

# 有多少旅游消费是『不情不愿』

□文/赵昂

等进了大门,笔者才明白了究竟。景区里的食品饮料,动辄是外面超市售价的两三倍之多,一瓶普通矿泉水要8元。偌大的景区,走完要一天之久,游客不买水是不可能的。严格的安检之后,游客兜里的钱,就不得不给了景区内的餐饮店。

每一次出游,不论是否在黄金周,我们有多少消费是不情不愿的呢?在云南,有的景点停车场距离实际景点甚远,接驳车票要另买,比在北京同等距离打车都贵许多。你不买?可以,别人都参观完回到大巴,你刚气喘吁吁走到景点。爬个山,除了三位数的门票,两位数的“入城费”你得交,三位数的“索道费”还绕不了你,喝杯水也得两位数,加上从不打表的出租车司机,每道槛都要让你破费不少。

“来都来了”,机票钱和住宿费都花了,不能坏了玩的心情,这点冤枉钱也就只能“忍了”。对于绝大部分游客而言,除非你把虾卖到38元一只,否则大多都会默默给钱,不情不愿。每一道槛都只“刮你一点”,积少成多。

问题是,这些游客们不情不愿的消费,合理合法么?

黄金周刚过,国家旅游局就对6家5A级景区给予严重警告,例如云南丽江古城景区欺客宰客情况严重,“出租车普遍不打表,商户存在欺客行为,餐饮场所等价格虚高,多数商铺无明码标价”;北京明十三陵景区更会“看人下菜碟”,向外地人、外国人“高价出售商品”……

《消费者权益保护法》则明文规定,“经营者不得以格式合同、通知、声明、店堂告示等方式作出对消费者不公平、不合理的规定,或者减轻、免除其损害消费者合法权益应当承担的民事责任”。

旅游势必要消费,但花钱要花得开心,花得明明白白。但为何那么多游客“不情不愿”地消费之后,这些旅游景区依然还人潮涌动呢?因为,这些景区往往具有当地最优质的旅游资源,是游客此行“不得不去”的地方。

减少这样的“不情不愿消费”,关键在于当地相关部门加强管理。可是,这些景区往往又是当地的收入大户,地方管理部门,敢拿它们开刀么?景区自身,又有多少自查自纠动力?

说到这里,想说一句题外话,本月,北京市中关村核心区宣布,昔日电子卖场云集的中关村大街,将转型为创业大街。曾经中关村电子卖场假货云集,是京城知名“景点”,管理部门无可奈何,消费者也“不得不被坑”,如同今日的一些旅游景区一样。最终,互联网购物冲击下,电子卖场没落,早已被坑苦的消费者选择离去。

随着“互联网+旅游”时代到来,加之越来越多的游客前往海外旅游,80后和90后的新一代旅游消费者,更加重视旅游体验,以及对景区和餐饮店的网络评价,而非“来了就来了”。个别景区倘若还抱着“坑一笔是一笔”的心态,让游客总是“不情不愿”消费,也许有一天,就是想让游客心甘情愿消费,也不会有人再来了。

旅游观察

今年十一黄金周,全国旅游市场共接待游客5.26亿人次,实现旅游收入4213亿元,这其中自然也包括笔者贡献的。不过,并不是每一笔旅游消费,都是消费者心甘情愿所支付,笔者亦然。

在广东的一处5A级景区,景区门口站满了安检人员,逐一翻包,连女士的小手袋都不放过。正当笔者为景区如此“重视安全”而惊讶时,却发现安检人员的检查对象有些不对劲,他们在查游客有无外带食品和饮料。景区门口竖着大牌子,声明不许游客外带食品饮料八人内。

不许游客外带食品和饮料的规定,笔者并非第一次见,比如一些博物馆和美术馆也有同类规定,是怕饮料撒在了展品上。但这家景区,却是占地面积巨大的游乐场所,外带食品饮料,又有多少安全隐患呢?



## 秦皇岛山海关景区被取消5A级资质

今年九月以来,特别是十一假日期间,全国旅游资源规划开发质量评定委员会对旅游投诉较多的部分5A景区开展了服务质量暗访检查。根据检查结果,全国旅游资源规划开发质量评定委员会决定:取消河北省秦皇岛市山海关景区5A级资质。

对云南省丽江市丽江古城景区、广东省佛山市西樵山景区、江苏省南通市濠河景区、浙江省杭州市西溪湿地旅游区、上海市东方明珠广播电视塔、北京市明十三陵景区等6家5A级景区给予严重警告,并公开通报,给予6个月时间整改。

取消河北省秦皇岛市山海关景区5A级资质的原因是存在价格欺诈。强迫游客在功德箱捐款现象普遍,老龙头景区擅自更改门票价格。环境卫生脏乱,设施破损普遍,服务质量下降严重,导游、医务等岗位人员缺失严重,保安、环卫人员严重不足等。

云南省丽江市丽江古城景区主要存在欺客宰客情况严重,出租车普遍不打表,商户存在欺客行为,餐饮场所等价格虚高,多数商铺无明码标价,环境卫生脏乱差,卫生设施及人员不足,垃圾清理不及时,安全提示不到位,消防设施不完备等问题。

广东省佛山市西樵山景区主要存在交通组织管理不力,外部交通衔接缺失,内部人车混行,停车场秩序混乱,游览设施不足,游客中心服务水平低,景区休息设施少,导游数量不足,导览图、交通标识不规范,卫生管理较差,大量卫生死角,景区内购物、施工、管线、广告管理混乱等问题。

江苏省南通市濠河景区主要是安全隐患明显,高峰期客流管控不到位,游



董嘉兴夫妇正在研究走路线

180天、行程3.27万公里、拍摄24441张照片

## 退休老夫妻迷上自驾游

□文/图 史文丽

### 半年游历大半个中国

有了第一次的历练,他们夫妇心中有了新的,更为大胆的旅游谋划,“自驾”半年,游历大半个中国!听起来是多么惬意和轻松的话题,但谁知道,仅仅是行前的准备功课就做了半年的时间:出发前他俩一起选定合理的路线,一張1:1000万倍比例尺上面用红笔画着不同方位和路径全部行程的中国地图;一本记得密密麻麻安排每天饮食起居、游历探访内容的活动和工作计划;几大背包包括多套相机、笔记本电脑、移动硬盘和存储卡在内的电子设备;一整套以备应急和野外露宿用的应急物品和各种器具;缓解高原反应的西洋参含片、防晒霜和必备的各类药品;还需要携带拖车索、千斤顶、修车工具以及防身工具等;还有夫妻二人制订的万一有人因故掉队而另一个人所要采取的各种行动措施和预案……同时,他俩还做了有针对性地加强身体锻炼和相关体检。

今年1月5日,新年刚过。他们老两口就自驾出发了,这次座驾也由捷达轿车换成了指南者吉普车。行程路线是,先直奔山东,接下来顺序是河南、湖北、湖南、广州,后直达海南。在海南停留、游玩了1个多月后,他们又驱车经广西、云南、四川,最后到达目的地——西藏。在西藏游历了一番后,他们取道新疆、内蒙古,半年后的6月18日,回到吉林市。

### 一路风情险中来

“自驾游最惬意的就是自由自在,我行我素、随开随停,遇到好风景、好景观、好景点,可随时停车观赏和摄影,那一刻,才真正体会到了自驾游的乐趣!”这是董嘉兴回来后最得意的说辞。

姜雅兰却不轻松,“这一路下来,不是路窄弯急,就是人迹罕至,有的路段,还要留意观察,避让山体脱落的飞石,尽管老董开得若无其事,但我却常常心惊肉跳……当然,能够看到青藏高原神奇、瑰丽的风光,就觉得所受的苦累、惊险都是值得的!”

有人也许会问,他俩遇到了啥惊险事儿。这险事就是:戈壁迷路!“行前选的路线,是从

雪融化,极易发生泥石流和塌方,二是返回时海拔高度多在4000米以上,一路山势险峻,起伏较大,之前携带的氧气几乎都消耗殆尽。”这是董嘉兴两次进藏最深的体会。

当时川藏公路的多地段,经常遇到泥石流和山体滑坡。路面时不时会被滚落的巨石和泥土堵塞得只剩一条窄路。据董嘉兴回忆,行走在这样的路面,他几次停下车来打开车窗,用手向外探试,摸到的都是陡峭的悬崖,稍有闪失,后果可想而知。一路上,他的后背时不时就是一身冰凉的冷汗。

继续前进的路程,无疑更加充满了艰难、危险和寂寞,可是眼前的路远比他们想象的要糟糕许多。路面布满了小石头,大坑小坑一个接一个,有几个深水坑几次触碰车底盘,让他们胆战心惊。更糟糕的是,在翻越东达山快到山顶时,一路面上被山上滑落的碎石阻断,尽管他小心翼翼的以极低的速度驾驶,车轱辘还是被卡在了石头中不能动弹。董嘉兴下车搬石头,搬了几块气就不够用了(东达山海拔5008米)。此时,山上还有石头不断滚落,车的左侧又距深涧不足一尺,他是后退不得,前进不能。正极度沮丧之时,后面开来一辆中巴,车子下来7、8个藏族大汉,他们七手八脚挪开了车前较大石块,摆手让老董开车,他立马下车挂上一档,藏族大汉们则围在车后推车,直到把车推过了碎石堆。当老董拿出一包糖和几盒烟表示感谢时,他们说什么也不肯收下。只好强行把烟和糖扔到车上,望着渐渐远去的中巴车影,老董说会永远记住热心朴实的藏族同胞。

### 品生活玩摄影

有人说,自驾游的目的不是某个地点,而是在于公路沿途的感受。无论是自驾、包车、搭车、骑行、徒步,每一个都有一段属于自己的故事。一路上,出于对少数民族的尊重,董嘉兴夫妻在路过少数民族村落的时候,都要有意识地停下车来,主动过去打招呼,了解民风民情,和他们照相合影,并且每次照完相后

华夏胜景

车就保养了5次……这件事很快在社会和网络上得到了广泛传播。在橡树摄影网的“驴行天下”栏目中,几天的时间里他的专题就招来6000多人浏览,500多人跟帖。而董嘉兴夫妻这才发现他们真是很幸运:人完整地回来,车没出现大的故障,这可能是上天对他们夫妻的眷顾吧!

当然这一次的远行,不仅使他们在游历中饱览了祖国的大好河山,更是对他们的体能、意志和驾驶技能的一次严峻考验,因为这不仅属于他们自己,更重要的是它还传递给了成千上万的他人,让人们看到,在前行的征途里,我们更能学会,如何去磨炼坚忍的毅力,珍视有限的生命,敬畏神奇的自然。



## 乘坐高铁赏金花

本报讯 (通讯员赵伟东 欧强 记者

张群)国庆节前,位于大别山的革命老区麻城市举办第四届菊花展,开幕当天近千名游客乘坐高铁前来赏金花、谈生意。游客普遍认为,火车改变了麻城的经济格局,助推地方经济社会发展的效果十分明显。

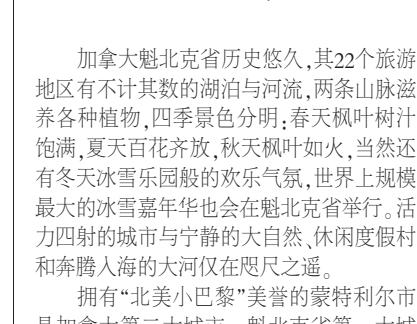
麻城市山川秀丽,风景宜人。“人间四月天,麻城看杜鹃”的视觉盛宴让无数游客慕名而来,麻城还是闻名全国的革命老区。大革命时期,麻城近14万优秀儿女投身革命,6万多人参加红军,走出了30多位将军,产生了红四方面军、红二十五军和红二十六军等主力红军。麻城福田河镇种植福田白菊20多亩,是全国三大药用菊花基地之一。麻城菊花与麻城杜鹃花一样受到国内

游客的喜爱。

来自武汉的游客张先生轻松惬意地说,从武汉到麻城,不超过50分钟,再到景区也才10多分钟,比在武汉三镇乘公交还方便,下次还要来麻城玩。来自上海的游客感慨地说,乘坐高铁到麻城赏花真方便,四个多小时的车程既安全又舒适,下次还要乘着高铁到麻城,感受麻城绚丽的金花和多彩的文化。

麻城市旅游局工作人员介绍,从全国各地举办的菊花展来看,麻城五脑山菊花展是独一无二的自然森林景观,获得的效益是最好的。麻城第四届菊花展比前三届的效益大增,其中一个主要原因就是高铁旅游带来的。

华夏胜景



## “北美小巴黎”蒙特利尔

加拿大多伦多历史悠久,其22个旅游地区有不计其数的湖泊与河流,两条山脉滋养各种植物,四季景色分明;春天枫叶树汁饱满,夏天百花齐放,秋天枫叶如火,当然还有冬天冰雪乐园般的欢乐气氛,世界上规模最大的冰雪嘉年华也会在魁北克省举行。活力四射的城市与宁静的大自然,休闲度假村和奔腾入海的大河仅咫尺之遥。

拥有“北美小巴黎”美誉的蒙特利尔市是加拿大第二大城市、魁北克省第一大城市,源远流长的历史,留给蒙特利尔丰厚的文化遗韵;浪漫的欧式风情,让人随处可以感受到生活的悠闲宁静。首府魁北克城被联合国科教文组织列为世界文化遗产,宽

## 首批国家级旅游度假区公布

9.山东省海阳旅游度假区

10.河南省尧山温泉旅游度假区

11.湖北省武当太极湖旅游度假区

12.湖南省灰汤温泉旅游度假区

13.广东省东部华侨城旅游度假区

14.重庆市仙女山旅游度假区

15.四川省邛海旅游度假区

16.云南省阳宗海旅游度假区

17.云南省西双版纳旅游度假区

18.江苏省南通市濠河景区

19.江苏省东台黄海森林公园

20.浙江省西湖旅游度假区

21.浙江省千岛湖旅游度假区

22.浙江省长兴太湖旅游度假区

23.浙江省丽水市云和梯田旅游度假区

24.浙江省衢州江郎山旅游度假区

25.浙江省丽水市遂昌金矿旅游度假区

26.浙江省丽水市庆元竹木文化旅游区

27.浙江省丽水市云和梯田旅游度假区

28.浙江省丽水市遂昌金矿旅游度假区

29.浙江省丽水市云和梯田旅游度假区

30.浙江省丽水市遂昌金矿旅游度假区

31.浙江省丽水市云和梯田旅游度假区

32.浙江省丽水市遂昌金矿旅游度假区

33.浙江省丽水市云和梯田旅游度假区

34.浙江省丽水市遂昌金矿旅游度假区

35.浙江省丽水市云和梯田旅游度假区

36.浙江省丽水市遂昌金矿旅游度假区

37.浙江省丽水市云和梯田旅游度假区

38.浙江省丽水市遂昌金矿旅游度假区

39.浙江省丽水市云和梯田旅游度假区

40.浙江省丽水市遂昌金矿旅游度假区

41.浙江省丽水市云和梯田旅游度假区

42.浙江省丽水市遂昌金矿旅游度假区

43.浙江省丽水市云和梯田旅游度假区

44.浙江省丽水市遂昌金矿旅游度假区

45.浙江省丽水市云和梯田旅游度假区

46.浙江省丽水市遂昌金矿旅游度假区

47.浙江省丽水市云和梯田旅游度假区

48.浙江省丽水市遂昌金矿旅游度假区

49.浙江省丽水市云和梯田旅游度假区

50.浙江省丽水市遂昌金矿旅游度假区

51.浙江省丽水市云和梯田旅游度假区

52.浙江省丽水市遂昌金矿旅游度假区

53.浙江省丽水市云和梯田旅游度假区

54.浙江省丽水市遂昌金矿旅游度假区

55.浙江省丽水市云和梯田旅游度假区

56.浙江省丽水市遂昌金矿旅游度假区

57.浙江省丽水市云和梯田旅游度假区

58.浙江省丽水市遂昌金矿旅游度假区

59.浙江省丽水市云和梯田旅游度假区

60.浙江省丽水市遂昌金矿旅游度假区

61.浙江省丽水市云和梯田旅游度假区

62.浙江省丽水市遂昌金矿旅游度假区