

人在囧途，谁之痛？

——中国旅游业六大痛点透视

□新华社记者 周慧敏 王敏 潘强 王蔚

春节黄金周，我国超3亿人次出门旅游，然而人在旅途，却常常成了人在囧途。

被寄予厚望的我国旅游业，究竟面临哪些痛点？新华社记者日前赴海南、吉林、北京、云南、广西等多个省市区调研，剖析制约旅游业发展的深层次痛点，探索跨入“旅游社会”的应对之策。

时间之痛：逃离黄山能否逃出“黄金粥”？

“人山人海”“挤得疲惫不堪”“进退无路”……这个春节黄金周，一位游客用《黄山逃亡记》记录下期待已久的黄山之旅如何变成“痛苦之旅”“逃亡之旅”。

不只是黄山，全国各地景区爆棚无一幸免；不只是春节，每年的“十一”黄金周、“五一”小长假，“人堵、车堵、心堵”成为人们出游的真实写照。

记者在调研中发现，缓解黄金周旅游高峰带来的种种弊端，需要旅游、交通等部门未雨绸缪，需要旅游企业及时合理疏导，但最根本的措施还是落实带薪休假，实施弹性休假制度。

世界旅游城市联合会专家委员会主任魏小安表示，旅游是综合性消费，除了金钱，还有时间。当前主要问题在于休假制度根本不能满足大众需求。中国未来研究会旅游分会副会长刘思敏认为，只有科学调配，错开高峰、避开人流，才能保证休假和出行的基本舒适度。

国家旅游局新闻发言人张吉林说，由于带薪年假落实不到位，人们旅游主要靠公共假期，加剧了出行拥堵和景区拥挤。“国家和地方两个层面应该出台弹性休假和错峰休假制度，具体怎么实施可根据地方实际情况而定。”

前不久，国家旅游局提出，要推动地方和企事业单位在保证每周法定40小时工作制、不影响群众办事的前提下，创造条件让员工错峰休假、弹性休息，探索夏季“2.5天休假模式”。业内人士指出，只有把休假的时间交给个人“私人订制”，黄金周人山人海、拥堵不堪的局面才能破解。

市场之痛：“一盘大虾”谁来管？

出门，中国人讲究的是“穷家富路”，然而，旅途中的一些花费，却让人生了几分惧怕。

去年10月，一盘“青岛大虾”引起广泛关注。今年春节期间，“哈尔滨天价鱼”事件炒得沸沸扬扬。在旅途中遭遇“黑店”，到底该找谁投诉？旅游、工商还是物价部门？谁该为此负责？当遭遇

相关职能部门“踢皮球”，人生地不熟的游客又该怎么办？

国家旅游局局长李金早直言，“青岛大虾”事件反映出来的是工商、物价、旅游等多头管理，未形成合力的体制现状。今天的旅游管理体制、旅游行政执法手段分割，很难适应旅游市场综合执法和旅游业综合发展需求。

“当旅游成为老百姓生活的常态化选项，当游客进入城乡居民的日常生活，各级党委与政府部门、旅游监管部门要适应旅游开放与共享的需求，打破过去封闭、部门分割的状况，创新旅游监管职能。”中国旅游研究院院长戴斌说。

针对“多头管理”现状，一些地方加强了探索和尝试。去年10月，三亚成立我国首支旅游警察队伍，综合协调处理旅游纠纷；国家旅游局也正谋划在全国推广“工商旅游分局”，把工商的专属职能因地制宜融入旅游市场监管中。

国务院办公厅日前印发《关于加强旅游市场综合监管的通知》，要求加快建立权责明确、执法有力、行为规范、保障有效的旅游市场综合监管机制，进一步解决扰乱旅游市场秩序、侵害旅游者权益等突出问题。

消费之痛：购物狂潮为何留不在本土？

中国人过一次春节，受到世界的普遍欢迎：中国游客涌入日本免税店“爆买”，购物就像周末逛超市；中国游客大举赴韩扫货，韩国百货店销售额最高增

月亮说，海南离岛免税是一个很好的实践和探索。在限品种、限额度的情况下，三亚免税店2015年免税销售额达40多亿元，增长势头非常好。这证明我国消费需求确实旺盛，免税购物大有潜力可挖。

中国旅游智库主任魏礼群认为，应适应居民旅游消费升级趋势，开发旅游新产品、新业态，其中应大力开发旅游购物，新增进境口岸免税店，吸引出境购物回流。

竞争之痛：游客缘何被“卖来卖去”？

目前，96%的国内游、65%的出境游都是散客自助游。散客时代给旅游市场带来了巨大冲击，加上在线旅游企业的竞争压力，旅行社低价恶性竞争愈演愈烈。

去年以来，几起“恶导游”事件引发公众关注。业内人士指出，低价恶性竞争带来的是强制购物，云南等地比较典型，购物店返佣高达70%，旅行社完全靠购物来“赌团”。

记者调研发现，在低价旅游团中，游客往往被“层层转卖”。在热门旅游目的地，地接社为了招揽游客形成恶性削价竞争，以低价从组团社手中“买”团，然后再将整个行程“卖”给导游，甚至将行程分段“卖”给不同的导游。导游“买”团后自然承担很大压力，只能通过让游客大量购物来收回成本，赚取利润。

不仅国内游如此，出境游也不例外。“五六年前，跟团去美国旅游的价格是2万元到3万元，现在3999元就能去。”一名导游表示，当前很多旅行社都要求导游接团出行前缴纳“人头费”，靠什么把这些钱“赚回来”，是导游在行程中考虑的第一问题。

价格战表面看来是给了游客实惠，而实际上，不管对旅行社、导游还是游客，背后的负面影响难以估量。这颗“毒瘤”不除，旅游行业永远不会风清气正。

业内人士认为，政府应加强部门联合执法力度，执法必严、违法必究。同时，应提高旅行社准入门槛，改革导游管理体制，加强行业自律，还要引导游客形成成熟的消费心理，毕竟“天下没有免费的午餐”。

素质之痛：文明出行何时蔚然成风？

公共场所大声喧哗、随地乱扔垃圾、乱涂乱画……黄金周集中出行也使

游客素质得到集中体现。随着我国出境游客越来越多，文明出游也成为对国家形象的一个重大考验。

为了遏制不文明行为，去年以来，国家旅游局公布了4批“黑名单”，共计16名游客上榜，其中12人涉及扰乱航空秩序。

国家旅游局表示，长期以来对游客文明旅游主要以宣传引导为主，出台游客“黑名单”制度，目的是希望通过公布不文明游客起到震慑作用。据透露，国家旅游局正在酝酿今年将不文明如厕行为也列入旅游“黑名单”。

针对不文明行为，多个部门也开始了联合行动。2月初，国航等5家航空公



司表示，将建立“旅客不文明行为记录”，对不文明旅客采取一定限制服务措施。“黑名单是‘长牙齿’的，进入黑名单的游客将要为自己的不文明行为买单。”国家旅游局相关负责人指出。

收益之痛：景区何时摆脱“门票依赖”？

大年初一，来自河南的两家7口人意图逃票进入云台山景区，结果被困悬崖峭壁之上，经连夜救援终于被安全救出。一些网友表示，说到底还是因为票太贵，如果门票便宜，谁还冒着风险去逃票呢？

这是个极端的例子，但我国景区尤其5A级景区门票太贵却是不争的事实。黄山门票230元，九寨沟门票220元，武当山门票243元……5A级景区平均票价已经迈入“百元时代”，有的甚至超过300元，拖家带口出游仅门票费就是一笔很大的支出。

大好河山、老祖宗留下的历史遗产本属于公共资源，理应全民共享。然而大部分景区收入主要靠门票，而不愿意深入挖掘景区内涵，拉长产业链。

“现在一些旅游景点的高票价与人民群众的满意度相背离。”李金早表示，要改变我国旅游过度依赖门票收入的局面，从门票经济向产业经济转变。要实行分类改革，公益性景区要实行低价或免费开放，市场性投资开发的景区门票价格也要限高，坚决遏制景区门票价格上涨过快势头，打击乱涨价和价格欺诈行为。

国内也有一些地方进行了有益的尝试和探索。去年9月，三峡大坝景区率先对中国游客实行门票免费。“与其利用垄断性资源圈地收费，不如做好服务让游客心甘情愿为你掏钱。”宜昌市旅游局局长孔磊说。

业内人士分析认为，改变“门票依赖”现象，地方政府要树立公益观念，破除利益藩篱。