

# 有多少旅游消费是『不情不愿』

□文／赵昂

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，连一翻包，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入内。

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？



## 秦皇岛山海美景区被取消5A级资质

今年九月份以来，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局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

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，接驳车需要另买，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，你刚气喘呼呼走到景点，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”还饶不了你，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，否则大多都会跌跌给钱，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，花得明白白白。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为优质的旅游资源，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



董嘉兴夫妇正在研究徒步路线

## 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

“你瞧瞧人家两口子，都60多岁的人了，上西藏、进新疆，走南闯北，转悠了大半个中国……”“可不是吗，听说还是自个儿开车去的呢，啧啧，了不起……”在吉林石化公司退休圈子里，一对退休老夫妻自驾旅游半年、行驶3.27万公里的“故事”，一时间成为人们的谈资。

董嘉兴今年66岁，老伴儿姜雅兰61岁。两人退休前都是吉林石化公司染料厂的职工。自2010年，他俩萌发了出去走走的念头。

### 自驾游首选西藏

“我有一份大大的中国地图，在我一生中，所有走过的地方，都用笔一一地标注下足迹。因为上中学时，我特愿意上地理课，祖国的许多大城市、名山大川等叫啥名字、在哪儿，我都能背下来；工作后，我又喜欢上摄影，真想挎着相机游趟西藏啊……”外表上看上去是个文质彬彬的儒者，而内心却是个意志坚韧的旅客。退休后的董嘉兴总爱和圈里人这么念叨。“想旅游，咱俩一块走！”老伴儿总劝说。有了老伴的支持，董嘉兴信心满满。于是，早就掌握了驾驶技术的他俩，自购了一辆捷达车和摄影装备，就兴冲冲地开始了说走就走的“自驾游”的旅程。

“2010年5月，第一次‘自驾’出门，我们胆就大，为了探寻千里走单骑的刺激，目的地选的就是西藏，因为那里是万山之宗、万水之源，因为那里有古老而神秘的传说；因为那里有美丽和圣洁需要用心去体会，因为那里有民族与现代相结合的人间天堂……”董嘉兴这样说。他们第一次进藏选的是南线，经四川入藏。谁知刚到达四川藏区时，他老伴儿的高原反应就非常强烈。董嘉兴不甘心半途而废，在目送老伴乘上返回吉林的火车后，他这名“高龄”司机，毅然“单枪匹马”开着捷达车“闯”进了西藏。

“进藏虽然走的是公路，但越往西走，路况越复杂，天气变化无常，不过，沿途风光真美……”董嘉兴对第一次的“自驾游”这样总结。那次返程他却走的是北线，等于进藏的两条线都熟悉了一遍，也就是他把这两条线以风景优美路途著称的“险路”都走了个遍。

突出，游船及多处登船处没有安全提示，临水处没有专职安全人员和巡查人员；环境卫生差，卫生死角较多，乱停车、乱堆乱放现象严重，厕所设施设备损坏严重；游览系统多项功能缺失。医疗室和投诉处理室无人值班，景区咨询、导游、标识、投诉等功能严重不足；景区缺乏统一管理，线路编排不合理，游览信息提示不足等问题。

浙江省杭州市西溪湿地旅游区主要存在安全隐患明显，多处人流集中处无警示标识，游船安全设施不到位；商贩管理问题突出，景区内多处存在兜售现象。导览服务不完善，导游讲解水平低，标识系统不完备，商业设施标识混乱等问题。

上海市东方明珠广播电视塔主要存在安全隐患明显，高峰期客流管控不到位，游

## 首批国家级旅游度假区公布

- 山东省海阳旅游度假区
- 河南省尧山温泉旅游度假区
- 湖北省武当太极湖旅游度假区
- 云南省宾阳温泉旅游度假区
- 广东省东部华侨城旅游度假区
- 重庆市仙女山旅游度假区
- 四川省邛海旅游度假区
- 云南省东钱湖旅游度假区
- 云南省西双版纳旅游度假区

国家旅游局规划财务司司长彭德成指出，推出国家级旅游度假区，是国家旅游局贯

彻落实国务院关于进一步促进旅游投资和消费、促进旅游业转型升级的重要举措，也是适应我国城乡居民消费升级、服务人民群众、提升生活品质、创造美好休闲度假生活的客观需要。

据悉，国家级旅游度假区将是继5A级旅游景区之后又一块体现旅游品质产品、品质设施和品质服务的金子招牌。它与5A级景区分别代表了中国的旅游度假产品和观光产品的最高等级，也将和5A级景区一样，设施标准认定、动态管理、退出机制。（魏文）



新疆哈密去内蒙古，没想到选错了，差点迷失在戈壁里！”说起这段经历，让董嘉兴至今仍心有余悸。原来，他俩选了一条较近的路去新疆哈密，结果，这条路只完工了几公里，原以为再开一段就能上公路，没想到开了近300公里，不仅公路没看到，连人都看不见了，导航也不好使了，当时，他俩真就有点懵了。

吉人自有天相，正在他俩不知所措时，开过来的一辆小货车司机好心地问他俩，想去哪，怎么开到沙漠里，经询问，他俩得知，此地离哈密还有400多公里，返回原地也有300公里，而车里的油只够跑100多公里，他俩真就没辙了，多亏小货车司机热肠心肠，将他俩带到有人的地方才离开。后来才知道，连当地人都不敢轻易进入戈壁。否则，后果不堪设想！

“6月中旬，在甘肃山丹县，导航导错了，顺路走入了无车、无路的地方。我在一座桥上倒车返回时，不慎翻进了沟里，当时就只能自己用千斤顶把车一点点抬起来，然后我们俩垫石头、铲土，折腾了两多小时总算把车鼓捣出来。”这是董嘉兴谈起的又一件险事。

“川藏难，难于上青天。行走川藏线，风景最美，但风险也不小。一是沿线的山体土质较为疏松，且附近遍布雪山河流，一遇风雨或冰

2015年10月18日 星期日  
http://www.workercn.cn

3

还都要把对方的通信地址记下来，以备回来后将照片给人家寄过去。

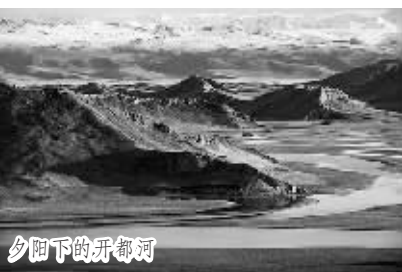
然而，世之奇伟、瑰怪、非常之观，常在於险远。“川藏南线是G318国道的一部分，被誉为中国的景观大道。沿北纬30°线，直至西藏樟木。这条天路穿起了美到极致的景色，有翻不完的雪山，有蜿蜒的山路，有一望无际的草原，有绝美的高原湖泊，还有沿途随见的经幡、玛尼石、藏寺。不去西藏永远不会看到那里别样的蓝天白云，不会明白那里神圣的风土人情，不会知道生命可以如此伟大……”这是董嘉兴此次自驾游回来后说得最多的话题。

“我玩的是摄影，品的是生活，美的是自然。”是董嘉兴常挂在嘴边的一句口头禅。“这是照的海南五指山，这是德天大瀑布；这是拍得西藏梅里雪山，这是云南丽江景色……”董嘉兴回来后，还在吉化老年摄影协会进行了专题讲座。的确，他这次自驾游总共拍摄2.4万张照片，可谓张张精彩、美不胜收！置身其中，仿佛徜徉于壮丽的河山、生机盎然的时节、如画的民俗部落……目前，他正在逐一、精心整理，准备做一本相册，永远留存。

董嘉兴夫妻俩这次自驾游持续了半年，全程约3.3万公里，行经大半个中国，仅汽

## 车就保养了5次……这件事很快在社交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多人跟贴。而董嘉兴夫妻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揽了祖国的大好河山，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，如何去磨炼坚韧的毅力，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 耿强 记者张昀）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

外游客的喜爱。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，比在武汉三镇乘公汽还方便，下次还来麻城玩。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，其中一个重要原因就是高铁旅游带来的。

## “北美小巴黎”蒙特利尔

加拿大魁北克省历史悠久，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；春天枫叶树叶汁饱满，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在咫尺之间。

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

阔的大街、惬意的小酒店、优雅温馨的餐馆和众多内容丰富的博物馆，都是在展现她的魅力。

在城市的周边，驱车一两个小时，就可抵达宁静的自然世界，探寻隐藏其中的广袤森林，神秘瀑布以及在圣劳伦斯河上和鲑鱼亲密接触。

近年来，中国赴加拿大旅游需求增长迅速，2014年，到访加拿大的中国游客达到44.7万人次，增长29.4%。在针对24个中国游客出境游主要目的地国家满意度调查的结果显示，加拿大名列前五位。据悉，中国国际航空公司2015年9月29日开通了北京至蒙特利尔航线。