

人在囧途，谁之痛

——中国旅游业六大痛点透视



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、广西等多个省区市调研，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：

“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

市场之痛：

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

消费之痛：

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长70%……据统计，2016年春节中国出境游客人次约600万，出境花费或达900亿元。

联合国世界旅游组织数据显示，自2012年起，中国连续多年成为世界第一大出境旅游消费国，对全球旅游收入的贡献年均超过13%。2015年，中国

竞争之痛：

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“赔团”。

素质之痛：

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。

国家旅游局表示，长期以来对游客文明旅游主

收益之痛：

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？

这是一个极端的例子，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。

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，错峰高峰、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，由于带薪休假落实不到位，人们旅游主要靠公共假期，加剧了

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

出境旅游人数、境外旅游消费继续位列世界第一。

“这实际暴露出我国旅游业供给侧出了问题。”中国旅游智库秘书长石培华说，在当前百姓需求旺盛的情况下，国内产品供给不足，尤其是新产品、新业态结构性短缺，缺少精致生活用品，整体质量满足不了市场需求。

如何引导巨额消费回流值得思考。中国国际旅行社总社有限公司副总裁陈月亮说，海南离岛免税

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。

价格战表面看来是给了游客实惠，而实际上，

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

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，坚决遏制景区门票上涨过快势头，打击

逃离黄山能否逃出“黄金粥”？

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。

“一盘大虾”谁来管？

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。

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。

购物狂潮为何留不在本土？

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，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。

游客缘何被“卖来卖去”？

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”。

文明出行何时蔚然成风？

动。2月初，国航等五家航空公司表示，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。

景区何时摆脱“门票依赖”？

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。

据新华社2月29日电

高票价为何依然门庭若市

——旅游业供给侧改革的样本分析

老百姓对旅游究竟愿意花多少钱？新华社记者记者在旅游业调研中发现，一些旅游产品价格虽然贵，但因其有特色、附加值高，仍然受到追捧，甚至“一票难求”。这些产品既是供给侧改革的样本，也是未来旅游的潜力和发展方向所在。

“一票难求”的背后

“1500元一天，不仅可以享受射箭、单车、攀岩、瑜伽等多个项目，还可以品尝世界美食，欣赏雕塑作品。”桂林地中海度假村，来自北京的徐国林和家人不久前在这里度过了5天时光。

徐国林所说的度假村占地约8000亩，是法国地中海俱乐部在我国开发的第一个全年开放的度假村。以“文化+运动+山水风光”模式吸引了大批游客。据介绍，去年7月以来，这里每天入住率都达到95%以上，今年春节和去年暑假，330间客房“一房难求”。

高品质缘何赢得青睐

记者在调研中发现，随着我国经济发展，追求高端旅游产品的人群逐渐扩大，这些产品既让旅游变得更简单、更方便，又更加倾向差异化或富有内涵的体验和服务。

——性化满足客户多样需求。“长隆度假区非常适合带着孩子前往。”今年春节期间，北京市民孙佳一家三口“南下”广州，在长隆酒店的亲子房里，孙佳看到了专门为小朋友准备的牙具、杯子、脱鞋和浴袍。“不管是游览还是住宿体验，度假区都让游客觉得物有所值，孩子们也很喜欢。”

——高附加值的旅游伴随文化延伸。登上长城学八段锦、在古北水镇学打太极拳、在中医院学做梨梨膏、敷中药面膜……这些充满文化特色的活动，正吸引着越来越多的中外游客在北京体验一把养生之旅。记者了解到，目前已

有中青旅等5家旅行社的13条中医养生文化旅游线路接受游客报名，且报名踊跃。

——稀缺性让产品更“诱人”。不少游客将眼光投向遥远和神秘的南极。国际南极旅游组织协会发布的2014至2015年度数据显示，中国年度赴南极游客人数为3042人，仅次于美国、澳大利亚和英国，是南极第四大客源国。同程旅游网也宣布开启2016年南极邮轮之旅，将在两年内包船服务2个航次800人。

——专题化和专业化。海边看日出，来一场海景婚礼，到海底餐厅共进烛光晚餐……海南三亚海棠湾十几家酒店打造出了自己的特色服务。

高品质休闲游 助推产业结构性改革

记者在调研中发现，“旅游+”是未来中国旅游改革发展的新趋势。作为新业态，高品质一站式旅游、文化体验旅游正为旅游转型提供了改革样本。

世界旅游城市联合会专家委员会主任魏小安说，我国旅游在硬件方面出现结构性失衡，传统结构已经难以适应新型供给的变化。一方面，现有硬件设施严重过剩，比如传统景区、饭店业等；另一方面，游客对高品质旅游产品的需求不断扩大，迫切需要市场提供多元化、人性化的选择。

“旅游转型升级不能再走低端路线，需要朝着品质旅游方向发展。”三亚市政协副主席郑钢说，“以海南为例，留给海南的时间只有10到15年。如果不加强改革，不提供有竞争力的产品，游客就将转移到泰国、印尼等地，转型就难以成功。要多多挖掘有特色的旅游资源，打造有市场竞争力的旅游休闲品牌。”

据新华社2月29日电

以法治刚性保障公民休假权利

每逢假日，百姓既盼旅游散心，却又怕出门，“堵得慌”“涨价潮”……事事烦心。若要改变集中出行引发的“假日病”，必须优化公民的休假时间，加快探索更合理的假日制度安排，以法治刚性保障公民休假权利。

旅游景区集中爆棚，既有我国人多的国情因素，还有公民难休的假期因素。由于带薪休假难落实，迫使不少公众把长途旅游挪至国庆与春节黄金周这两个长假，一时间，旅游人数井喷式增长，旅游市场供需严重失衡，产生拥堵、价格飞涨等诸多问题。这不仅让集中出游的人们旅游体验大打折扣，也因拥挤带来一定的安全隐患。

我国虽然对带薪年假制度作了相关要求，但在现实中落实难，究其原因在于监管不力与执法不严。按照条例要求，地方人事、劳动保障部门有责任主动监督检查，但记者调查发现，由于缺少明确的约

束机制与处罚机制，不少地方的监管工作流于形式，往往是职工投诉一起处理一起，能将处罚“落地”的更少。

保障公民休假权利，最迫切的便是以法治落实带薪休假制度。既要完善现有的带薪休假法律法规，弥补制度缺口，也要探索建立定期公示与披露制度等，以强有力的监管、执行力度，打消一些用人单位的侥幸心理。长期来看，还需增加地方政府与公民个人安排假日的自主权和灵活性，形成更加科学的公民休闲权利体系。

公民休假权利的实现程度是社会文明的重要标志。有一句名言说，“能否聪明地用闲是对文明的最终考验”。随着经济生活水平提高，越来越多国人有了“说走就走”“看看世界”的冲动，愿更多的带薪休假权利能从一纸规定变成群众能够享有的实惠。

据新华社2月29日电

2016 漯河商业领域放心企业(品牌)有奖调查问卷

过去的一年,您在消费过程中,商业领域哪些企业或品牌让您感到制度更人性化、服务更亲民,哪些品牌的产品质量过硬,服务更优质,哪些品牌的产品和服务让您更放心? 2016年“3·15”前夕,在漯河市消费者协会的支持下,《漯河日报》开展读者有奖问卷调查活动,诚邀您加入,为您心中的放心企业或品牌点赞! 哪个商企或品牌让您在消费中最不满意,也请告诉我们。让我们携起手来,共同营造诚实守信、服务优良的消费环境。(选取在您心目中满意的品牌或企业,在前框内划“√”,可多选。)

☐ 大商·新玛特
☐ 大商·千盛百货
☐ 永冠百货
☐ 新大新
☐ 万果园购物广场
☐ 漯河·望泽购物广场
☐ 物美廉超市
☐ 文化宫服饰广场
☐ 丹尼斯
☐ 老凤祥

☐ 老庙银楼
☐ 金伯利钻石
☐ 铭翠宫珠宝
☐ 锦邦珠宝城
☐ 金大福珠宝
☐ 周大生
☐ 亚细亚珠宝
☐ 歌力思
☐ 玛丝菲尔
☐ 臣枫

☐ 法派
☐ 沙驰
☐ 迪柯尼
☐ 报喜鸟
☐ 鄂尔多斯
☐ 希努尔
☐ 杉杉
☐ 男人帮
☐ 隆庆祥
☐ 步森男装

☐ 伟志
☐ 罗莱家纺
☐ 富安娜家纺
☐ 盛鑫祥
☐ 宝视达

☐ 直通车眼镜超市
☐ 益明眼镜
☐ 薇薇新娘
☐ 蒙娜丽莎
☐ 伊丽莎白

☐ 巴黎春天
☐ 艾华氏
☐ 漯河可可丽可减肥中心

一句话评价让您最放心的品牌(商家)(最少3字,最多50字)

一句话评价让您不满意的品牌(商家)(最少3字,最多50字)

温馨提醒：

请把问卷送至市科教文化艺术中心东侧新闻大厦二楼漯河日报社广告经营大厅。我们将从参与调查的读者中抽取特别奖1名,热情参与奖5名。中奖者将获得精美礼品,欢迎踊跃参与!

姓名: _____

电话: _____

