2020年9月3日 星期四
CHINA TOURISM NEWS 中国旅游报

以法治力量提升公民素质 促进文明旅游

《民法典》确立的基本民事原则、规定的具体行为规范，对促进文明旅游或许不会产生立竿见影的效果。但其所倡导的平等自愿、诚信守诺、遵守公序良俗、提倡绿色环保的理念以及具体条文中规定的民事行为规范和归责原则，必将以法治力量推动公民道德素养的提升、推动社会文明水平的进步。

□ 李广

在社会各方的共同努力下，近几年文明旅游的氛围逐步形成，不过不文明旅游现象仍时有发生。以法治手段强化文明旅游意识、加大对不文明旅游现象的惩戒力度的呼声越来越高。但是，“文明”毕竟是属于“道德”范畴的事，大多数“不文明旅游”，并不适宜以法律，尤其是“硬法”介入解决。

旅游主管部门曾发布《游客不文明行为记录管理暂行办法》（以下简称《办法》），将不文明游客纳入黑名单对社会公布，予以惩戒。但是，囿于处罚法定化的限制，该办法不能对不文明游客施加法律处罚。《办法》的实施虽然强化了对于不文明旅游行为的舆论监督与谴责力度，使被列入“黑名单”的游客产生自我否定评价，对文明旅游工作起到了积极促进作用，但并未解决不文明旅游现象的根源性问题，或者说并未使不文明游客直接承受法律上的负面评价。

“旅游不文明”现象，根源是公民的道德素养问题，毕竟每一个“不文明游客”，也是每一个“不文明的公民”；每一件“不文明旅游现象”，其实也是日常生活中的“不文明行为”。

2013年出台的《旅游法》虽然也规定了很多对于文明旅游的倡导性条款，但作为行业立法，《旅游法》的影响力多限于旅游相关活动和主体，对于整个国家公民道德素养的提升作用有限。

而作为影响着每个人一生的《民法典》，对社会生活的约束更加全面，其确立的民事原则、行为规则以及对民事主体关系的调整更为深入；其确定的裁判规则，对于民事责任的平衡和分配也更为直接。因此，《民法典》中的基本原则、行为规范、裁判规则，为判定不文明行为提供了权威标准，对文明旅游工作具有直接的指导价值，也为解决不文明旅游现象指明了方向。

将弘扬社会主义核心价值观作为立法目的，明确了文明旅游的标准和目标

关于立法目的，《民法典》第一条开宗明义，“为了保护民事主体的合法权益，调整民事关系，维护社会和经济秩序，适应中国特色社会主义发展要求，弘扬社会主义核心价值观，根据宪法，制定本法”。

把“弘扬社会主义核心价值观”确立为一项重要的立法目的，是《民法典》的一大创新，体现了依法治国与以德治国相结合的鲜明中国特色。

“社会主义核心价值观”是我国执政党倡导的价值理念，也是人民群众普遍认同和接纳的道德观念。但此前仅作为道德理念被倡导和呼吁，纳入《民法典》后，即被赋予法律的权威和效力。

“爱国、敬业、诚信、友善”的价值准则，对游客文明旅游提出了要求；“自由、平等、公正、法治”的价值取向，确立了旅游活动是否“文明”的判定标准和方法；“富强、民主、文明、和谐”的价值追求，也正是文明旅游工作所追求的终极目标。

虽然《民法典》的立法目的是倡导性的“软法”表述，并非具体的裁判规则，但在司法实践中，当某一民事行为进入司法裁量领域，司法机关也会考察其是否符合立法目的，将原则性的条文体现在具体的案件裁判中，体现其法律效力。

“公序良俗”原则为旅游者的旅游活动确立了基本的行为准则

“公序良俗”的概念长期在民法理论中使用，但在《民法总则》出台前，并未在正式法律条文中出现。作为分步编撰《民法典》的重要一步，2017年颁布的《民法总则》中首次出现了“公序良俗”。《民法典》总则部分基本沿用《民法总则》的规定，吸纳了“公序良俗”的表述，同时在分则中也多次出现。

“公序良俗”，按其字面的意思即为“公共秩序和善良风俗”，在比较法上并不鲜见，《德国民法典》第138条规定“违反善良风俗的行为，无效”；《法国民法典》第6条规定“个人不得以特别约定违反有关公共秩序和善良风俗的法律”；《日本民法典》第90条规定，“以违反公共秩序或善良风俗的事项为标的的法律行为无效”。

我国《民法典》在第八条规定“民事主体从事民事活动，不得违反法律，不得违背公序良俗”，以禁止性的规定对违背公序良俗的民事活动予以否定。在第十条规定的处理民事纠纷的依据中，也明确规定“应当依照法律；法律没有规定的，可以适用习惯，但是不得违背公序良俗”。在第一百四十三条将“不违反法律、行政法规的强制性规定，不违背公序良俗”作为民事行为有效的条件之一，并在第一百五十三条进一步明确“违背公序良俗的民事法律行为无效”。可见《民法典》对于公序良俗的重视。

旅游者在旅游活动中，必然伴随着乘坐交通工具、参加娱乐体验、购物交易等若干具体的民事活动，同时旅游活动的特点就是参与到旅游目的地的社会生活中，融入当地的风俗习惯进行体验和感受。因此，适应目的地的人文环境，尊重当地的善良风俗，遵守当地的公共秩序是应有之义。

《民法典》通过对“公序良俗”的强调，以高度权威性的法律条文来规范全体公民的言行，使得每一个公民在日常生活中知法识礼、在衣食住行的每一个生活细节中关注文明，长此以往，必将在全社会树立更加牢固的公共秩序观念，倡导向上向善的社会风气。旅游活动作为社会生活的一部分、旅游者作为公民的一个群体，也将受此熏陶和影响，文明旅游风尚的形成也就水到渠成。

“绿色”原则对于文明旅游具有现实意义

《民法典》除在原有的“平等自愿”“诚实信用”等基本原则的基础上，增加了“公序良俗”之外，还增加了“绿色”原则，即第九条规定的“民事主体从事民事活动，应当有利于节约资源、保护生态环境”，凸显了绿色发展的理念。

将“绿色”作为民事活动的基本原则，对于指引所有民事主体秉持节约资源、保护生态、珍惜环境的理念从事民事活动，具有非常现实的意义。

具体到旅游活动中，依据该法律条文的规定，旅游经营者均需以“有利于节约资源、保护生态环境”的原则开展经营活动，杜绝资源浪费、禁止污染环境、积极采用环保节能的设施设备……对于旅游者而言，则要在旅游活动中做到珍爱环境，保护生态，杜绝一切有可能损害生态环境的不文明旅游活动。

良好的生态环境、多样的自然资源不仅是旅游经营者的衣食来源、生存根基，也是旅游者旅游体验的对象、追求的目标。因此，节约资源、保护环境应当是包括旅游经营者和旅游者在内的全体旅游活动参与者的使命和责任。

《民法典》规定的“绿色”原则，不仅是对文明旅游的规范和引导，更为旅游产业的可持续发展提供了法治保障。

相关条文保障旅游活动文明有序开展

“法律是成文的道德，道德是内心的法律”，《民法典》覆盖民事活动的方方面面，其确立的平等自愿、诚实守信、公序良俗等基本原则，体现了民事法律将社会生活一般习惯和道德理念成文化、法律化的特点。这些习惯和理念，本身就是社会最基本的人际交往和市场交易的准则。旅游作为一种综合性的社会活动、作为满足人类较高层次需求的活动，更应遵守这些规则。

除了这些基本民事原则外，《民法典》还有大量对文明旅游发挥直接促进和具体规范作用的条文。

如在第五百零九条中规定了合同履行的原则，包括“当事人应当按照约定全面履行自己的义务”，“当事人应当遵循诚信原则，根据合同的性质、目的和交易习惯履行通知、协助、保密等义务”，“当事人在履行合同过程中，应当避免浪费资源、污染环境和破坏生态”。这些合同履行的普适性原则，也是各类旅游合同履行的圭臬，对于旅游合同当事各方全面、诚信履行合同，抵制不诚信的旅游经营活动和恶意或非理性的维权，对于旅游者绿色出行、保护环境，均具有直接的规范和引导作用。

针对近几年频频发生的旅客霸座、不配合承运人采取安全运输措施等严重干扰运输秩序、危害运输安全的问题，《民法典》第八百一十八条规定了“旅客不得随身携带或者在行李中夹带易燃、易爆、有毒、有腐蚀性、有放射性以及可能危及运输工具上人身和财产安全的危险物品或者违禁物品”，并规定了相应的后果和责任。第八百一十九条规定的“旅客对承运人为安全运输所作的合理安排应当积极协助和配合”，也是对一些潜在的不文明游客的提醒和警示。

第一百八十五条规定“侵害英雄烈士等的姓名、肖像、名誉、荣誉，损害社会公共利益的，应当承担民事责任”。该规定虽然主要针对的是近几年发生的篡改历史、污蔑英烈的现象，但对于在旅游活动中出现的攀爬英烈雕像、恶搞摆拍侮辱英烈等严重的不文明旅游行为，也是一种警戒。

比如第一千一百七十六条规定“自愿参加具有一定风险的文体活动，因其他参加者的行为受到损害的，受害人不得请求其他参加者承担侵权责任；但是，其他参加者对损害的发生有故意或者重大过失的除外”，这对于倡导公平诚信、风险自担的社会风气，避免非理性过度维权具有极强现实意义，同时也为在旅游活动中安排一些合理的但具有一定风险性的文体活动确定了风险预期，提供了较为平衡的法律保障。

需要说明的是，《民法典》作为民事法律的集大成者，其保护的是民事主体的合法权益，解决的是民事关系问题，并不规定行政管理事项，也无法规定行政或刑事处罚。如文章开篇所言，旅游不文明行为大部分还是道德范畴的问题，只能通过社会教化、舆论压力、自我反省等道德手段来加以解决。而民法作为吸纳社会道德理念最多的基本法律，最适合在其中规定调整公民个人言行的内容，并确定相应民事责任。

邢子琦 绘

如何理解旅行社的安全保障义务

□ 朱云

旅游过程中，一旦出现旅游者人身、财产被损害的现象，游客首先想到的往往是向旅行社索赔。那么，在组织游客参加旅游的过程中，旅行社到底承担哪些安全保障义务？

旅行社的安全保障义务是指旅行社对旅游者的人身、财产负有保障义务。《最高人民法院<关于审理旅游纠纷案件适用法律若干问题的规定>》第七条规定，旅行社对旅游者的安全负有保障义务。旅行社不仅在组织团队旅游期间应当对旅游者承担安全保障义务，在旅游者自行安排活动期间也应当尽到安全保障义务。这里的“旅游者自行安排活动期间”，包括旅行社安排的在旅游行程中独立的自由活动期间、旅游者不参加旅游行程的活动期间以及旅游者经导游或者领队同意暂时离队的个人活动期间等。

具体来说，旅行社的安全保障义务包括以下三个方面：

一、安全保护义务。旅行社应设计合理的旅游产品和旅游路线，危险系数高的旅游项目及旅游景点不应纳入旅游路线中；旅行社应谨慎选择有合格资质的旅游辅助者，提供有保障的餐饮、住宿等服务。

二、告知警示义务。对于旅游行程中的注意事项、旅游景点中比较危险的区域等，旅行社应当提前向旅游者说明，给予明确提示。

三、适当救助义务。旅游行程中一旦发生意外事件，旅行社要提供及时有效的救助，采取合理的处置措施。

对于旅行社的安全保障义务，如果相关法律、法规、部门规章有明确规定的，旅行社应该遵守这些规定。在没有明确规定的情况下，则应参照善良管理人的标准进行判断。即以同类情况下，具有相当知识经验的理性人所采用的标准来进行客观认定。例如，旅行社组织游客体验漂流项目，其间，有游客因触碰礁石受伤，由于漂流地点比较偏僻，游客未能得到及时治疗，留下残疾。旅行社认为，自己已经告知游客漂流过程中可能存在的危险，因而应当免责。然而，虽然旅行社尽到了告知义务，但是，按照同等情况下其他有经验的旅行社会在游客受伤后及时安排游客就医这一标准，该旅行社显然未尽到安全保障义务，应当承担相应的赔偿责任。

根据《最高人民法院<关于审理旅游纠纷案件适用法律若干问题的规定>》：“旅游经营者、旅游辅助服务者未尽到安全保障义务，造成旅游者人身损害、财产损失，旅游者请求旅游经营者、旅游辅助服务者承担责任的，人民法院应予支持。因第三人的行为造成旅游者人身损害、财产损失，由第三人承担责任；旅游经营者、旅游辅助服务者未尽安全保障义务，旅游者请求其承担相应补充责任的，人民法院应予支持。”例如，在跟团旅行中，游客在旅行社安排的酒店就餐，因酒店的食品安全不过关造成食物中毒，酒店承担赔偿责任，旅行社未尽到相应的注意义务，承担补充赔偿责任。

（作者单位：江苏省淮安市涟水县人民法院）

吉林文旅

全域旅游吉林行（六）

吉林省梅河口市：

“幸福梅城”引领的全域旅游创新之路

“发展全域旅游，路子是对的，要坚持走下去。”近年来，吉林省贯彻落实全域旅游发展国家战略，不断探索，勇于创新，省内多地取得全域旅游硕果。

“河湖连通两相和，一城碧水谱华章。”位于吉林省东南部的梅河口市地处长白山与松辽平原过渡地带，因河得名，傍水而生。2016年，梅河口市入选国家全域旅游示范区创建单位，一幅波澜壮阔的全域旅游画卷在梅城大地上快速展开。自此，梅河口这座缺少名山大川的北国小城在“幸福梅城”品牌的引领下焕发出了勃勃生机与无限活力。

素有“长白山门户”之称的梅河口市曾获得过“国家园林城市”等荣誉称号，自创建国家全域旅游示范区以来，更是立足自身特色，坚持党政统筹、融合发展。梅河口市委书记王爱明介绍说，近年来，梅河口市以“景区城”为引领，以“城乡融合、产旅融合、主客融合、品牌融合”为驱动，围绕体制创新、景城一体、产业融合、乡村旅游、公共服务、品牌建设等重点，推进旅游产业高质量发展。

以“幸福梅城”引领旅游升级，以产业融合促叠加引蝶变，梅河口走出了全域旅游大发展的新路子，打开了新局面。

党政统筹，改革创新驱动全域旅游。2016年，梅河口市率先成立“五城一区”联创工作指挥部，形成党政统筹、部门联动、全民参与的强大合力。高标准成立以党政一把手为组长的全域旅游工作领导小组，把旅游业作为战略性支柱产业，建立重点旅游项目市领导包保机制和市领导领队营销机制，设置正科级旅游服务中心，全力推进梅城旅游创新发展。

景城融合，“幸福水城”成为全域旅游发展样本。梅河口市坚持“大空间、大旅游”理念，按照“景区城”的思路先后建成4A级旅游景区海龙湖、城市五馆（图书馆、博物馆、文化馆、科技馆、城市规划展览馆）、儿童公园等优质旅游项目；实施河湖连通工程，结合湿地景观带，形成“绿地成网，水系成环”的城市旅游目的地，呈现“水在城中、城在绿中、人在景中”的仙境。

打造“夜梅城”，点亮旅游夜经济，以烟火气抚游客心。爨街美食不夜城汇集川、湘、关东等全国特色美食，“108道松子宴”成功入选“大世界基尼斯之最”，进一步擦亮“中国松子美食地标城市”品牌。

产旅融合，强力构建“旅游+”产业体系。梅河口市因商兴市，构建了“梅河臻品”系列旅游商品体系，商贸旅游大有可为；发展民宿，建设特色乡村旅游带；医药产业提供康养优势，建设融养生养老、旅居度假、有机生活为一体的健康小镇，打造全国知名的康养旅游目的地。

主客融合，完善共享品质化旅游服务。旅游集散中心建设大胆创新，实现交通驿站、文体中心、宣传中心、集散中心一体化发展；智慧旅游全面发力，构建集旅游大数据中心、智慧食安系统、出租车智慧系统等多元素、全方位的智慧旅游系统，提升旅游服务品质；做好旅游厕所建设，依托“一厕一景”“运管分离”的模式，开辟了旅游厕所管理的全新路径。不仅如此，全域旅游的“免费时代”也在梅河口落地生根，厕所免费、厕纸免费、公交免费，国有景区、文博场馆、休闲公园免费，诚意满满地打开了“幸福梅城”的窗口。

营销融合，节赛引爆全域旅游品牌。近年来，梅河口国际半程马拉松、梅河口国际男篮锦标赛、全国乒乓球锦标赛等近20项高品质赛事打开了外界看梅城的新窗口。随着“千万人上冰雪”、2022年吉林省运动会等省级活动相继落户，让梅河口获得的“国家体育旅游精品目的地”称号更加实至名归。

“景区城”引领，打开新思路；融合驱动，打造新范本。在全域旅游快速发展时期，梅河口市将持续以建设现代化区域中心城市、高质量发展先行示范区为驱动，全域一盘棋，构建“幸福梅河口”。 （叶梓）

编辑：赵垒 电话：010-85168156 E-mail：zl@ctnews.cn