

旅游不文明行为时有发生 专家建议

「黑名单」全国联通惩戒不文明行为

□ 本报见习记者 王宇翔 □ 本报记者 孙天骄

野生动物园猛兽区，两辆车突然停了下来，车上下来多人疑似发生争执，两只硕大的孟加拉虎就在一旁看着，距离这几人仅几米远。

这是近日发生在河北秦皇岛野生动物园的“惊魂一幕”。据园区工作人员公开回应，猛兽区有电网保护，但严禁游客下车或开车窗，该事件已向相关部门上报，作进一步调查核实。

此事引发网友热议。有人提出：“游客明显不遵守园区相关规定，这种人应该被列入‘黑名单’，禁止进入全国所有类似动物园。”

《法治日报》记者近日调查发现，类似游客无视景区规则的不文明行为在各地时有发生，轻则破坏了公共秩序与景区环境，重则威胁自身及他人安全，亟待治理。

不文明旅游行为频发

8月28日，记者来到位于北京市的八达岭长城风景区看到，在检票入口上方的大屏上滚动播放着今年“五一”假期，有5名游客因在长城上违法刻划被公安机关处以5日拘留并处200元罚款的信息。此外，在景区内随处可见“保护文物 严禁刻划”的宣传牌，也有广播循环播放景区的禁止事项，其中就包括不要喷涂、刻划、破坏长城文物，不要破坏景区内景观景点及公共设施。

在前往南六楼的路上，记者注意到有多块砖上被人刻上“x×到此一游”等字样，用手触摸能清晰感受到划痕的深度。

当时正值暑期，有很多家长带着孩子到长城游玩。记者遇到了带着儿子游长城的陈女士。小男孩仰着小脸困惑地问妈妈：“为什么城墙的砖上被刻满了各种名字？”

当听到母亲解释说这是不文明行为，会破坏文物古迹时，小男孩似懂非懂地一歪头，用稚嫩的语调说：“那他们真是太坏了！”

此类旅游不文明行为时有发生。今年暑假期间，北京市张女士带着孩子来到位于内蒙古自治区乌兰察布市察哈尔右翼后旗的乌兰哈达火山地质公园游玩，打算让孩子近距离看看火山，并给孩子拍几张穿宇航服的照片。

“本来做好了攻略，想着打卡拍照，但到景区之后随处可见被游客丢弃的彩色烟雾棒，空气中弥漫着呛鼻的烟雾。”张女士说，景区多设有禁止燃放烟雾棒的警示牌，但现场还是有部分游客手持绿色、红色的烟雾棒，在使用完后便随手丢在一旁。

记者从张女士提供的现场照片中看到，五颜六色的烟雾棒堆了好几堆，旁边就是在火山边拿着点燃的烟雾棒拍照的游客，远处有几个商贩坐在路边，脚下摆放着几箱子待售的烟雾棒。

今年8月14日，在该景区内发生一起保洁员被游客殴打事件。根据察哈尔右翼后旗公安局的官方警情通报，有游客因丢弃燃尽的烟雾棒与景区保洁员发生争执，并对保洁员实施了殴打行为，造成其面部等部位软组织局部挫伤。警方已对打人者依法处以行政拘留，并处罚款。

今年5月，重庆动物园公布了2月至4月间园区内的不文明行为“重点检测名单”，共有36人被纳入“不文明行为重点检测名单”。在不良记录未消除之前，他们被禁止入园。

今年1月，游客曹某在重庆动物园向正在吃竹子的大熊猫“兰香”投掷可乐瓶，导致“兰香”受到惊吓，“双手”抱头不知所措。曹某因涉嫌扰乱公共秩序，被公安机关依法行政处罚。

处罚较轻难形成震慑

早在2015年，原国家旅游局就印发了《国家旅游局关于游客不文明行为记录管理暂行办法》，并于2016年修订为《国家旅游局关于旅游不文明行为记录管理暂行办法》(以下简称《办法》)，其中将9种在国内外旅游过程中发生的因违反境内外法律法规、公序良俗，造成严重社会不良影响的行为，纳入“旅游不文明行为记录”，同时规定“旅游不文明行为记录”形成后，国务院旅游主管部门可将“旅游不文明行为记录”信息向社会公布。

近年来，多地旅游热门城市也陆续出台相关规定，对不文明行为进行规制。例如，《桂林市人民代表大会常务委员会关于促进桂林世界级旅游城市文明行为的决定》自2025年5月1日起施行，其中规定建立不文明行为重点治理清单制度，对常见的、突出的不文明行为实施重点治理。

既然有相关规定，为何旅游不文明行为还是时有发生？浙江旅游职业学院教授傅林告诉记者，虽然《办法》规定将造成严重社会不良影响的行为，纳入“旅游不文明行为记录”。但由于“不文明”是一个道德概念，而非法律概念，其表现形式多样，大多数不文明行为并不违法，只能从道德层面谴责或者制止，难以从法律角度进行处理，比如公共场合大声喧哗等行为，所以治理效果较为有限。

“《办法》主要是‘记录’，其威慑效果远不及行政处罚，何况还有更多社会影响不严重的行为，本就不在‘记录’范围内。因此对旅游不文明行为的治理，不能仅寄希望于一个办法。”傅林说。

广东广和律师事务所高级合伙人尹玉介绍，对于像排队、大声喧哗等不文明行为的处罚较轻，多数只是景区工作人员口头提醒或者批评教育，难以形成震慑。部分严重行为的“黑名单”记录期限短，影响范围有限，对于个人的约束力不足。

“对这种行为的监督与执行难度也较大。旅游景区大多地域开阔，人员密集，流动性大，而景区的工作人员不足，难以对游客的行为进行全面的实时监控；且如果要作出相应处罚，需要相关证据，但部分不文明行为是瞬间发生，高密度人群相互遮挡，无论是工作人员本身或者通过监控设备都难以确定人员及行为，导致后续难以追责。”尹玉说。

“一处处罚，处处受限”

如何才能更有效治理不文明旅游行为？记者了解到，北京市延庆区为了进一步加强文物保护，全区12家等级级景区共同对文物破坏者实施联合惩戒，一旦有一个景区将破坏文物行为人列入“黑名单”，其他等级景区一律将其拒之门外，破坏文物者“一处处罚，处处受限”。

“黑名单”联动制度是遏制严重不文明行为的有效工具。”在傅林看来，旅游不文明行为首先是个人素质问题，运用行政权力治理的效果有限且成本较高，还需要发挥社会力量的作用，“黑名单”联动制度就属于其中一种。景区经营者有经营自主权，有权决定是否接待不文明游客，从这个角度来看，景区可以拒绝接待进入“黑名单”的游客。

“在国家制度层面可进一步细化，统一不文明行为记录的认定标准、信息采集流程、告知异议机制和名单退出机制，确保公平公正，保障当事人合法权益。同时构建全国性信息共享平台，让各地的‘黑名单’能够互联互通，为联合惩戒提供技术支撑。”尹玉建议。

尹玉提出，相关监管部门应当完善、细化不文明旅游行为的标准，提高不文明旅游行为的违法成本。应当强化联合执法与监督，大力建设和推广全国旅游信用信息平台，落实联合惩戒。加强宣传教育，常态化开展文明旅游宣传，利用典型案例进行警示教育。

“景区及旅游行业服务者应当在合同签订、景区入口等关键环节，明确告知游客不文明行为的违法成本和后果。景区要优化管理服务，合理配置管理人员，利用技术手段(监控、无人机等)加强巡查。”尹玉说。

受访专家还提到，游客应当学习并遵守旅游目的地的法律法规以及景区规定，约束自身行为，对于发生在身边的不文明行为可以进行友善地提醒和劝阻，形成良好的群体监督氛围。媒体也应发挥舆论监督作用，客观、理性曝光不文明行为。

如何让通学定制公交惠及更多人

专家：建立动态精准的需求管理与响应机制



□ 本报记者 陈磊

“希望我家孩子能尽快坐上通学定制公交。”9月5日早上，北京市通州区居民冯强(化名)站在小区门口对前来采访的《法治日报》记者说。

冯强的孩子今年9月初一，学校离家6公里远，作为双职工家庭，接送孩子成为他家比较苦恼的事情。开学之初，老师在班级群里征集乘坐通学定制公交信息，他立刻填写了相关信息。本以为孩子很快可以乘坐通学定制公交上下学，但进展不太顺利。虽然现有线路经过他家门口，不过没有设立站点。

据了解，通学定制公交是北京市2023年推出的一项便民举措，旨在为义务教育阶段学校提供高效、便捷的通学服务，减轻家长接送负担。据统计，2025年秋季学期，全市计划开通通学公交线路294条，服务学校117所，学生1.78万人。

记者近日调查发现，群众普遍对北京推行通学定制公交举措大加赞赏，认为解决了很多家庭的燃眉之急。但也存在部分家长填写了相关信息征集后没有得到及时回应或没有渠道填写相关信息征集的情况，一些家长长期也能享受到这项便捷服务。

受访专家认为，为完善首都特色义务教育通学定制公交体系，需在两年试点经验基础上系统优化工作规则，可从需求响应、企业支持和安全保障三个维度推进精细化改革，逐步满足更多家长的接送需求。

站点线路需要增加

今年40多岁的冯强工作多年后选择在通州区安了家，夫妻俩的单位离家较远，工作日乘坐地铁上下班。

今年7月，冯强的孩子升入心仪的初中，美中不足的是学校离家较远，且公交车换乘不便。虽然早晨开车15到20分钟就能把孩子送到学校，但下午没时间接孩子放学；让孩子骑自行车的话一路上红绿灯和车辆较多，家长也不放心。接送孩子的问题让他愁容满面。

今年8月底，孩子入学报到后，老师在班级群里征集乘坐通学定制公交信息——开通后沿

线学生可以乘坐上下学，每生每次收费5元，上下学一天10元车费，半小时就能到家。

冯强很开心，第一时间提交了信息。一周后，老师通知家长进入相应的通学定制公交线路社交群。他发现“线路虽然经过我家，但是没有设立站点”，冯强回忆说，当天群里很热闹，不少与他家情况类似的家长都在抱怨这个事情。

根据《北京市通学定制公交运行服务监管工作规则(试行)》(以下简称《工作规则》)，线路原则上长度不超过10公里，运行时间不超过30分钟，中途停靠点不多于3个，上座率不低于70%。

线路开通后冯强发现，经过他家的通学定制公交已经满员，并且在他家之前已经有了3个中途停靠点，所以在他家门口没有设立站点。

“我家距离学校也很远，难道就因为前面的站点满员，孩子就不能坐通学定制公交了吗？”冯强表示不太理解。

群里和冯强情况类似的家长向公交公司人员反映了情况，并提出了诉求：加站点或加线路。有关方面也积极回应，表示正在统筹考虑。

目前冯强早上开车将孩子送去学校，随后把车停回家再赶地铁去上班；孩子下午放学时坐社会公交车换乘回家，从放学到回家基本要花一个小时。

建立动态反馈机制

家住北京市东城区的李女士在给上初一的女儿填写相关信息后，同样没有等来公交线路的开通。

今年9月，李女士的女儿升入东城区某中学，校区离家超过4公里。开学后，学校虽然统计了学生是否有开通通学定制公交的需求，但之后就“没有了下文”。如今，李女士仍需要开车接送孩子。

北京市朝阳区某中学一位家长称，他儿子所在的学校没有听说要开通通学定制公交，也没有给出相应的反馈渠道，家校距离远的家长们主要是开车接送孩子。

在北京工业大学城市交通学院院长陈艳艳看来，通学定制公交从收集意愿到实际开通需要经过线路规划、车辆调度和安全评估等多个环节，存在明显的时序差。

“此外，初期调研往往难以精准预测各小区、各时段的真实乘车人数，尤其在入学高峰和对口学校分配不均情况下，实际需求常常超出预估；而通学定制公交又需依赖现有公交资源(如车辆、司机、场站等)，在保证既有公交线路稳定运营的前提下，无法快速扩充运力。资源紧张、新增车辆、招聘司机或扩建场站均需时间，导致短期内难以满足需求。”陈艳艳说。

北京交通大学法学院教授郑翔认为，通学定制公交的开通通常需教育部门、学校、公交集团(或承运公司)、交通管理部门等多个单位协同完成。如果学校在需求收集阶段未建立动态反馈机制，家长填写的意愿表可能仅作为统计数据，转化为实际线路规划的效率较低。

市场化补位有不足

还有家长选择社会校车机构接送孩子。冯强孩子所在学校的家长建立一个200多人的社交群，今年7月下旬有社会校车机构在群里发信息称，新学期有坐通学班车的意愿，群内接龙统计，以便安排相应车辆规划线路。收费标准为接送每人每月600元，或接送送单程每人每月400元。班车按月收取费用，不设找补不办理退费。冯强看到，群里有不少家长选择交费。

有家长表示，社会校车是没时间接送孩子的无奈之选，还是希望自己的孩子能坐上通学公交。“价格低是一方面，更重要的是通学定制公交是由官方推出的，卫生、安全更有保障。”

陈艳艳分析说，这种现象表明，家长对安全、便捷接送的刚性需求在官方供给存在一定滞后的情况下，形成了巨大的市场空间。这一过程有其经济逻辑，但并不意味着合理或可持续，因为市场化补位并不等同于满足公共安全与责任保障的要求。

在郑翔看来，社会校车收费高于普惠性的通学定制公交，本身不是出于公益目的提供公共服务，而是看重服务利润，在运营中可能出现压缩安全成本(车辆维护、司机资质、保险、随车照管员等)的情况，将可能的风险转嫁给了学生和家。

“其本质是社会公益需求与市场化监管以及公共服务提供不足导致的系统性风险，解

决之道在于，一方面要加强公共交通服务的效率、便利性，另一方面要对市场化的校车运营服务加强监管，从资质审核、运营规范、安全保障及政策支持等方面予以规范。”郑翔说。

完善定制公交体系

如何才能满足更多家庭对通学定制公交的需求？

陈艳艳认为，为完善首都特色义务教育通学定制公交体系，需在两年试点经验基础上系统优化工作规则，可从需求响应、企业支持和安全保障三个维度推进精细化改革。

——建立动态精准的需求管理与响应机制。完善需求采集方式，构建“学期初集中调研+学期中动态补充”的柔性需求响应体系。通过数字化平台(小程序等)对家庭的通学需求进行精细化采集，并运用智能算法进行数据分析，为线路规划提供科学依据。同时，建立线路运营的“动态评估与调整机制”，每学期对实际运营过的线路进行优化、合并或拆分，确保有限的运力资源能精准匹配实际需求，从源头上解决“有需求无服务”或“线路空置”的矛盾。

——通过多元化的投入夯实服务基础。这不仅指财政投入，更包括政策与科技资源的注入。在财政投入上，一方面从政策、资金、人员、场站及配套设施等多个方面增加投入，充分支撑通学公交运营建设；另一方面，加大智慧化投入，为车辆全面配备智能调度系统、车载安全监控设备，通过科技手段保障通学效率和安全性。

——推动服务标准化与安全管理制度化。明确车辆配置、驾驶员资质、准点率及信息推送等统一标准；同时建立全链条安全监管体系，引入AI监控、智能调度等新技术手段，强化突发事件预防与应急响应能力，切实提升通学公交服务的可靠性与满意度。

“还要完善监管规则，进一步细化交通、教育、民政、财政等各部门在通学公交体系中的具体职责分工和衔接流程，避免职责不清相互推诿，建立更科学的成本核算模型，使政府补贴更加精准高效。”郑翔说。

漫画/李晓明

警民携手织就基层反诈防护网

□ 本报记者 刘志月 □ 本报通讯员 李京宇 银铃

“朋友说有一个投资内部渠道稳赚不赔，能信吗？”

前不久，湖北省荆门市东宝区龙泉街道塔影社区居民许女士的一通电话，让荆门市公安局东宝区分局龙泉派出所民警段维玮心头一紧。

“天上不会掉馅饼！您在哪儿，我们马上过来。”段维玮与社区党委书记朱晓蓓、副书记杨媛媛一同赶往许女士家中。

段维玮用真实案例剖析骗局，朱晓蓓、杨媛媛则以家常方式普法宣传，最终守住了许女士的养老钱。

段维玮、朱晓蓓、杨媛媛这“三朵金花”守护群众“钱袋子”的场景，是龙泉派出所高效防范电信诈骗骗局的缩影。

近年来，龙泉派出所与塔影社区协同发力，以“网格化管理、分类化宣传、动态化预警、数字化赋能”，打造“重点人群精准滴灌、网络力量全域覆盖、节假日案情动态响应、线上线下融合推进”的多维反诈防护网。

破解诈骗套路

反诈之要，首在“攻心”。

针对不同群体受骗风险差异，龙泉派出所精准划分“四类重点人群”，定制“私人化”宣教方案。

对单身男性，用“桃色陷阱”“虚假投资”案例撕开诱惑伪装；对女性群体，拆解“杀猪盘”话术与刷单陷阱的隐秘套路；对财务人员，强化“冒充熟人转账”的审核红线；对中老年人，则模拟“公检法来电”“亲人遇险”场景，手把手教安装反诈App，让“遇事多核实”成为口头禅。

7月17日，荆门市公安局反诈中心预警，居民严先生陷入“虚假投资”骗局。

段维玮与社区工作人员迅速行动，一边反复拨打电话，一边冲向严先生住所。推开房门，严先生仍紧攥手机坚称“正常投资”。

段维玮详细讲述同类案例，逐条拆解诈骗话术的“画饼”逻辑，严先生心里的狂热逐渐被后怕取代。

日常的“攻心”同样细腻。今年2月，民警走访黄土堰居民点时，遇见愁容满面的陈大哥。他的妻子沉迷“网上投资”，家人劝阻无果。段维玮立刻判断这是诈骗，当场介入劝导，最终为陈大哥止住了5000元转账。

据悉，今年1月至8月，塔影社区电信网络诈骗案件“零发生”。

筑牢信任围墙

反诈防线要延伸至社区末梢，“扫楼”是每日的必修课。

龙泉派出所联合社区推行“社区两委+网格员+下沉党员”结对包片制，民警、网格员、志愿者组成“反诈小队”，手持“三必”清单(必带资料、必讲案例、必教技巧)，包片到户，确保每户至少掌握三种识诈技能。

龙泉派出所还发动居民小组长、小巷管家等力量，让反诈知识敲开每扇门、走进每个人心里。

季节更替，反诈宣传也跟着“换节奏”：高考季防“志愿填报”骗局，寒暑假防“游戏充值”陷阱，春节前防“票务诈骗”……

新骗术露头，塔影社区微信群秒发“信息哨兵”，警示信息“秒达”居民指尖，“防骗雷达”实时更新。

宣传的脚步更主动走向人群聚集地。在老年活动中心、社区广场，段维玮举着保健品包装，用大白话拆解“健康讲座”背后的高价套路。

每次宣讲结束，居民们总是围过来分享“可疑事”：“昨天有人推销‘神奇保健品’，是不是和段警官说的一样？”

这种“群体交嘴”与入户走访交织，覆盖数千人次，发放资料数万份，在老街巷里筑起坚实的信任围墙。

的信任围墙。

激活全民防线

反诈知识深度融入社区，催生了安全新生态。

线上，“社区一网格一居民”三级微信群高效运转，民警化身指尖卫士，每日推送反诈短视频、图文案例、预警信息，让反诈意识成为居民的条件反射，打造反诈云阵地。

线下，文艺汇演、健康讲座、积分分享……社区活动里巧妙嵌入反诈短剧，知识在笑声中传递，全民参与度被充分激活。

塔影社区所辖的黄土堰居民点，是荆门中心城区最大的自建片区，租户多、流动性大，如何破局？

龙泉派出所通过召开房东恳谈会，推动房东变身反诈前哨。

房东王大妈的厅，一面贴有二维码的反诈能量墙格外醒目。新租客扫码加入社区租户群，立刻收到反诈工程群、网络交友诈骗的警示。房东们通过一对一讲解、群推送、入户宣传，与社区织就信息准、覆盖全、联动实的流动人口安全网。

从精准宣教，脚步丈量到全民参与——这套在塔影社区淬炼成型的“硬招数”，正逐渐成为守护万家安宁的宝贵经验。现如今，老街巷里的烟火依旧，平安依旧。