

《面对面》《今日说法》《实话实说》
一本令央视三大王牌栏目动情的良心之书
一个导游的良心忏悔！

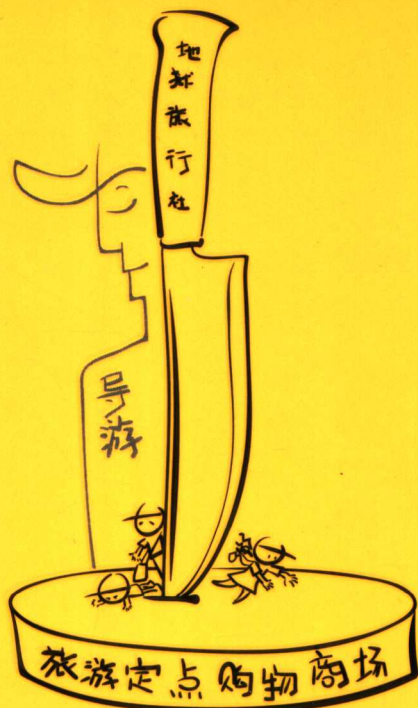
面对面
Face to Face

邬敬民：叫我如何不幸你



中国旅游到底有多黑
本书为你揭开一切谜团

搜狐读书
book.sohu.com

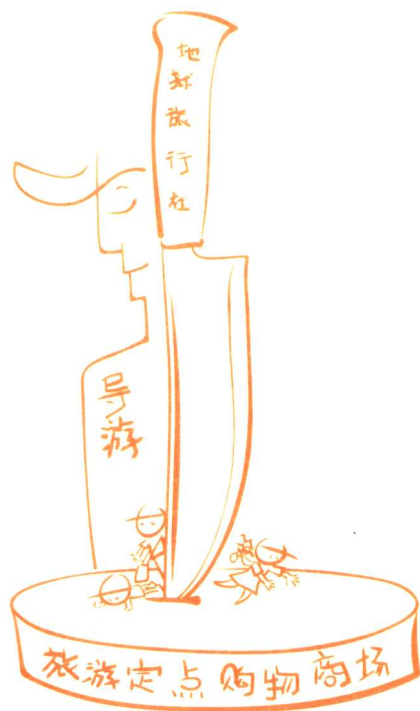


邬敬民 著

花山文艺出版社

叫我如何 不幸你

叫我如何 不宰你



邬敬民 著

花山文艺出版社

图书在版编目(CIP)数据

叫我如何不宰你 / 邬敬民著. —石家庄:花山文艺出版社, 2006

ISBN 7-80673-829-0

I. 叫... II. 邬... III. 散文—中国—当代

IV. I267

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 054733 号

叫我如何不宰你

作 者: 邬敬民

策 划: 张国岚

责任编辑: 尹志秀

美术编辑: 美 慧

封面设计: 门乃婷

责任校对: 成 仁

出版发行: 花山文艺出版社

地 址: 石家庄市友谊北大街 330 号

邮政编码: 050061

网上书店: <http://www.hspul.com/ecity>

邮购热线: 0311—88643242

销售热线: 0311—88643227/3228/3229

传 真: 0311—88643225

E-mail: hspul@163.com

印 刷: 三河市新艺印刷厂

经 销: 全国新华书店

开 本: 800 毫米×1280 毫米 1/32

字 数: 140 千字

印 张: 6.75

版 次: 2006 年 6 月第 1 版

2006 年 6 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 7-80673-829-0/I·380

定 价: 16.00 元

(版权所有 翻印必究·印装有误 负责调换)

前言

偶然从事导游工作的我,是一个充满幻想、热爱生活的青年。导游工作的特点,非常适合活泼大方、性格开朗的我。开始加入这一行时,我对未来充满了希望,想从这里书写人生新的篇章。然而随着对这一行业的深入了解,我发现环境中充满了恶劣的竞争,想在其中谋生,必须放弃自己的良心与尊严。十几年的导游生涯中我曾多次试图不遵守它的游戏规则,结果生存却受到了挑战,无奈只好忍辱偷生。然而后来国际领队的经历,使我猛醒,再也不能这样活下去。行业的黑暗,导致了恶性、无序的竞争,不仅损害了游客的利益,更危害到国家的尊严、民族的尊严,甚至影响到海峡两岸的关系,以及中华人民共和国在世界上的整体形象。我要勇敢地呐喊,大声地呼唤,唤醒人民的意识,唤醒民族的尊严。

旅游业的黑暗为常人难以理解,一般的人只知道导游要拿回扣,却不知低价游、定点购物及自费加点的内幕。工作在旅游业最前线的导游,常常被认为是造成旅游业混乱无序的主要原因,社会舆论对导游的评价低之又低。

行业的混乱,引发了无序的竞争,甚至恶性的竞争。管理部门的不作为或者无视行为,更是加剧了行业的畸形发展。

如今的旅游市场,充满了欺骗。从旅游广告,到报名咨询,然后参团旅游、行程安排、游食住行、定点购物,无一不存在着人为操作上的陷阱。

整个骗局的大部分工作,是由导游来完成的。但设下骗局的,恰恰是旅行社、旅游管理部门以及旅游者本身。导游在其中的作用,几乎是微不足道的。但是,由于导游工作的特殊性,整个行业的黑锅,几乎由导游一个人背负着。

本书的目的,主要有两个:

一是通过对旅游业恶性竞争现状的分析,说明导游生存环境的恶劣,没有福利,没有保障,没有权利,以致导游不能以维护游客的利益为己任,而是以欺骗游客为基本生存条件,通过购物、自费来赚取回扣,实属被逼所至。所以说导游是滴着眼泪在宰客,幕后黑手却另有其人,导游是心里在流血啊。

二是揭露行业的黑暗、购物的内幕、自费的背景,旅游者的不理性消费,以及旅行社的无奈,希望能唤醒广大旅游者的旅游意识,使其明白旅游的真正意义,自觉抵制低价游和旅游定点购物。

只有人民觉醒了,品质旅游的新时代才能真正到来。

笔者坦言,以国人的素质,可能会有相当大的一部分人,在熟知如今旅游的现状后,依然会做出选择低价团的决定。但他们不会再去配合定点购物以及自费安排,这种自以为聪明的做法,是会牺牲掉自己的尊严和参观游览的时间的,是不可取的。

代序：导游给温总理的一封信

尊敬的温总理：

您好！

常常听闻，百姓直接上访到您这里，问题才能得以解决。不禁为您的正义凛然感到莫大的欣慰，毕竟我们有这样一位真正为民的好总理。然而这现象的背后却是无奈的悲哀，我们的总理已经日理万机，却还要为这样的小事操心。这只能是国家和社会的悲哀，说明您手下的一些为民父母官者不能尽职尽责，而且这样的人有很多，也许您觉得我有点危言耸听，按照您手上的统计数字，每年触犯法律法规的领导干部，在所有的执政者当中所占比例极小。但是，您真正了解我们百姓对政府、对执政党、对公务员们的看法吗？都说群众的眼睛是雪亮的，可是您有多少机会能听到百姓心中的呼声？我曾看到过有关的报道，地方政府在您视察的行程中大玩猫腻，您却中途突然停车，走进了远离大路边的一家农舍，这才了解到当地农民的一些真实情况，据说那次的经历让您非常震怒。虽说群众利益无小事，但人毕竟不是铁打的。我们敬爱

的周总理,就是无法摆脱这样的怪圈,积劳成疾,过早地离开了我们。在那个不平常的年代,一个起到中流砥柱作用的伟大的总理的离去,使中国的历史进程受到巨大的影响。

同样,今天的中国,面临的问题依然非常严峻,依然是个不平常的年代。无论我们的政府,怎么样去要求公务员们以民为本、建立和谐社会,然而不和谐的声音却在各个阴暗的角落如顽疾般存在着,使得社会问题层出不穷。虽然说历史发展的进程中,社会问题的出现是不可避免的,毕竟我们走的是一条与别国不同的社会发展道路,没有前车之鉴可以借鉴。对于不断出现的问题,可以用这句话来解释,来推卸责任。但在我们的这个社会主义国家里,有些事情却是不应该发生的。

我是一个导游,从业近12年,长期工作在旅游业的第一线。十几年的导游生涯,从兼职到专职,从地陪到全陪,从导游到国际领队,我几乎走遍了中国,也到过不少的国家。接待来自祖国各地的游客,接待过港澳台同胞,也接待过来自世界各地的外籍游客。可以这样说,对于旅游业的内幕,是非常了解的。

开始加入导游行业时,我对未来充满了希望,想从这里书写人生新的篇章。然而随着对这一行业的深入了解,我发现环境中充满了恶劣的竞争,想在其中谋生,必须放弃自己的良心与尊严。多年的导游生涯,让我看透了旅游的内幕,对这一行的黑暗以及产生的不良后果痛心疾首。我曾多次试图挑战它的游戏规则,结果连生存都受到了威胁,无奈只好忍辱偷生。然而后来国际领队

的经历,使我猛醒,再也不能这样活下去了。行业的黑暗,导致了恶性、无序的竞争,不仅损害了游客的利益,更危害到国家的尊严、民族的尊严,甚至影响到海峡两岸的关系,影响到祖国的统一大业以及中华人民共和国在世界上的整体形象。

我叫邬敬民,写了一篇文章,叫做《叫我如何不宰你——一个导游的自白》,大部分的内容已经发在网上,主要收集在我的个人空间里 <http://wjm.eydl.net/>。文章中揭露了旅游业方方面面的黑暗,指出了生活在旅游业最底层的导游所面临的巨大精神和物质压力。在这种巨大压力的迫使下,导游的言行举止,已经不能再担负民间大使的重任,甚至起到相反的作用,以损害游客利益为生存的基本条件,以损害国家、民族形象为基本的生存环境,这一切都是被逼所致啊!

造成旅游业今天的无序和混乱,有各种各样的原因,有地方管理部门的、有旅行社方面的、也有游客本身的。地方管理部门的目光短浅、不作为,甚至为了一己之利,纵容无良旅行社的欺骗行为,是最主要的原因。

旅游业有一个幽灵,在影响着管理者的心态。毕竟表面看起来,旅游业欣欣向荣、繁荣经济,好像大家都觉得把游客的利益作为牺牲品没什么了不起的,干革命总得有人要做出牺牲,更何况是那些不起眼的小老百姓。他们也是出于对自己的考虑,如果严格管理旅游行业,让它走向正轨的话,必定会引起当地旅游价格的上涨,直接影响到游客的流量,间接就会影响到当地经济的发展。许多领导目光短浅,不考虑长远的利益,也是受到整个社会风

气的影响,毕竟为官政绩是以经济数字为主要衡量标准的。现在的人只知道饮鸩止渴,哪里会想到为后人栽树呢!而繁荣的又是什么样的地方经济呢?真正的有特色的产品,游客享受不到,却总是把一大堆假冒伪劣产品带回家中,繁荣的是造假制劣的经济啊。

旅行社受到行业恶性竞争的压力,也受到宰客可能带来高额利润的诱惑,置游客的利益于不顾,置国家的利益于不顾,用无奈来解释自己的不道德行为甚至违法行为。纵观全国百强旅行社,均屈从于低价竞争的压力,同流合污,把每一个前来报名的游客都往火坑里推。没有一个能勇敢地站出来,真正地做到品质旅游,使全国各地的旅游市场,犹如一个个的屠宰场,多少无辜的游客,上当受骗。此举不仅给游客带来了精神与物质的损失,更重要的是影响到了国家的形象。国内自相残杀也就算了,外人看不到,家丑没有外扬,就等于没发生一样。中国人在国外吃得差、住得差,当然被人看不起,侮辱你又怎么样?自己都不会尊重自己国家的人,谁会尊重你?

如今的旅游,充满了欺骗,但旅游者并不完全都是无辜的。造成这种局面的部分原因恰恰是旅游者自己。悲哀的是,许多旅游者面对低价的旅游市场,不能理性消费;更悲哀的是,旅游者不懂什么是真正的旅游,为什么要去旅游。

在中国旅游市场,旅游者分为三种。

一种是消费观念还很不成熟,还处于“出门走走”、“听说那里好玩”、“别人都去过了”、“就是出去玩”、“没事儿干,出去转转”的阶段,对自己出游的动机、要花多少钱、为什么花钱以及预期达到

的效果还完全没有准备,这种人出游不多或者没有什么旅游的经验,他们常常是那种被痛宰的人,当然是导游最喜欢的游客。

第二种是有机会常常出来旅游的人,消费观念比较成熟,他们对旅游市场的做法有所了解,在参团旅游过程中很善于保护自己,却没有意识到旅游的真正意义以及导游和旅行社的生存。他们自以为聪明,不会在旅游过程中参加多余的消费,实际上却经常掉进享受不到真正旅游的陷阱,或者说他们明知那是陷阱,也要往下跳。这种人是最悲哀的,他们有一定的经济能力,也有一定的文化素养,偏偏正是导游最讨厌的人,因为他们会挑三拣四,为自己不配合导游的行为找各种各样的借口。

第三种是那些有思想、有意识的人,他们理解这一行业的做法,又苦于没有真正的品质旅游团队,不得已而参加那些普通的旅游团。但他们会适当配合导游的工作,参加一些额外的消费,不会让导游太为难,不过导游也绝对不会在他们身上赚到太多的钱,可惜这种人少之又少。

大部分的旅游者都属于前两种,基于他们的消费动机,很多游客对旅游市场所提供产品的价值失去了理性的判断,市场上也提供了投其所好的低价现象。没有目的和准备的旅游者永远都是低价的俘虏,而这种低价使旅游失去了真正的意义。

由此可以看出,夹在这三者之间的导游,对于如此现状,几乎是无能为力的,他们整天游走在利益与良心之间,备受精神与生活压力的折磨,而且还背负着旅游行业的黑锅,不知内情者将行业黑暗的矛头直指导游,却不知幕后黑手另有其人。

综上所述,要改变现状必须得从很多方面入手。作为导游,我能做的就是行业的内幕写出来,从唤醒人们意识的角度出发,让旅游者明白低价游及定点购物的内幕,明白旅游的真正意义。当大部分旅游者的觉悟都提高后,相信这个行业自然会逐渐地干净起来,但这是一个漫长的过程,毕竟我个人的力量是微不足道的。

您作为党和国家的领导人,我希望这件事能引起您的重视。毕竟您在百姓心目中的形象,是非常亲和、正直的,您有着巨大的影响力。也许整个国家有着许多更重要的事情需要您去处理,不过我的行动也渴望得到您的支持。您的只言片语,将对整个旅游业向着良好方向的发展,带来深远的影响。谢谢您的耐心!

一个有良心和勇气的导游:邬敬民

2006.02.16

前言 /1

代序:导游给温总理的一封信 /3

第一部分:叫我如何不害你

1. 你问我害你有多深 /2
2. 你知道我在害你吗 /8
3. 你知道谁在害你吗 /30
4. 叫我如何不害你 /32
5. 旅游者的悲哀 /39
6. 旅行社的悲哀 /42
7. 导游的悲哀 /54

第二部分:为什么会这样穷凶极恶

1. 旅行社对导游的要求 /62
2. 旅行社指定购物场所 /66
3. 导游的小费 /77
4. 旅游业的怪事 /83
5. 为什么会有今天 /87
6. 导游的压力 /97
7. 导游的管理 /131
8. 导游协会在做什么、该做什么 /149
9. 导游的重要性 /153
10. 今天的导游 /156
11. 导游应该是什么样 /163

第三部分:呼吁真正的品质旅游

附录 1:关于我自己 /176

附录 2:何为诚信旅游 诚信旅游协作网是否名存实亡 /181

附录 3:郭敬民与王志面对面 /183





第 一 部 分

叫 我 如 何 不 宰 你

1. 你问我宰你有多深

许多宰客的行为,已经到了违法的范围,构成了敲诈罪。不仅表现在物质上,精神上游客也被宰,因为旅游的真正目的根本达不到。

游客一旦报名参加了旅游团,一场灭绝人性的杀戮就开始了。导游按照行程中的计划带领游客前往购物商店的时候,犹如电影里小放羊娃带着日本鬼子和汉奸往八路军的伏击圈里走一样。八路的武器很简单,就是小米加步枪,而购物店的武器更简陋,主要就是大小不一、颜色不一的各种石头。俗语说黄金有价玉无价,这句话就成了宰客高手们一致推崇的名言。一块不知真假的玉石,被开到了天价。曾经有一位游客以 11 万港币买到了一只从保险柜里拿出来的玉镯。但同样从那个保险柜拿出来的另外一只玉镯,开价 10 万港币,被一个看似非常有购物能力的游客随便开了一个玩笑,结果就被一直缠着不放,历经向组长、部长、经理层层请示,在老总出面的情况下,终以 1000 港币成交。这是打了多少折啊?1 折就是 10%,这不就是 0.01 折了?在其他场合有这样做生意的吗?殊不知这 1000 港币,旅行社和导游就拿走了四五



原书缺页

上供一下有关管理部门,要不怎么能在这个提倡法制的社会上生存啊。除此之外,老板一定要赚钱,而且赚得不会少。你自己算算宰你有多深?做这种伤天害理的生意,该不该杀头?中国有句俗语:杀头的生意有人做,赔本的买卖无人从。凡属要杀头的生意,就像卖毒品一样,利润一定非常之高,宰你当然不浅了。

宰客不仅体现在购物当中,在整个旅游过程中,无论店
里店外、车上车下、鞍前马后、国内国外,到处都是宰客的屠
宰场。就像抗日战争一样,是在各个战线,经历了无数场大大
小小的战斗,才彻底打败了日本侵略者。

如果说购物是第一战场的话,自费项目是宰客的第二主要战场。我曾带团去过俄罗斯的圣彼得堡,在那里芭蕾舞那是一定要看的,那可是国粹啊。但 600 卢布的表演,导游会收你 2000 卢布,如果 2000 卢布相当于几十块钱,也就无所谓了,但那差不多是 700 元人民币啊,一场表演就赚你 500 元人民币,再怎么国粹也粹不起来了。

再来看看国内遍地开花的自费战场吧!

海南岛: 底价 1 元的兴隆热带花园,卖到 30 元;底价为 50 元的西岛,转卖到 100 元;南山文化苑,卖到 120 元,比门市价高出 55 元;猴岛,自费销售价为 100 元,旅行社实际支付的费用为 34 元;玉带滩加博鳌会址,70 元的门票,旅行社底价是 23 元;大小洞



天景区门票,16元的底价,卖给游客80元;底价5元的黎村苗寨,卖到了50元,差价高达10倍;潜水380元,潜水公司却只能拿到50元;人妖表演收你150,底价也不过50元。

新疆巴音布鲁克草原:著名的景点天鹅湖、九曲十八湾,导游和司机借口没有大路前往,让游客乘私人吉普车穿越草地,避开景区正门,省下了门票,也去不了最佳观景点。就这样,一个人还要被收200元,实际上那些能容纳四五个人的吉普车才100元一辆。

湖南张家界:天下第一桥不要一分钱的门票,但导游会收你40元的车费,从酒店到景点的路程不到20分钟,他找一辆中巴车来回跑一趟不过200元,而那辆车挤一挤能上30人。

江苏苏州:忠王府5元,回扣2.5元;耦园门票25元,回扣15元;水上游30元,回扣22元;枫桥景区24元,回扣14元;玄妙观25元,回扣15元。

不一而足,无论是陕西的唐宫歌舞、饺子宴,河南的少林功夫、水席,山东的黄河游、海鲜餐,上海明珠塔、黄浦江边,还是福建武夷山的漂流、云南玉龙雪山的缆车、新疆天山的烤全羊,总之旅行社和导游向你推荐的自费项目,基本上都是可以牟取暴利的。至于一些正规的著名的景点,回扣比较低,就会遭到冷落,而偏偏这些景点却是最值得一看的。如苏州著名的景点,像拙政园、狮子林、虎丘、留园、西园等,他们的回扣只有10%左右,导游当然不会去自找辛苦了,而这些偏偏正是中国古代园林的代表啊。按当地人的说法,到了苏州不去拙政园、留园,就等于到北京不去看