# 社会调研报告

报告名称：旅游地不文明行为调查——以辽宁省大连市为例

调研方式：调查问卷、口头调查

调研时间：2016年7月10日-2016年7月15日

1. **实践目的**

三十余年来，在全球旅游业发展的大背景下，依托于经济基础的我国旅游产业获得了空前的大发展、大繁荣。2013年度，国家旅游总体收入已经接近2. 95万亿元，比去年同期增加14%；国内旅游市场，年接待游客326200万人次，比去年同期增长10.3%，境内旅游总收入增长15.7%，达到2. 63万亿元；入境旅游方面，2013年度旅游人次接近1.3亿人次，创造外汇近520亿美元；全年实现出境游总人次0.98亿人次，即将迈入亿级门滥，和去年同期相比，增加了 18%，持续高速度发展。

旅游业作为第三产业的重要组成部分，对相关关联产业贡献巨大。根据相关统计资料，旅游业对商品和餐饮业的贡献率已经达到40%以上，对文化娱乐产业的贡献率也占到了半壁江山，对铁路客运业务和民航产业的贡献率则接近八成，对住宿产业的贡献旅游更是超过了 90%。2013年，我国旅游业总收入对GDP的贡献率也超过了 5%，达到5.2%，成为国民经济的战略性支柱产业。

然而，旅游业高速发展的背后，原本潜伏在旅游活动中的不文明行为问题也渐渐浮出水面，并逐渐成为旅游业发展的硬伤和漏洞。近年来，各种各样的旅游者不文明行为时常见诸报端。2014年12月，在由曼谷飞往南京的亚航航班上，4名中国游客出现不文明行为，将热水洒在空乘人员身上，由于他们的不文明行为，该航班的正常飞行秩序受到严重干扰，不得不返航飞往曼谷，不仅影响他人行程，更严重损害国人形象，还惊动国家旅游官方机构专门责成调查、处罚。2014年国庆长假期间，北京天安门广场收集各类垃圾近50吨，许多髙速公路堵车过后出现大量长短不一的“堵车垃圾带”，广东某地动物园游客向动物投食的行为依然较为普遍，安徽宣城也出现了攀爬历史名人雕塑的大不敬行为，至于景区景点刻字留言、随地吐痰、脏话连篇等行为更是司空见惯。另外，大量不文明游客的涌入不仅成就了苏州虎丘山的垃圾泛滥和北京十字路口的组团闻红灯，更是成就了埃及金字塔上的“到此一游”中国书法珍品和马尔代夫海滩榜珊糊的稀释罕景。

令我们欣慰的是，无论是国家以及地方的官方职能机构还是旅游行业自身、舆论媒体都己经注意到了这些司空见惯的旅游者不文明现象，意识到了这些不文明行为暗藏的巨大危害。各路媒体已经幵始在这个问题上积极呼吁，旅游行业本身也在积极加强对游客的约束和管控，政府职能部门也已经幵始对“罪大恶极”的个别不文明行为开出大“罚单”，甚至主席习近平在访问马尔代夫期间也发出了“少扔垃圾”的呼吁。各路媒体纷纷计对不文明行为发表评论:南方日报以出境旅游为切入点，探讨怎样才能给目的地国家人民留下好的印象，光明网也拿起笔杆，努力推动中国旅游者文明出行的习惯化，北京日报则通过分析景区景点中的不文明行为对旅游环境的伤害，以此唤起游客的生态文明意识。旅游行业方面，广西南宁的部分旅行社早在2006年就幵始将旅游文明行为强行写入旅游合同中，且不谈具体效果如何，单就这一举措也算是一种大的进步了。政府也逐渐改变以往针对旅游者不文明行为的“一呼吁、二谴责”的回应模式，开始针对旅行社和旅游者开出实质性的“13单"。2014年12月13日，江苏省以及南京市的旅游部门依照国家旅游局的有关要求，对亚航航班中出现的不文明行为中的涉事旅行社、团队领队以及涉事游客分别开出了 “全行业通报批评并责令整改”、“将不文明行为纳入个人信用不良记录”的行政处罚。

我们选择大连作为调研城市，是因为大连旅游业发达，可以作为沿海城市旅游景点环境保护调查的一个代表；同时，游客众多，可以让我们采集到足够多的样本。我们将从中分析这种不文明行为的内在原因，进而在此基础上进行矫正，对于提升国民整体旅游形象，改变不文明行为具有重要作用。

**二、关键字**: 景区、 环境、 文明

**三、实践内容**

我们一共设计了调查问卷100份，我们组内的四个同学分别在沙滩及森林公园发放调查问卷，一共收回87份。设计的问题主要从三个方面展开调研：游客自身的环保意识、景区内的行为规范以及不文明行为的解决办法。经过统计，在这87份调查问卷中，有93%的人平时关注旅游景区的环境保护，95%的人平时会注重室内的环境卫生，但是有48%的人在景区经常看到随地扔垃圾的不文明行为，97%的人认为应该对景区的不文明行为进行惩罚，从这些数据中我们可以看出公民们自身的环保意识还是比较强烈的，但是乱扔垃圾的现象仍然随处可见。在发放问卷的同时我们还对游客、环卫工人进行了口头调查，通过口头调查，了解到景区旅游的环境仍然有着很严重的问题，虽然整体呈现下降的趋势，但是乱扔垃圾的情况十分严峻。一位环卫工人的组长告诉我们每天早上他们捡垃圾都要2个小时（从7点到9点），这还不包括中间他们在海滩上不断的检查发现垃圾，捡拾垃圾的工作量。张大爷说每天晚上都会有许多人在海岸上烧烤，带着各种各样的食品和啤酒，吃完喝完以后烧烤签子、饮料瓶、西瓜皮、各种塑料袋子、烂纸等垃圾到处都是。特别是有些啤酒瓶直接破碎了，碎玻璃混在沙子里，游客不小心就会被扎伤；还有的垃圾还被吹到海里面，给这群平均年龄将近60岁的爷爷们工作带来了很大的不变。此外，有些游客寻求刺激，在海岸上点放烟花爆竹，这些东西燃放以后，纸质的碎屑飞的到处都是，而且碎屑还都特别小，不容易捡拾，大大增加了他们的工作量。

第二天，我们来到了游客众多的国家地质公园进山考察，国家地质公园里树木繁多，阳光穿过树叶的缝隙洒在山路上，真的是曲径通幽，旁边的海风带着淡淡的海腥味吹拂着脸颊，仿若自己身在仙境之中。可是就是这样美的环境里，我们总能在旁边的草丛中发现喝过的饮料瓶，白色的塑料袋散落着，与周围的环境格格不入，十分刺目。其中白色塑料袋非常难降解，混在泥土中，影响草丛吸收水分和养分，还有可能被山上的小动物当做食物误食，造成死亡。并且，我们发现山路两旁每隔100米左右都会有一个垃圾桶，还有景区提醒游客将垃圾放进垃圾桶的提示牌，然而总有部分游客对这一切熟视无睹，继续乱扔垃圾，破坏环境。有些路段，山路毗邻大海，我们看见靠近岸的海水十分浑浊各种各样食品包装袋、饮料瓶浮在海面上，随着海水不断的起伏，有些甚至被抛到了海面的深处，岸边的海水十分浑浊，还有阵阵难闻的气味。

**四、调查分析**

4.1不文明行为产生的原因

通过发放的调查问卷和口头访谈，了解到不文明行为产生的原因主要有以下几个方面：

1.公德意识薄弱。调查问卷显示有95的人平时很注重室内的环境卫生，然而景区内随地扔垃圾却比比皆是，说明有些旅游者只注重个人便利而完全忽视了环卫人员的工作负荷。

2.教育原因。我们国家目前的教育主要重视政治教育而轻视公民教育，马克思、近代史等政治课从小学开始就一直伴随着你整个学生生涯。而关于人性的教育却只是偶尔被灌输一次，精神文明的教育有待提高。

3.相关法规的缺失。国家目前并没有对一些不文明行为作出严重的惩罚，这样游客就意识不到自身不文明行为的危害，也不利于他们产生保护环境的行为。

4.景区的管理经验不足。现在的旅游景点仍然是以圈钱为主，一味的超规模接待游客，缺少对游客进行环保宣传。

4.2不文明行为管理措施

1.完善相关的法律法规

尽管我们国家已经制定了一些相关的法律法规。如：《中国公民国内旅游行为公约》等。这些制度为景区对游客的管理提供了管理依据，在保障游客的权益的同时也对游客的行为进行了约束。但是这些法规的具体实施和监管还没有完全铺展开来，游客能否接受相关的判罚还是一个亟待解决的问题。

2.旅游景区加强环境保护的管理

旅游景区可以组建一个环保小分队，分时地对景点进行视察，积极地引导游客文明举止，对文明游客进行褒奖。让景区内游客意识到文明活动是一件十分有意义的事。

3.加强游客的环保意识

通过调查问卷可以看出几乎所有的人对环保的教育还是停留在小学或者初中。现在媒体这么发达，应该充分利用社交平台向公民传播文明行为，同时揭露并批评不良陋习；其次可以开展文明旅游形象大使选拔活动，以竞赛的方式更好地弘扬文明行为。

**五、总结**

景区游客的不文明行为不仅仅会制造景区的环境污染，还会给其他游客造成空气、视觉污染，影响他人的旅游心情。更有甚者，损害一个民族的尊严。不文明现象产生的原因有个人因素也有社会教育因素，针对各种不文明行为，必须采取有效的措施才能消除这种旅游不文明行为，加强国民环保意识、提高国民素质、构建文明社会迫在眉睫。