

图书在版编目(CIP)数据

叫我如何不宰你 / 郭敬民著. —石家庄:花山文艺出版社,2006

ISBN 7-80673-829-0

I. 叫... II. 郭... 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: 郭敬民 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

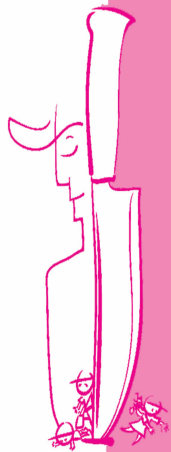
版 次: 2006 年 6 月第 1 版

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 /1

代序:导游给温总理的一封信 /3

第一部分:叫我如何不宰你

1. 你问我宰你有多深 /2
2. 你知道我在宰你吗 /8
3. 你知道谁在宰你吗 /30
4. 叫我如何不宰你 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:郇敬民与王志面对面 /183

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。接待过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,当然被人家看不起,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。

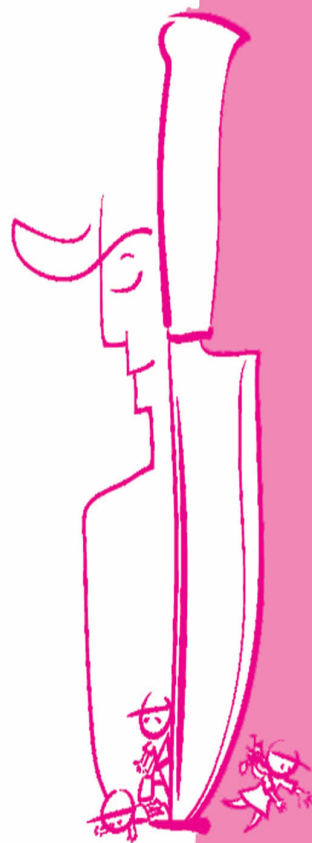
由此可以看出,夹在这三者之间的导游,对于如此现状,几乎是无能为力的,他们整天游走在利益与良心之间,备受精神与生活压力的折磨,而且还背负着旅游行业的黑锅,不知内情者将行业黑暗的矛头直指导游,却不知幕后黑手另有其人。

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



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,主要就是大大小小、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

2

你问我宰你有多深



百,剩下的还要给讲解员提成,不知道这块玉镯的价值到底有多少?至于2元进货,卖10000元的那个玉件,打0.01折,也还是有钱赚啊。

广州×××宾馆是五星级的,五星级宾馆里的东西自然不便宜,据说一颗星酒店里东西的价格就得乘以两倍,五颗星不就是十倍吗?甚至还不止。一瓶普通的矿泉水在五星级酒店里就可以卖到三四十元,其批发价也就是1元,可见其利润之高。在×××宾馆的艺术长廊里标价3000元左右的玉雕屏风,相信已经有不小的利润了,但在某购物店里,同样的东西却被开价到了四五万元。如果购物店要挂星级标志的话,那还不得像天空中的星星一样多。

不知道购物店的老板和销售人员的良心都到哪里去了,但是他们的战斗精神比八路军还要顽强。八路军多少还会喊上几句“缴枪不杀”,而购物店里实行的却是三光政策:钱要花光,卡要刷光,货要买光。这个时候,往伏击圈里走的是善良的老百姓,埋伏的却是鬼子和汉奸了。而购物店又如奥斯威辛集中营里的毒气室,只见活的进去,不见生的出来。为什么这样讲呢?不买不就没事了吗?你要知道,你花钱是为了观光旅游的,但你的时间却浪费在了购物店,你以为你牺牲得少吗?鲁迅先生有句名言,浪费别人的时间就等于谋财害命。时间倒也罢了,但你不买东西,就得看导游的白眼,听导游的气话,受导游的侮辱,这也是你花钱买来的。

购物的基本回扣不低于三成,高则五六成也有。购物商店还要支付人头费、停车费、工人工资、租金、税收等等,另外恐怕还得



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。

4

你
问
我
宰
你
有
多
深



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





故宫和长城一样。这难道宰人不够深吗？

在自费项目的推荐方面旅行社给予导游非常密切的配合。首先在行程上大做文章。缩减景点，一方面降低了成本，挤出了时间，同时能从中分得一杯羹，因为导游卖了自费项目还得上交一部分。至于导游跟旅行社之间钩心斗角、互不信任的结果，就变成了旅行社干脆一次性收导游多少钱，不管导游卖不卖得出自费项目都要收，这样就又导致了人头费的上升。

从购物中拿回佣成为公开的秘密后，旅行社又开始热衷于在部分线路上通过抬高自费景点的价格来最终获取回佣。某旅行社提供的海南景区(景点)门票价格一览表，里面细数的44个景点(区)的底价和自费销售价之间的差价，最高达到10倍。导游带去购物，游客都会有戒备心，而推荐自费景点，回扣更隐秘，很少会招致投诉。这就是自费景点开始在某些线路越来越盛行的原因。

为了光明正大地屠宰游客，许多旅行社在行程表上注明自费景点的价格来掩人耳目，美其名曰当地旅游局为维护旅游市场秩序而公开定价。而实际上，当地的旅游主管部门也摆脱不了共同宰客的嫌疑。泰国的自费价目表，就很能说明问题。当然泰中旅游协会是为了游客着想，避免导游宰客太深，但做法却让人怀疑他们的诚意，就好像日本鬼子在严刑拷打八路军的侦察员时，过来一个汉奸小心翼翼地提醒说：“太君，别太狠了，死啦死啦地就没有用啦。”

宰客不仅仅表现在购物和自费上，从吃、住、游览的时间、讲解的内容、导游的服务，都包含着宰客的行为。为什么这样说呢？



吃的差当然是宰你啦,八菜一汤是不错,那是什么样的菜和汤啊。有酒店住是不错,但只是行程所列酒店的同级;行程中的景点的确是参观了,但再大的景点也用不了一两个小时就出来了,试问你千里迢迢去到一个景区,就是为了这一两个小时吗;导游有讲解也没错,可讲的那是什么内容啊,除了金银珠宝、翡翠玉器,就是人参鹿茸、土特产品,或者是封建迷信、色情故事,能增长你的见闻、陶冶你的情操吗?

导游是提供了热情的服务,但目的却是骗你消费,榨干你身上的钱,这不是宰你吗?如今的旅游从一开始就是一个陷阱,没有几个旅行社和导游能让游客真正享受旅游、感受旅游的真谛。

不相信吗?试看中国百强社有哪一家不是这样操作的呢?有哪一家会告诉你购物店里的东西不能买、不值得买呢?只要做不到这一点,就已经足够了,你相信他们不知道旅游购物的真相吗?