上等,从3点半一直看着太阳落下,到5点半还是没结果,后来导游就跟我们说票卖完了。”刘先生称,现场看到许多小旅店老板过来拉客,“我们最后找到了一个人家住了一宿,两个人一张床,一张床120元。”

李女士和朋友报名了从龙口出发的一日游,中午12点多到达长岛后只游览了两个景点,4点左右到达售票厅后同样没有买到末班船票。“晚上我们自己找的房间,三人间共498元。”此外,李女士表示在现场也看到有散客在排队,“还有70多岁的老人在等,也没看到有工作人员出来解释或者维持秩序。我们是导游排了一夜的队,早上7点多才走。”

记者联系了其中一家旅行社,工作人员称4日带的一个旅行团有100余人,本来预计在晚上6点左右回到蓬莱。“当日下午2点导游就去排队了,但是也没办法。往年国庆都会延长长时间,可能会到7、8点,最早结束的也是到6点钟。”对于出现的滞留情况,该工作人员表示因为是码头出现的问题,所以旅行社暂时不会进行补偿。

### 回应

疑因天气原因

导致大量游客滞留

记者电话联系了长岛港,港口工作人员表示,今年从9月22日起,长岛至蓬莱航线中末班船时间调整为下午5点30分。“开航时间是海事部门根据天气、风浪、海况和是否能够夜航等决定的,港口没有权力决定船的安排。”针对国庆是否会增加航班延长售票时间的问题,工作人员称“海事部门要求我们最后一班船开到5点半,再晚就算是夜航,而只有航道、港口设施和船都达到条件才可以夜航。而且我们也是为了游客的安全考虑,一艘船有几百名游客,一旦出现问题在海上很难救援。”而对于现场秩序混乱的问题,工作人员表示现场有负责人一直陪游客等到凌晨。

此外,该工作人员表示,4日出现大量游客滞留情况疑因天气问题,“此前天气预报曾预报5日有大风,可能有一部分游客担心走不了,所以就都集中在4日一天。但是5日航班都是正常的,白天整个售票厅都是空的。”

随后,记者联系了长岛县旅游局,工作人员称出岛游客都集中在一段时间导致游客大量滞留。对于是否制定过相应的应急预案,该工作人员表示没有,“这不是预案的事情,开船时间都是国家规定的,如果不早一点去走不了,我们也没有办法。”

对于游客滞留情况,烟台市旅游局工作人员对记者说,“这是旅行社的责任,他们去晚了没买到票,船就开走了。”当记者询问国庆期间是否会和相关部门协调延长客船运营时间,该工作人员未予答复。

截至记者发稿时,长岛海事部门仍未对此事件进行回应。

# 实行一年多只有20余名字上榜 “黑名单”为何管不住不文明游客?

新华社

出门旅游不乱扔垃圾、甚至还主动参加志愿活动清理进藏公路沿线的垃圾,文明旅游已经成为了越来越多中国人的选择。然而,国庆期间,仍然出现了长城刻画不听劝阻、黄河济南段一地垃圾等不文明场景,再度引发关注。

游客多了垃圾少了

以往的天安门广场,频现国庆当天“××万人看升旗,保洁员清走×吨垃圾”的报道,而今年国庆,天安门广场迎来约11万人观看升旗仪式,北京环卫集团相关负责人介绍,垃圾数量明显减少。

“天安门广场代表着中国,是国外游客眼里中国的象征。”北京第二外国语大学旅游管理学院教授韩玉灵认为,游客在这里的一言一行,不仅代表自身的文明素质,也向世人展现着中国人的文明素质,天安门广场观旗越来越文明,彰显出我国旅游文明建设的新成就。

在一千多公里外的江西,文明旅游也已经成为了这个国庆“黄金周”的新风尚。世界自然遗产三清山上,年逾五旬的环卫工林裘地每天都要在腰上系起直径约3厘米的麻绳,在搭档的帮助下,空降到落差几百米的山谷中,以“蜘蛛人”的

高难度姿态清理游客扔下的垃圾。

“现在游客的环保意识强多了,虽然如今游客数量比几年前翻了几倍,但在景区里乱扔垃圾的却很少,每天的工作量也比以前少了,即使是国庆节旺季,垃圾也不多。”他说。

“黑名单”威慑力有待提升

和大多数国人出游文明素质提高相对的是,国庆期间,依然有一些文明素质低下的行为,在网络上形成热点。在散客化出游的时代,不文明行为面临着“捉难、限难、罚亦难”的现实困境,黑名单机制的成效有待提升。

有媒体报道称,10月4日,山东济南黄河泺口浮桥东侧北岸,遍地是游客扔的垃圾。尽管河滩上放置有垃圾桶,但一些游客为了省事,直接将垃圾扔到河滩上,一些垃圾还漂浮在河水中,旁边竖立的环保警示牌也遭到破坏。

游客“长草的三颗心”10月3日在八达岭长城景区游玩时,发现有对情侣不仅对“禁止刻画”指示牌视若无睹,一边刻画一边拍照片,对自己和身边其他游客的劝阻也置若罔闻,就把这对情侣破坏长城的现场拍照发上了微博。这一曝光不文明游客的做法在获得超过万名网友点赞的同时,还引发数千名网友讨论游客黑名单制度是否不够“给力”。

据了解,实行一年多来,“不文明游客黑名单”上只有20多个名字。和众多的不文明行为相比,“黑名单”的“拉黑”速度和范围均有明显不足。记者不完全统计显示,“黑名单”上



线以来被媒体和网友曝出的不文明事件至少数十起,很多不文明行为均“有图有真相”,但这些不文明行为的当事人大多至今未能出现在旅游部门的“黑名单”中。

尽管自由行成为国民出游的主要方式,全域旅游的时代已经到来,但“拉黑”目前依然沿用的是跟团游时代的思维,劝阻和采集“黑名单”证据的工作大量依赖于本身没有执法权限的旅行社或者导游,同时也极少能兼顾到在景区之外的饮食、交通和城市观光等环节里面的不文明行为,客观上限制了“拉黑”的广度。同时,“黑名单”在游客何种行为会导致何种程度上的“拉黑”和受限等细节问题上,也少有公布,影响了这一制度的威慑力。

专家指出,要真正树立文明旅游新风尚,不仅要让“黑名单”制度真正“长出牙齿”,使不讲文明行为者受到惩处限制,还需要更多的教育和引导,倡导做“中国好游客”,积好文明跬步。