

更改游览路线、上车加收费用、硬性安排购物频遭“吐槽”

游客期待“舒心”一日游

本报记者 甘哲

今年的端午小长假，北京市旅游委公布的假期接待游客量是410万人。面对北京庞大的一日游旅行市场，黑旅行团猖獗，“正规军”知名度不高，服务质量待提升，消费者不啻选择黑旅行团还是“正规军”旅行体验都欠佳。如何提升北京一日游的旅行质量成为摆在众人面前的一道难题。

被“黑”的北京一日游

“长城一日游100元/人包含门票”、“长城旅游往返车费50元”……端午小长假来北京旅游的赵梦瑶一家在北京市内各个景点观光和在很多公交车站都收到或看到类似的传单。“不像故宫、颐和园等景点比较近，长城实在太远了，还是报个团方便。”最终在鸟巢广场上，赵梦瑶和爸妈接受了众多招揽生意的长城旅游团中看似比较正规的一个，可最终还是发现“上当了”。

赵梦瑶游玩后向记者“吐槽”梦魇般的长城一日游：所报旅行团景点不全去，游览时间极短。说的是去八达岭长城，游览时间只有45分钟；实际上只去了居庸关，游览时间只有120分钟。“爸妈爬到半山腰就要折回，因为时间来不及。”游览时间紧，但强制购物时间却很充足；下了居庸关后，被导游拉去某玉器店购物40分钟，午饭时间却只有20~30分钟左右。

此外，此一日游团还存在上车改景点、额外收费的问题。据赵梦瑶回忆，明星宫原本不在所列景点之内，但导游说十三陵“阴气太重”，可以改去明星宫，额外收费40元。进去不允许拍照，若要拍照需要20元购买拍照费用。而取消的游览景点——十三陵之定陵本是包

括在所收包门票的100元团费之内的，但并不会退还。

类似赵梦瑶这样的经历，在外地来京的游客身上很常见。据业内人士估算，北京市从事“北京一日游”的非法从业人员有数千人之多。

记者采访了解到，凡是报名非正规旅行团一日游长城的来京游客都遭遇了更改游览路线、上车加收费用、硬性安排购物等种种行为。“难道没有正规的旅游公司接待数量庞大的北京游客吗？”赵梦瑶问。

据记者了解，北京旅游集散中心是目前北京唯一正规的一日游公司，而那些张贴在公交站牌上的八达岭一日游广告及其他去往八达岭的旅游信息均为假冒广告。那为何有如此多游客报了黑旅行团而不去正规旅行团呢？记者对此进行了探访。

“藏起来”的“正规军”

北京旅游集散中心成立于2005年，是在市委市政府支持下，由北京公共交通集团、北汽集团、首汽集团、歌华集团等多家集团或其子公司共同出资成立的旅游企业，是市旅游委推荐的一日游经营商。

作为北京唯一正规的一日游公司，北京旅游集散中心地址在哪？记者通过致电其热线电话终于在前门的正阳门箭楼西南侧的人行道边找到了并不起眼的北京旅游集散中心。遮阳顶棚和人行道护栏围出长100米、宽5米的候车区域，区域内座椅不超过80个，候车区两端有两个简易且矮小的售票亭。

“这个地方确实不好找，我们也是根据短信打电话问过来的。”带高考完的孩子来北京旅游的刘先生告诉记者。据北京旅游集散中心工作人员介绍，刘先生口中的短信是由北京

市政府对外地手机号进京后发出的旅游指南，旨在防止游客上当受骗报团黑中介，也为集散中心提供客源。

然而“不好找”，简陋的设施让很多外地游客对这个正规的集散中心很陌生，大部分游客都像赵梦瑶一样被黑旅行团拉走。而即便是慕名前来找寻集散中心的游客也会被守在不远处的黑旅行团拉走一部分客源。记者看到，就在集散中心附近，几名男子身着公共交通集团的制服站在路边看见游客经过就大声吆喝：“是去长城玩吗？在这边排队了啊。”几名游客被拦下后以为是正规的一日游团，随即开始在路边排队。

除了公然拉客冒充顶替正规公司，记者看到有些“黑票提”的名片上公然写着“北京市旅游集散中心”的名号，而且上面还写着北京市旅游集散中心的投诉专线以及业务专线，其中的投诉专线确实是北京市旅游集散中心的投诉专线，业务专线却是“黑票提”的手机号码。“我们的投诉专线天天响个不停。”北京市旅游集散中心宣传策划部经理张忠义无奈地说。

据旅游集散中心不完全统计，天安门周边的散客都会被这些非法业务员拉走。“我们总体的运营人数与去年相比有所下降，特别是市内游的旅游下降比较明显，大概40%多；世界文化遗产——八达岭长城这条线和去年相比下降了18.5%。”北京旅游集散中心常务副总经理关键曾在接受媒体采访时如是说。

游客人数的下降与黑旅行团抢走一部分客源有很大关系，除此之外，有参团过集散中心的游客向记者反映，集散中心自身的服务质量也存在一定问题。

“每人收费200元，价格比黑旅行社贵一倍。”“可以算作比较正规，但服务一般，导游显得比较懒散。”“虽不强制购物，但仍会带着

去购物店。”“导游只在车上进景点前做游览重点提示和解说，并不进景点讲解。”“团餐质量太差，难以咽下。”这些都是参加过集散中心旅行团的游客对一日游中不满意的地方。

提升服务是重点

黑旅游的种种行为让团员们难以接受，但是“上一次就够了”让不用做回头客生意的黑旅游得以生存。黑旅游不仅严重侵害了游客的利益，同时也扰乱了北京市的旅游市场。虽然北京市旅游委联合公安、工商等多部门多次联合打击非法一日游，但打击后不久这些黑旅游又改头换面。

“一方面要加大打击力度，让黑旅游不再有死灰复燃的机会；另一方面也希望加大宣传力度，让外地游客不被黑旅行团忽悠，谨防上当受骗。”赵梦瑶认为，自己并不清楚北京的黑旅行团如此猖獗，才会轻信上当。

除此之外，“作为唯一正规的一日游公司，北京旅游集散中心应该提升自身服务质量，让我们的旅游体验更好，这样招牌自然就能打响。”刘先生告诉记者，是否可以多设几家正规的集散旅游中心，存在竞争就自然会提升服务。

张忠义表示：“我们和北京市旅游局都非常想把北京市旅游集散中心做大做强，在经营以及市场规范上闯出一片新天地。我们会根据市场需求开辟一些新的线路，并且会积极配合北京市旅游局从形式上和内容为广大游客提供更加快捷、更加舒适的旅游体验。”

旅游观察



王娇萍 文/图

这是全州

豆芽泡饭

对习惯了花式繁多的中华美食的我来说，这实在是最简单不过的豆芽泡饭。

然而，女店主却介绍得极为郑重其事：有着100多年历史的全州豆芽泡饭，在韩国享有盛名，因为用的是全州的豆芽，而全州产的豆芽味道又是韩国首屈一指的……话语温柔而真诚，微笑中透着自信，让人不知不觉中受感染，再下筷时，那豆芽泡饭似乎多了几分滋味。

陪同我们一起就餐的韩国记协全罗北道支社社长张太辉介绍说，女店主名叫安明子，今年60岁，是全州著名的泡菜名人，从20多年前开始，便在全州母岳山山脚下和周围的居民一起做“Shinbaengi泡菜”，获得过不少奖项，她还致力于举办“泡菜庆典活动”，积极传播韩国泡菜文化。

说话间，安明子给端上一盘泡菜饼，掺了肉末和鸡蛋的泡菜饼，既有泡菜爽脆香辣的口感，又有松酥鲜美的味道，女店主吃得津津有味，安明子指着桌上小碟里的泡菜说，做泡菜饼的泡菜与佐餐的泡菜不同，而是用至少腌制一年以上的老泡菜，因为经过充分发酵，滋味更醇厚，用来做泡菜饼才更好吃。

一顿简单的早餐，“附赠”了这么多知识，同行的团友们连连感慨“值了”。谈笑间猛一抬头，发现天花板竟是一块黑板，上面涂写着到此就餐的游客留言。

“有创意！”惊喜之余，大家开始细细打量这间规模不算太大的餐厅，才发现大起房屋布局，小到餐厅装饰，甚至放纸巾的盒子，都十分精心别致，既保留了韩屋的传统风格，又透着主人的艺术品位。大伙儿忍不住拿出手机到处拍，连洗手池、卫生间的设计也不放过。

安明子显然也为我们的盎然兴致所动，一直热心地跟在后面介绍：这所韩屋建于1934年，她是1999年买下的，买来后即由在全州大学美术系任教授的丈夫精心设计，这餐厅的每一个角落，每一件物品都凝聚着他们的心血，“柱子上粘的十二生肖绣品，就是和家人到中国旅游时买的”，“那把古香古色的化妆镜，也是在中国淘的宝”……

最后，安明子把大家领到餐厅后面的小院，指着一口井，自豪地说，这口井已经有100多年历史了，可至今井水甘甜，做豆芽泡饭，用的就是这井水。说着，她掀起木头井盖，让大家俯身并口感受井的深度，并示范用压水井压水，清冽的井水欢快地滑向一个古朴的石槽……

随中国记协代表团访韩数天，一路上日程满满，行色匆匆，虽是走马观花，却隐隐总有一种别样的感觉萦绕心头。在全州韩屋村的这顿早餐，兀然让那个感觉明晰起来：原来是韩国人那份文化自信和敬天惜物的态度拨动了心弦！一时脑海里浮现出许多难忘的场景——

访韩第三日中午到全州，议长朴圭玄宴请午餐并会谈。席间，朴议长强烈推荐大家一尝正宗的全州拌饭，并叮嘱张太辉社长，参访韩屋村时一定要让客人身着韩服。他告诉大家，倡导外宾身着韩服游览韩屋村，就是自己领街推动的，“着韩服、吃韩食、住韩屋，才能充分感受韩文化。”

当天下午与全州市长金承洙会谈。落座后金市长介绍概况，第一句话就是全州是韩国著名的历史文化名城，保留着数量最多的非物质文化遗产项目，全国所有城市平均拥有1.7位非遗名人，而全州就有45位非遗名人。虽然全州经济不像首尔那样发达，但文化底蕴深厚，人民生活幸福指数很高。言语间透着满满的自豪。

第二天，我们专程参访全州国立非遗展览馆，接待大家的是展馆负责宣传的朴容琪先生。他坦率道：今天是周六，本该休息的日子，但能向中国记者介绍韩国非物质文化遗产，加班也很愿意。两个小时，朴先生一边陪大家观看实物展示，一边不停地介绍韩国保护非遗的做法措施及这些非遗项目的精妙所在，感情诚恳得让人“想开个小差都不好意思”。临别时，他还一脸可惜地说，时间太短，好多项目还没介绍呢！

回来路上，团友们私下议论，其实有些项目在咱们看来不过如此，可韩国人却如此珍惜自豪，令人感慨，更发人深思。

可不是吗？想起无论在首尔还是原州或是釜山，无论是城市还是乡村，即便公共场所也没有大声喧哗，更看不到随地丢弃的垃圾，街道和小巷或许狭窄，却都干干净净；与韩国友人互赠礼品，与我们大喇嘛地原物奉不上同，他们每件小礼物都包装精美，虽然只是几块点心，或是一个小本，但那份心意令人动容……

这里的人们爱惜周身的一切，绝不易易糟践，不管这是否与国家不大、资源稀缺有关，但这样的理念、习俗无疑是今天的中国所急需的。因为，走向世界舞台中心的中国，要金山银山，更要绿水青山；要GDP持续增长，更要文化自信自强！

哦！难忘的全州豆芽泡饭……



张太辉 摄

上海迪士尼乐园开园了，想省钱、省时间、省精力？看过来！

这样畅游才超值

笑话

6月16日，上海迪士尼乐园终于开园了！针对游客关心的问题，小编已经提前亲身为您探园，找到了经济实惠畅玩迪士尼的独家攻略。

一问：要做啥功课？

提前订票，门票可提前三个月预订，入园时记得带上主预定人的身份证；下载迪士尼乐园的App，它会显示每个演出和游戏的具体位置，还会显示排队时间，方便调整自己的游玩路线；熟悉迪士尼的FP/单人排队区/乘客轮换制度；如有吃大餐的需要，请提前预约；建议提前观看电影《加勒比海盗》、《魔发奇缘》、《星球大战》、《人猿泰山》、《勇敢传说》等，熟悉各种卡通人物，这样游玩起来更有体会。

二问：怎样更便捷？

避开假日、暑期等高峰期，购买平日票更实惠。乘坐地铁最便捷，上海轨道交通11号线迪士尼站离园区大门口最近，步行仅需5分钟；如果开车前往园区，需要花80~120元停车费。

园区内有很多“迪士尼特色”的主题食物，味道可口。如果担心排队人多，浪费时间，可以自备食物，但必须是“有原始包装、密封的及未开封的食品”。

园区内的每个商店都有与众不同的特别商品出售，游客付款后可以预约关园前在门口领取，这样就省去了负重的烦恼。

切记：雨伞(防雨、防晒)，一次性雨衣(水上项目有可能沾湿衣物)，充电宝，儿童推车(园区内提供租赁服务50元/天)等，可带入园内物品。但自拍杆，玻璃瓶装饮料，开封后的所有饮料及矿泉水，大型三脚架、折叠椅、宠物及大型行李箱等，禁止带入园内。



三问：咋玩更超值？

想要在有限时间内快速体验上海迪士尼乐园的独特之处，合理使用园区的各种服务才算不虚此行。

比如快速通行证。入园后，先不要着急

拍照，在门口领取导览图后，请迅速冲到各主题园区的游客服务中心领取“快速通行证fastpass”(数量有限，下手要快)，然后按卡片上约定时间前往即可进入优先等候区域(某些热门项目不能使用此功能)。

中国迪士尼“双城记”



新华社一供图

新华社记者 淡然 丁梓懿

“我对上海迪士尼很好奇，有机会一定要去看看和香港的有什么不同。”16日上午，在香港迪士尼乐园门口排队安检的香港居民陈小姐对记者说。

当天，备受瞩目的上海迪士尼正式开园。无论是开幕庆典期间的《狮子王》中文版全球首演，还是试运营期间超过50万人的游客量，都为内地第一座迪士尼乐园的登场增添了不少声势。

上海迪士尼有着诸多创意亮点：“晶彩奇航”“宝藏湾”“探险岛”等首发景点，“翱翔·飞越地平线”“加勒比海盗——沉落宝藏之战”“创极速光轮”等主打项目，以及全球迪士尼乐园中最大、最具互动性的城堡……

2005年开业的香港迪士尼乐园一直担当着本地旅游业的重要支撑。自开业以来，

相信会继续受到本地、内地和国际旅客的欢迎。

香港特区政府的姿态也颇为乐观。特区政府商务及经济发展局局长苏锦樑16日会见传媒时表示，两个迪士尼乐园定位不同，目标客源也不同。上海迪士尼主要招揽内地游客，香港迪士尼则吸引国际游客。他说，未来将会继续丰富香港迪士尼乐园的内容。

基于乐园定位和目标客源的不同，两个迪士尼的在寻求差异化发展。

华特迪士尼公司董事长兼首席执行官罗伯特·艾格为上海迪士尼设计了“原汁原味迪士尼，别具一格中国风”的口号，要让中国游客觉得“这就是他们的地方”。

相对来说，香港迪士尼在设计、布局、游乐设施、演出语言上则保留了更为国际化的风格，与上海形成互补态势。

对迪士尼公司来说，要唱好沪港迪士尼这出“双城记”，不但在市场布局上要“两手抓”，还要在中间保持一种微妙的平衡。

2015年上海迪士尼向全球发布创意亮点时，迪士尼幻想工程执行副总裁罗伯特·魏斯就向媒体表示，就像美国本土已经有两座迪士尼度假区一样，香港、上海两个度假区都在中国，完全可以共存，是相辅相成的。

美国：两座迪士尼共存数十年

中国迪士尼“双城记”究竟是竞争还是双赢，或许还可以从美国两座已并存了数十年的迪士尼乐园里找到一些参考。

诞生于1955年的全球第一座迪士尼乐园——美国加州迪士尼乐园，也曾感受过类似的“同伴压力”。1971年，位于佛罗里达州的迪士尼世界开园，它的总面积是加州迪士尼的数十倍，拥有四个主题公园、两个水上乐园、五个高尔夫球场和23家度假酒店。

乎把它的“加州老前辈”比了下去。但事实上，一个铺张盛大、一个小巧精致，一个新颖前卫、一个经典怀旧，两座迪士尼各有所长。不少美国人认为，超大规模的佛罗里达迪士尼世界适合安排数天的行程深度游览，而布局紧凑、游览便利的加州迪士尼，则更适合带小宝宝的家庭进行短途游览。

事实上，过去七年里，两座迪士尼乐园的人场人数均能保持稳定增长。2015年，佛罗里达州迪士尼世界接待超过2000万人次，成为全球最受受欢迎的主题公园，加州迪士尼以1800万人次紧随其后，名列第二。

“世界上没有两个相同的迪士尼”

香港迪士尼自2005年开业以来，于2012年实现首次盈利。虽然2015年经营状况不甚理想，亏损1.48亿港元，但业界普遍认为，迪士尼业绩下滑，主要是受整体旅游和零售业疲软所累。

面对新的市场挑战，香港迪士尼正努力调整战略，并计划深耕广东市场。

香港迪士尼乐园销售及营销市场推广副总裁王万民日前对媒体表示，此前香港迪士尼把资源集中在广州、深圳等大城市，从今年起，将把深圳、广州、东莞、佛山、中山、珠海、江门及惠州定为核心市场，增加省内至二线城市的销售网络覆盖及渗透率。

面对新的市场挑战，香港迪士尼正努力调整战略，并计划深耕广东市场。香港迪士尼乐园销售及营销市场推广副总裁王万民日前对媒体表示，此前香港迪士尼把资源集中在广州、深圳等大城市，从今年起，将把深圳、广州、东莞、佛山、中山、珠海、江门及惠州定为核心市场，增加省内至二线城市的销售网络覆盖及渗透率。

正如罗伯特·艾格所说，“世界上没有两个相同的迪士尼乐园。”对很多像张先生这样的游客来说，沪港迪士尼“双城记”，何尝不是一大乐事。(据新华社香港6月16日电)

六月，去鄂伦春过篝火节

苏墨 文/图

从北京坐飞机到大兴安岭鄂伦春机场，再驱车33公里，就到了位于呼伦贝尔市东北部、大兴安岭南麓的鄂伦春自治旗。这里是我国最早成立的少数民族自治旗，素有“北国碧玉”、“绿色净土”、“鲜卑民族发祥地”之称。六月的“篝火节”是鄂伦春族最隆重的节庆活动。

“高高的兴安岭，一片大森林，森林里住着勇敢的鄂伦春……”这首《鄂伦春小唱》小学的时候我们就学过，但非亲自踏上这片神秘、丰饶的土地，是很难感受到这份广阔无垠

和壮丽多姿的。在这片59880平方公里的土地上，总人口只有28万，却聚集着鄂伦春、汉、蒙古、达斡尔、鄂温克等23个民族。六月的篝火节，是一场属于夏天的狂欢，当地民众载歌载舞，围着篝火传递喜悦与友好。当然，这也只是你来到这里的第一个由头而已，因为可以观赏之处太多了：鄂伦春民族风情、拓跋鲜卑历史、大兴安岭森林生态、冰川遗迹、远古彩绘岩画、火山地质地貌、军事基地……嘎仙洞、阿里河国家森林公园、布苏里景区、达尔滨湖国家森林公园、兴安国家森林公园……如果不想去规划好的景点，那就徜徉在草原的公路上，漫无边际地走，放空自己，呼吸充满花香的空气，也是一份醉人的享受。



鄂伦春自治旗草原