



公民论坛

以“小费”养导游
怕是想当然

江苏苏州 杨国栋

据报道,即将出台的深圳导游薪酬制度改革试行方案明确规定,允许导游合理加收导游服务费即“小费”。这在全国开了先例。导游薪酬制度一直是困扰中国旅游业的顽疾。很多旅行社都不给导游开工资,有的甚至还向导游加收游客“人头费”,导游往往通过带游客去购物点、自费景区收取回扣的方式获得报酬。这一畸形的导游薪酬方式不仅侵害了导游的合法权益,也严重侵害了游客的合法权益,还极易引发游客与导游和旅行社之间的矛盾,造成旅游业的“信用危机”。

我认为,要解决以上问题,首先必须保证导游的正常收入,让导游真正成为旅行社的员工,而不是挂名的“个体户”。以允许导游加收“小费”的方式来解决导游的薪酬问题,非但没有纠正以往的错误,反而会增加游客的负担。

导游拿回扣现象之所以长期存在,除了不合理的导游薪酬方式外,恐怕与监管不力也有很大关系。如果监管不加强,即便导游收了“小费”,恐怕也不会主动放弃回扣,旅行社因“购物团”的问题还将继续存在。那种以为有了“小费”就能让导游“灰色收入”消失的想法恐怕是想当然。将“小费”变成合理收费的做法对改善旅游服务质量不会有多大帮助。

要规范导游服务行为,促进旅行社诚信经营,还得在监管上多下功夫。建立公开透明的导游薪酬机制,明确导游的劳动报酬和佣金收取比例,比收取“小费”更合理有效。



大连晚报 张台兮 绘

景区大发展不应
依赖门票大涨价

江苏南京 丁洪先

住房和城乡建设部资料显示,目前我国国家级风景名胜区有 187 处,省级风景名胜区有 698 处,风景名胜区总面积约占国土面积的 1.89%。近年来风景名胜区平均每年旅游总收入为 330 多亿元。

近些年来,旅游产业的发展成就有目共睹,各地的风景名胜区越来越多,总面积也越来越大,管理体系日趋完善,这一方面有力地拉动了当地经济的发展,促进了就业,另一方面也为满足人民群众日益增长的精神文化需求提供了更多的选择。但是,盘点景区的发展成就除了要算经济账、文化账外,更要算算民生账;除了看到风景名胜区每年不断增长的旅游收入,更要看到国民在游览原本就属于他们的大好河山时所付出的成本。

尽管国家发改委三令五申,部分景区涨价的冲动似乎依然没有停止。今年 4 月,发改委“禁涨令”到期后,不止一个景区提高了门票价格。如 7 月 20 日,天津黄崖关景区门票旺季由 40 元提高到 50 元;8 月 1 日,四川乐山大佛景区门票由每人 70 元调整到 90 元,动辄几百元的票价在当下旅游市场也不罕见。如果以每人 200 元的出游票价计算,一个 3 口之家出游,加上交通、食宿等费用,不下千元,这对于一个普通家庭而言是一笔不小的开支,对那些低收入阶层来说,则是享受不起的奢侈。

大量的门票收入,有多少真正用到了景区资源保护上?例如著名的黄山风景区,每年只有 1/10 的门票收入用作景区保护;云南石林景区,2008 年门票收入近 3 亿元,而用于景区资源保护的支出也仅为 3000 万元左右。

风景区面积的扩大及旅游总收入的提高,绝不仅仅是事关经济发展问题,更是关系到民众生活质量的民生问题。多考虑如何让广大民众以较低的出游成本享受到高质量的景区服务,恐怕比单纯计算旅游收入重要得多。

欢迎提供监督稿件、发表评论

电子信箱:caibian3@pd.people.com.cn

手机短信:10661510123052

传真:65368495

更多内容请登陆人民网·社会频道
http://society.people.com.cn

读者聚焦

一些旅行社、导游唯利是图,想方设法压缩红色景点游览时间及景点数量,“另辟蹊径”赚取“灰色收入”——

别让“自费景点”
挤占
“红色旅游”

辽宁大连市中山区 张兴德

旅行社随意改变旅游线路,游客被迫两个半小时看景、六个半小时购物——

“北京一日游”
咋成
这个样

清华大学新闻与传播学院 蒋亚隆

杭州是第一个免费开放 5A 级景区的城市,“免费西湖”每年所吸引的人流量是过去的 1.6 倍——

“精明”的杭州
舍小钱挣大钱

江苏南京市 尹卫国

遗址和有关展厅的停留时间总共不到 130 分钟(茨坪故居 20 分钟、北山陵园 3 处共 30 分钟、博物馆 30 分钟、黄洋界 30 分钟、大井故居 10 分钟、造币厂 5 分钟),毛泽东读书石、红军墙等景点都没带我们去看。而游览“自费景点”笔架山和王佐孙子的景点,却用了整整一个上午加下午一个小时。乘车离开井冈山时,我深深感到,一次井冈山二日游,想看的没看好,有的甚至没看到,真有白来一次井冈山之憾!在韶山、遵义旅游时稍好一些,但也是来去匆匆,有走马观花之感。

“红色旅游”不是一般意义上的游山玩水,不是时间可长可短、景点可 A 可 B。红色景点有特定革命内涵,是不可替代、不能省略的,也不应走马观花地看,否则,还算什么“红色旅游”?!比如,井冈山吸引游人的绝不是笔架山等所谓的新景点。人们从全国各地来到井冈山,是为寻访、体验革命遗迹、追踪、缅怀革命先烈,感受井冈山精神,任何对此干扰或削弱的作法,都同“红色旅游”的宗旨相违背。像江西省中青旅这样的安排,说得不客气一点儿,就是借“红色旅游”捞钱,希望有关部门能认真管管这类问题!

辽宁大连市中山区 张兴德

拉到了一个“民族风情园”。在那里,解说员把全车人带进了一个据说是喇嘛寺的建筑,告诉大家里面有一位高僧给大家开光,但是要每人花 70 元买一个红色的符。在回程的路上导游还向大家推销玉器。

这一天从早上 5 点到晚上 7 点共 14 个小时,路上和吃饭满打满算 5 个小时,剩下的 9 个小时中,在长城和昭陵一共两个半小时,其余的 6 个半小时全耗在导游带大家买东西和变相买东西上了。老教授和我都很气愤。

回到学校,老教授和美国朋友聊天时说到白天的事并自嘲了一番,惹得大家大笑。美国朋友说,这叫“告诉你历史,赚你的钱”(tell you history, earn your money)。老教授说,不是,应该叫“什么也不告诉你,还赚你的钱”(tell you nothing, earn your money)。我在旁边听了不由感到几分好笑又有几分沉重。

清华大学新闻与传播学院 蒋亚隆

门票价值的 5 倍以上,主要包括食宿、交通、购物、旅游纪念品销售等。也就是说,如果游客在门票上消费 100 元,那么用于其它消费支出至少是 500 元。免费旅游必然吸引更多的外地或境外游人,延长游客在城市的逗留时间,其间消费给当地带来的经济效益远远超过门票价值。据粗略测算,“免费西湖”每年所吸引的人流量是过去“收费西湖”的 1.6 倍以上,累计创造价值超过 200 亿,可见不是赔本买卖。不仅如此,游客大量增加还促进了城市就业。可见,景区免费让杭州赚来了好名声、好口碑,提升了城市形象,进而实现了经济效益与社会效益的双赢。

江苏南京市 尹卫国

邮局专递“特快”不快

我家住重庆,在贵州安顺工作,数十年来多靠“两地书”联络。上世纪 60—90 年代,两地间 8 分钱后来涨到 2 角钱邮资的平信,一般 3 天最多 4 天就能送达收件人。现在,重庆主城区到贵州安顺主城区间,高速公路通了,距离缩短了(从 500 多公里到 472 公里),火车提速了,车次多了,交通运输发达了,邮政手段先进了,但两地间花 21.5 元的特快专递却既不特快更不专递。仅以本人在线

监督

近几年,很多地方都在开办或发展“红色旅游”,这无疑是件具有多方面意义的好事。“红色旅游”无论对发展地方经济还是对继承革命传统都已产生并将继续发挥重大作用。前些日子,我怀着对革命先辈的崇敬心情,自费游览了遵义、井冈山、庐山、韶山、南昌、长沙等地,收获良多,但也发现少数旅行社的“红色旅游”偏离了“红色”轨道,让满怀崇敬之情去革命圣地“朝圣”的游客失望。

一般随团旅游者多由旅行社组织并有导游全程陪同,这就存在一个让人们看什么、听什么问题。现在不少“红色旅游”景点设了一些和“红色”无关的另收门票的旅游项目,即所谓“自费景点”。这些景点的门票通常很贵。例如,今年 4 月我去南昌参加了由江西省中青旅组织的“红色革命摇篮井冈山二日游”。井冈山的门票 150 元,但那里的两个“自费景点”门票达 180 元。导游带游客去时,名为“自愿”,但为获取高额提成,导游会千方百计地“忽悠”你,让你不能不去。为保证“自费”游,导游往往大大压缩原定“红色”景点停留时间,甚至故意省略一些景点。所谓的“红色革命摇篮井冈山二日游”,实际让游客在革命

前些天我陪一位法国老教授去长城和明十三陵游览。头一天我打电话同中国青年旅行社订好了游览路线,没想到中青旅将我们随意转给了北京散客集散中心,更没想到的是,我们坐上大巴时却被导游告知,路线不是原定的长城一定陵,而变成了长城—昭陵(相对开放了地宫的定陵,昭陵在可参观性方面逊色了许多),而长城也不是八达岭长城而是水关长城。我找调度理论,但调度一副你爱去不去的样子。由于别无选择,我只好忍着气同教授上了车。车上的导游只给了全车人两个小时去爬长城,随后拉着大家去了一个所谓“检查站”,实际上是玉器展销点,中午就在这个展销点楼上吃饭。饭菜倒是承诺的“八菜一汤,有鱼有肉”,只是那混在菜里面的肉恐怕要用放大镜才找得到,一条鱼也已不新鲜了。午饭大家都没吃饱。下午导游先把我们带到一个果脯生产基地让我们“品尝”、购买果脯,然后才带我们到昭陵,只给了半个小时的参观时间,在这之后就直接把全车人

“十一”黄金周,杭州又发放 5 万张旅游消费券,为旅游“旺火”加柴。杭州市委书记王国平在接受中外媒体采访时说,“免费”和“旅游消费券”是杭州旅游发展的“杀手锏”。据了解,杭州是第一个免费开放 5A 级景区的城市,“免费西湖”闻名遐迩,如今在杭州,除了有接待容量限制,或需要特殊保护的自然景观、人文景观适当收取门票外,其它景区一律免费开放,而旅游消费券又部分将门票抵消。

免费旅游观景,杭州念的是什么“经”?很多城市看不懂。笔者理解,这是跳出门票“泥潭”吸引游客的大旅游理念,是舍小钱挣大钱的好经。据专家分析,旅游产业链效益起码是

火车票代售手续费太高

趁着国庆长假的空儿,跟家人一起去周边城市玩。虽然家门口不远就有一个火车票代售点,但我一算账,还是去了火车站买票。之所以舍近求远,是因为去火车站买票省钱。按照相关规定,代售火车票的手续费是 5 元一张票,我要买的火车票也就三四十元钱一张,一家 5 口人来回要买 10 张票,光手续费就要 50 元钱。也就是说,手续费加起来比买一张火车票还贵。

在火车站售票处,买票的人排

着长队,虽然广播里不停地播着“请旅客到各代售点购买车票”,却根本不管用。

目前,汽车票代售手续费仅 1 元,飞机票代售则根本不收费。即便火车票代售不能像飞机票那样免收手续费,能不能像汽车票一样便宜点儿呢?我认为,火车票代售应打破 5 元一张的硬性规定,人性化一点,按票面的 1%收取。收费合理了,买火车票的人就不会都往火车站跑了。

江苏南京市 从建锋

曝光

身边的危险

生命是脆弱的,在危险面前它往往不堪一击。但遗憾的是,人们通常意识不到危险的存在。珍惜生命,就不能忽视身边潜在的危险;尊重生命,就应避

免对他人的危害。安全意识是生命最可靠的守护神。但愿眼前的危险情景不再出现。

——编者



广西恭城县邮政局 郑智敏

10 月 19 日摄于广西灌阳县街头

阳台“杀手”



贵州松桃县委宣传部 秦榜江

10 月 15 日摄于松桃县盐业公司职工宿舍



甘肃天水市麦积区 白东河

国庆期间摄于陇海铁路线