

被玩

——换个视角看旅游

刘飞桥 著

 江苏人民出版社

被玩

——换个视角看旅游

刘飞桥 著

常州大学图书馆
藏书章

江苏人民出版社

图书在版编目(CIP)数据

被玩/刘飞桥著.—南京:江苏人民出版社,

2017.5

ISBN 978-7-214-20599-5

I.①被… II.①刘… III.①旅游企业—经营管理—
研究 IV.①F590.65

中国版本图书馆CIP数据核字(2017)第084839号

书 名 被 玩

著 者 刘飞桥

责 任 编 辑 许尔兵 罗绪永

出 版 发 行 江苏人民出版社

出版社地址 南京市湖南路1号A楼 邮编: 210009

出版社网址 <http://www.jspph.com>

印 刷 徐州绪权印刷有限公司

开 本 787×1092 毫米 1/16

印 张 19.5

字 数 280千字

版 次 2017年5月第1版 2017年5月第1次印刷

标 准 书 号 ISBN 978-7-214-20599-5

定 价 46.80元

(江苏人民出版社图书凡印装错误可向承印厂调换)

序（一）

杨卫权

“我们人类终究要离开，回到城市，回到家里温暖而舒适的床上。而这里的晨辉、烈日、夕阳以及星光，将留给群山，留给大河，留给森林，留给这些美丽而脆弱的鸟类精灵。”

这是我曾在《中国国家地理》上看到的一段话，深入内心、回味无穷。作为旅游行业的从业者，我们的使命是秉承可持续发展的观念，怀着对旅游资源的敬畏和赤子之心，苦心维护，悉心雕琢，在保护和增强未来旅游发展机会的同时，满足现时旅游者或者接待区域的需要。

刘飞桥先生曾是我早年任职某家旅游投资公司的外派景区总经理，印象中的他幽默诙谐、踌躇满志。今日听闻他悄然无声地撰书一本，心里颇为感慨，看来景区的管理工作虽然艰辛紧张，但我国丰厚的文化遗产与秀美的大好山河着实熏陶了他，在繁冗的工作之余还能颇有情怀地写些文章来，实属不易。又闻飞桥先生意欲把序言部分赠于我来撰写，使命感油然而生。但我们终究不是文人墨客，没有满腹经纶，书中所能展示的仅是旅游行业与景区运营的一幅画卷，自然也只是日常活动中所见所闻的一小部分。从飞桥先生的书中读者可以直面该行业运营与管理中的千姿百态与乱象丛生，也继而发现究其缘由与探索其改革也是迫在眉睫、人人有责。在很多篇章里，飞桥先生调侃景区里的各种“被玩儿”现象，也能让我们深刻察觉到一股强大的理论与实践在碰撞、欢乐与痛苦在激荡的力量，读者可以自己去书里面寻找和体会。

既然是受托作序，那我就“恪守本分”，只论“添花儿”，不管“挑刺儿”。毕竟网络经济时代嘛，在遵循社会主义核心价值观的前提下，是提倡百家争鸣、争芳斗艳的。飞桥先生对于旅游行业的满腔热忱在书中的二十个章节里体现得淋漓尽致，对于行业光怪陆离的现象评论绝不是盛气凌人的批评指责，笔下留情确实也促不成行业的和谐繁荣。我在此不想论其观点对与错，只想为他的苦心与执着拍手叫好，没有用“众所周知”的辞藻堆砌，而是动了脑筋、下了功夫，从不同的角度来阐明相同的思想和原则。

飞桥先生在文中对行业现象的信手拈来，主要得益于他长期在旅游景区的运营管理经验。他对于人文类、自然山水类、亲子互动类、酒店度假类景区方面的专业知识与行业背景，以及对旅游商品文创、旅游营销拓展、景区整体营销和旅游投资业务方面的经历都颇受公司领导认可。回顾往昔，印象中的飞桥先生是个勤于积累、善于思考的人，能有效地将所接触的景区案例提炼归纳，并形成方案。尤为难能可贵的，是能站在被服务方的角度来思考问题并探寻破解之道。在《被玩》一书中，他结合亲历的实操案例与推己及人的旅游体验，用简单朴实的语言演绎了旅游业发展与景区运营的痛点。站在当下旅游业发展的重要机遇期和转轨关键点，秉承务实的态度，以责任意识、忧患意识为基础，以较客观的视角去发现问题、分析问题，并力求找到解决问题的路径和方法。

说到这里，我想到了巴金老先生于1962年5月发表的《作家的勇气和责任心》。巴金老先生一贯直言不讳，敢于揭露事实，他的话是经过冷静的思索与实践说出来的，所以一字千金，极有分量。在此我也希望飞桥先生的这本书，既是有勇气和责任心的理论文章，又是能给旅游行业的从业者或是准备走上该行业的同仁们带来一些有益的启发和帮助的工具书。但愿飞桥先生以后能有更多的好作品与大家一起分享。

就此止笔，祝愿读者朋友健康顺利。

2017年2月于深圳

(作者系中国旅游集团—香港中旅国际投资有限公司景区合作发展部总经理)

一桥飞架南北

序（二）

王清平

认识飞桥快三十年了。

飞桥是个才子。与他同时参加淮阴市新进机关公务员培训，当年结伴散步古黄河滩时他那意气风发活泼可爱的样子犹在眼前，转眼我们都已年过半百了。培训结束后同学聚会他亲自下厨做的鲫鱼蒸鸡蛋至今还念念不忘，后来就再也没吃过那道爽滑鲜美的菜。近三十年间，飞桥从多种经营局到团县委再到组织部，直至下乡主政一方、出任县委常委，除了他在梅花和上塘两镇主政时因工作关系偶有接触外，一度有二十年间与他少有联络，直到他调进市直机关工作。但飞桥属于那种从来不用想起永远也不会忘记的朋友。我一直在关注着他。

与飞桥接触过的人都知道，飞桥情商很高，机智灵敏，善于沟通，既像一团火那样充满热情，更像一座桥梁架设在朋友之间，点燃着人间真情，弥合着人际关系，从不对别人构成威胁。他提笔能写，开口能说，遇事能干。他用他的机智赢得自身发展的同时，也赢得了朋友的尊重。他要么不说，说就谈笑风生，妙语连珠。他要么不写，写就诙谐幽默，妙笔生花。他要么不干，干就举重若轻，妙招频出。记得主政梅花，他发起掰手节，曾轰动一时；主政上塘，他力推扶贫，规划建设了有影响的垫湖村。分管旅游，他又先后参与洪泽湖湿地和项王景区开发管理。到哪都能风生水起，亮点频现。据说他还建立了全市第一家私人博物馆，藏品颇丰。只是可惜我还未参观过。飞桥精力充沛，兴趣广泛。从政则官运亨通，处事

则圆融周全，旅游则云游四海，为文则文思泉涌，开讲则滔滔不绝，下厨则煎炸烹炒。

总之，想起飞桥，我就想起毛主席那句诗：“一桥飞架南北、天堑变通途。”飞桥的名字与毛主席这句诗有没有关系，我不曾问过飞桥。但我知道，飞桥的父亲是一位德高望重的老校长，希望儿子成为一座飞架南北的桥梁也许是个不错的愿望。匍匐天堑让人车从背上走过应当比铺路石更具坚韧毅力和宽广胸襟。飞桥具备桥的品质。

今年春节一结束，飞桥致电说，他写了一本旅游方面的书。我听后没多在意。旅游方面的书还少吗？飞桥何必去凑热闹？再说，旅游乱象丛生，哪是一时能说得清楚的？我知道，飞桥分管过不短时间旅游工作，但工作只不过是养家糊口的饭碗，能有多少话可说！？即便有话可说，怕也不过是枯燥乏味的工作指南。但看了飞桥发来的书稿，我不禁忍俊不住，脑洞大开。哈哈，飞桥，你太有才了，居然把枯燥甚至想起来就令人恼火的旅游写得那么妙趣横生，亦庄亦谐。我给你点赞喽！

伴随着经济社会的快速发展，旅游不再是一种时尚，几乎完全成为衣食无忧中国人的一种生活方式。周末附近游，节假日出境游，有车自驾游，没车跟团游；有钱豪华游，没钱经济游。总之，千方百计别在家里宅着。微信里的励志养生保健类的段子铺天盖地提醒着我们，世界那么大，都想去看看。顺应中产阶层不断壮大的旅游需求，各地都在深挖旅游资源，着力打造旅游产业。于是，央视广告天天出现省市县的旅游推介广告，许多风景名胜闻所未闻。被看那些广告，偶尔动心前往旅游，结果还是带着一身疲倦和满肚子后悔回来了。因此，我对日益兴盛的旅游越来越无动于衷。与其花钱挨宰受罪甚至会有生命之虞，还不如躺在书房里看书神游古今天下。这一个体生命的体验并不代表我对一个产业发展的态度，我更不反对别人山南海北去旅游。都像我这样宅在家里谁还为旅游产业增速添砖加瓦呀！？当然我对旅游的文字记载少得可怜就只能咎由自取了。

飞桥这么多年利用工作之便游了不少地方。从《被玩》里不难看出，飞桥不是普通的游客，而是带着慧眼和聪明的脑袋旅游的。我可以想象，在人头攒动的旅游胜地，更多的人都在看风景或看游人的后脑勺，而混迹其中的飞桥却在看特色或看数据；更多的人都在听导游摆龙门阵般的解

说，面带微笑的飞桥却在听解说词背后的潜台词。飞桥几乎把分管工作当作职业来做，甚至可以说有了职业病了。但就是飞桥这种执着的钻研精神使他一步一步成长为旅游界的行家里手，直逼大咖宝座。在他运作成功本市某一景区旅游转岗重用时，他莫名其妙辞职走了。一走就销声匿迹，一年后才又听到他的声音：他居然蹿到国家旅游界做事去了，而且写成了这本《被玩》。哈哈，飞桥真的已经叱咤全国旅游界了。

我佩服飞桥对旅游研究的精深。《被玩》立意新颖，文笔诙谐老辣，谈笑风生，既条理分明，又内容充实。我思考再三，给《被玩》总结成六个字：归真，除弊，得趣。

先说归真。全书都在探讨旅游的本质和发展旅游业的宗旨，这是飞桥写作本书追求的目标，也是一个非常严肃的话题。但飞桥聪明，绝不板起脸来说教，而是从点滴小事入手，甚至从反面事例入手，深入浅出地探讨旅游的本质和发展旅游业的宗旨。人，为什么要旅游？飞桥在书中给了很好的答案，尽管答案可能是嬉笑怒骂式的，但读者从中能够体味到其中的真谛。这就足够了。真理往往直白，往往只有一两句话。只有情感才是丰富多彩的。因此，用严密的逻辑推理去探究一个真理那是哲学家的职责，谁都用不着板起面孔告诫别人说，你该如何如何。至于自己想如何如何那完全是你自己的事情，谁要你来教训？聪明飞桥就像朴实的桥梁匍匐在山涧沟壑之间，用他平实的脊梁铺就坦途。飞桥的书中充满着正气。这股子正气就是旅游和发展旅游业的真谛。

再说除弊，全书每一篇几乎都是从批判弊病乱象入手，告诫人们花里胡哨旅游背后那些鲜为人知的内幕。有的内幕触目惊心，有的内幕早已成为游客内心的隐痛，有的内幕只有飞桥一人独占，但无论是乱象还是内幕，都无不与旅游和发展旅游业的初衷背道而驰。我习惯宅在家里，偶尔也会出游，但十有八九后悔莫及。正像飞桥说的那样，总有一种被玩被耍的感觉。我没有思考究竟是因为什么。飞桥作为业内人士居然毫不护短。他为我们一层层揭开旅游乱象背后的内幕，并且开出了一剂剂苦口的良方。就在拜读飞桥这部大作时，云南旅游开始猛药去疴除弊。那些旅游景点的购物场所居然在一夜之间关门走人了。真是行行有弊啊！但没想到旅游业的弊端会成为顽疾。到底是什么原因？飞桥在书中给出了答案。

三说得趣。人生苦短。贵在活得有趣。飞桥始终就是一个有趣之人。风趣幽默，潇洒自如，是他智慧的象征，更是他从容做人做事甚至做官的态度。我始终觉得飞桥情商很高，凡事都能举重若轻。没办法，这是飞桥与生俱来的优势。与有趣之人在一起，一不枯燥，二没压力，三还开智。因此，飞桥人缘很好。文如其人，读飞桥的作品就像听飞桥在侃侃而谈。全书有趣的故事段子很多，仿佛一枚枚开心果，读来开胃解颐。更为难能可贵的是，飞桥那纵横捭阖的思维，激情洋溢的灵感，俯拾皆是的诙谐幽默，在亦庄亦谐的调侃中说理，在条分缕析的说理中调侃，读来既启智洗脑，又解颐得趣，不时会心一笑。可惜飞桥没有从文，要是写作为生肯定是个幽默大师。

相信读者拜读飞桥大作《被玩》也会得出归真、除弊和得趣的感觉。尽管我对旅游缺乏研究，但有飞桥这部书垫底，哼哼，相信我再出门旅游遇到什么样的情况都能从容应对。因此，我要感谢飞桥用他的经历和智慧为社会奉献上这部奇书。在我们踏上旅途面对千沟万壑的旅游乱象和弊端时，别忘了带上飞桥这部奇书，带上它就像突然发现架设在千沟万壑间的一座彩虹桥，充满希望和力量。

一桥飞架南北，天堑变通途。祝愿飞桥的《被玩》为广大游客和旅游从业人员乃至分管旅游的政府官员们架起一条坦途。

二〇一七年四月十九日

（作者系国家一级作家、中国作家协会会员、江苏省作家协会理事、宿迁市作家协会主席、宿迁市政协常委、学习文史委主任。）

序（三）

李久山

《被玩》一书，是一名旅游业者力求对当下旅游产业从某些现象到本质进行揭示，用诙谐幽默、又充满激情和智慧的语言来阐述的，可供同业者和旅游爱好者玩味和借鉴的一本书。

当你打开这本书，简短的章节、风趣的文字、夹叙夹议的表达方式，极易调动起读者的阅读兴趣。尤其是书中的内容真实可信、语言辛辣而真挚、意蕴深刻，时而使人忍俊不禁，时而又使人陷入沉思。随着社会的发展，我国的旅游业长期保持高速增长，旅游业已成为国民经济新的经济增长极。但旅游业在加速发展的同时，也存在着许多深层次的矛盾和问题。

《被玩》一书，力图揭示某些现象及本质，解读人们对旅游业的某些疑虑，进而启发人们对旅游更加理性地去认识、关注和思考，这一努力是有益的和值得肯定的。

《被玩》一书，具有可读性的另一个原因，是它的摄影图片起到了相得益彰的作用。通常情况下，这类书籍配图有限，有的通篇无图，易于让读者产生单调感和乏味感。而该书则完全不同，作者用大量的图片作为书中观点的佐证，契合了当今读者的阅读需求和审美情趣。尤为可贵的是，这些摄影图片并非网络下载和借用而来，而是作者本人在旅游实操中积累所得。作者选取了200多幅图片，既起到了印证观点的作用，又体现了作者对该书内容的用心和责任。

该书的作者是一名摄影发烧友，我们是因摄影而结缘的。在各种摄影主题活动、摄影大赛、摄影采风活动中，我们一起做过一些有益的工作，也对作者摄影方面的努力和取得的成绩有所了解。作者有着多年的摄

影基础和经验，在摄影实践中力求客观真实地反映生活和工作，构图新颖独特，光影利用到位，作品也多次被专业刊物选登或在大赛中获奖。特别是摄影与旅游都是发现美和创造美的工作和艺术，也都是作者的所求和所爱，从这本书里也可以看到，作者在旅游工作中摄影得到了提升，同时，作者的摄影作品又助益于旅游，成为了旅游的好帮手和好媒介。

但愿摄影和旅游能成为飞桥先生的两只翅膀，让飞桥先生在事业和爱好上都能飞得更高。

《被玩》是一本多彩的书，值得一读！

2017年3月1日于南京

（作者系江苏摄影行业协会会长、国家高级摄影师）



作者近影



作者与项王故里景区同事

前言

本来想给这本小册子起个名字叫《被旅游》，想从一个旅游从业者的角度，谈一谈“被旅游”的一些感受。

说到旅游，现在的解释就是一个人走出家门，通过时间空间的转变，来寻求一种愉悦体验的过程。一句话，旅游就是寻开心、找乐子的。

如果有谁说，我出去旅个游，就是去找点不痛快，那除非此人脑袋刚刚让门给挤了。

往古代那里追，旅游指的是一种适意自得、与天地万物融为一体的高妙状态，按现在流行的说法，也就是愉快的玩耍。

旅游的人是玩，搞旅游的人是被玩，这样一联系一置换，同时也为了更好记、更口语化，思来想去决定用现在的名字《被玩》。

回头想想，我涉足旅游行业也快二十年了。接触过旅行社，开发过旅游食品、工艺品，牵头建设过一批高等级旅游景区，当过景区的总经理，做过旅游主管部门的负责人，直到当上省旅游协会旅游景区分会的副会长，京城一家国内知名的旅游产业集团的景区运营管理专家。

身边有不少朋友艳羡我这些年净落玩了，国内玩得差不多了，境外也去了不少趟。而每当这时，我都会斩钉截铁地告诉他们，那不是玩，那是“被玩”！

每当我到一地一景区，常常是把嗅觉细胞充分调动起来，喜欢在厕所里来几个深呼吸；目光常常在景区导览牌上来回梭巡，对景区垃圾桶也是深情款款；耳朵也似乎格外灵敏，不愿放过讲解员的每一句讲解。

记得有一次在扬州的一个景区听讲解，那个讲解员讲得太好了，我是

紧追不放，两眼放光，想是把那小姑娘吓坏了。我回景区后通过扬州旅游局把景区讲解员分两批送去跟班学习，她们在交流时提起这段缘由，那个小姑娘才把我从不良人士的名单中剔除。

有时，和身边的一些同事谈及这些，大家都深有同感，一致认为这是一种旅游强迫症，或叫旅游职业病。由此看来，旅游界病得不轻啊。

这种病的根源，在于一个旅游从业者不能像一个普通游客那样，单纯地去感受旅游带来的愉悦体验，他们身上还肩负着职业素养和责任，而这种东西是渗入骨子里的。

有的时候，我还会带着自己的主观想法去看，会为有所得而感到高兴，但更多的是，会因看到一些自认为不妥的东西，而兀自生气，甚至气得心慌气短。

其实，别人搞别人的景区和旅游，跟你有一毛钱关系吗？

但现在有很多地方都认为旅游的春天到了，主政者们幻想把小水塘变成旅游湖，小土包变成旅游山，把沉睡地下千百年的小有名气的古人和传闻轶事挖出来，建起各种馆堂古城。

在各种座谈会、评审会、会办会、推进会上，他们极其“专家”，口若悬河。他们高度重视，资金保障有力，动辄数亿数十亿。白花花的银子换来一张张似曾相识的图纸，一个个似曾相识的景区。

去看这些地方和景区，要吐槽这些“四不像”，得罪的人太多，要为这些“四不像”点赞，良心上又过不去，那就只剩一种选择了：不去，在家呆着。

在家呆着也不行，同样“被玩”，树欲静而风不止啊。

我在某英雄故里景区当老总时，搞了一个当时还算先进的5D影院，反映英雄波澜壮阔的一生。那效果，真是风霜雨雪、电闪雷鸣，特别是动感座椅前倾后倒、上下翻飞。体验者无不大呼小叫、继而笑逐颜开。

但这个由我策划建设的项目，着实把我自己给折磨疯了。记得有一天，我陪着嘉宾们上下翻飞了四次，重创了我的小脑，下了座椅便是一吐“唯”快。

由此，我想到了一部老电影，叫《青松岭》，村口有棵老槐树，被破坏社会主义的坏分子钱广在这毒打过的大黑马，到这就惊了。我一见那座

椅，就像大黑马看到老槐树，只得恭立于影院外，候着客人们出来。

我在主抓一个温泉度假村时，主要工作之一是“陪泡”。这批刚泡完，下一批又到了，又得宽衣解带，袒胸露乳，满脸堆笑地将客人迎入氤氲之中。据不完全统计，年均“被泡”近800次，日均“被泡”两次多。人送外号“刘二泡”，不过不是搞导弹的，是“水兵”，应归入海军序列。

我还总体负责过一个国家级湿地公园，数十万亩芦荡一望无际，游湖一圈需两三个小时。这个景区最核心的吸引物是几万亩的荷花，最经典的项目是荷花荡漂流。荷花盛放在盛夏里，而我也就在这个季节里深刻体会了“酷毙”一词的更深层次的含义：酷毙就是酷热使我几乎毙命！

每当此时，一批又一批的“漂客”蜂拥而至，其中重量级的我就必须陪漂，一到码头，工作人员都过来客气地跟我打招呼：刘总请上床（我的家乡苏北，属江淮语系，好多地方ang和an不分）。

这样水蒸日晒两个月下来，我除了一脸的古铜色之外，颧骨上还出现了两坨高原红，朋友们都戏谑我是“三野”的，也就是整天看野景、采野花、成野人了。好在我的夫人通达宽容，好言相慰，说：“三野”就“三野”吧，只要不从湿地带个野种回来，搞成“四野”就成。

话言及此，我想用两句话来概括我此时对“被旅游”和当下旅游现状的感想。

第一句话是，痛并快乐着。旅游者和旅游业者的概念和关系是极为复杂和微妙的。旅游业者是旅游产品的生产者，而旅游者是旅游产品的消费者，是供与需的关系，这与其他产品的生产和消费没有什么区别。

但旅游产品的生产又与一般产品有着很大的区别。它是一个更系统的工程，它的生命力在于其独特性和创新性，只有这样游客才会买账，才来买单，这种特质特性，是对一个旅游业者，特别是领导者、决策者、管理者的重大挑战。而近二十年来，我就是在这种创新创造中纠结、苦闷抑或欣喜、振奋。

第二句话，爱有多深恨就有多深。我国旅游业起步较晚，基础薄弱，长期以来重视程度也不高。但近些年国家对旅游业的重视程度不断提高，老百姓的腰包不断鼓起和旅游成功实例的强烈刺激，犹如三支兴奋剂的注入，使得一些地方政府和部门，提起旅游，便如发了情一般。不少地方认

为阶级斗争一抓就灵，有条件的上，没条件的，创造条件也要上，旅游狂躁症日趋严重。

有的地方搞旅游有如儿戏一般，拍脑袋上项目，破坏性地开发，贪大求洋盲目投资，产品同质化严重等等，令人不寒而栗。可以想见，在不久的将来，祖国大地上就会出现大批的“遗产”、“遗体”、“遗迹”、“遗址”、“遗存”、“遗物”，当然更多的是“遗恨”、“遗痛”、“遗愿”……

我因对旅游爱得太深，所以恨之更切，常常感到蓝瘦香菇。因此，在这本小册子里，就不为旅游业的蓬勃发展歌功颂德了，吹吹冷风，泼泼凉水，以期给一些抓旅游的，特别是管旅游的去去火、降降燥，能够更理性地、更科学地去看旅游、抓旅游。

但愿我的一些浅薄的实践经验和实操体会，能对旅游业的健康发展起到一丢丢的影响和作用。文中可能有对一些特定人群的不公和失敬之处，尚请大人有大量或勿对号入座，也肯定有很多错谬和不妥之处，还望业界同仁批评教正。

刘飞桥于些小斋

2017年1月7日

目 录

- 低价团里走一遭/001
- 农家乐怎样才能乐起来/010
- 红色旅游怎样才能红/019
- 工业旅游看什么/029
- 未来遗产与未来遗体/039
- 何必处处都说“NO”/051
- 旅游商品路在哪/060
- 旅游口号有套路/071
- 痛心疾首的门票/081
- 二消，梦里寻她千百度/088
- 屡交不爽的旅交会/096
- 5A也疯狂/107