

記者親歷門票新政

鳳凰古城散客減 居民歡迎商戶苦

■在高速公路出口，巨大的指示牌提醒遊客免費遊鳳凰已成歷史。 李程攝



媒體對平台公司有誤解

為了規範鳳凰旅遊市場，鳳凰縣政府與古城公司按49:51的比例共同組建了「鳳凰古城景區管理服務公司」，統籌管理鳳凰縣包括古城景區、南華山景區、鄉村遊景區的旅遊資源。

收取門票2%作手續費

針對外界對「鳳凰古城景區管理服務公司」是政府與公司合夥分利的誤讀，一位不願透露姓名的業內人士表示，這其實是媒體的誤讀。他向記者介紹，「鳳凰古城景區管理服務公司」其實是一個鳳凰古城旅遊管理的公共平台，其全部的收入來自於從門票收入中提取2%的手續費，這是相關文件明確界定了的，按去年鳳凰門票總收入1個多億計算，其全部收入僅200多萬元，這其實遠遠不足以支持公司的正常運營，鳳凰縣政府還承諾從政府的相關收入中對公司進行補貼。

「鳳凰古城景區管理服務公司」統一收取的門票收入中，除出2%的手續費作為公司運營收入；政府收益為湘價函(2012)32號文件中明確了的兩費一金(資源有償使用費、旅遊宣傳促銷費和價格調節基金)33元，以及相應的稅金；其餘部分為古城公司、南華山公司、鄉村遊公司三方按一定比例分成。

記者現場走訪證實，實施「新政」之後，古城內商家的生意確受到不同程度影響，其中猶以面向散客為主的私營客棧、野導、私船老闆為主。

酒吧轉讓費500萬驚人

有部分私營客棧老闆告訴記者，平時都是爆滿的周末，目前入住率及一半左右。而部分商舖老闆則表示，現今的營業收入不足以往一半，很多商家貼出「門面轉讓」的告示。有老闆說，如果是以前，立馬就會有下家接手，但現在告示貼出數天還是無人問津。但他們都承認，出現目前困境的原因是由於散客大幅減少所致，而這部分遊客才是他們的主力消費群。

但同時，古城內商舖的租金及轉讓金之高，令記者咋舌不已。記者了解到，北城外沿江一幢10多個房間的小客棧，年租金達到20多萬；古城內一間20平方米內的門面月租金近2萬，轉讓金需50多萬；而一間酒吧的轉讓費達到驚人的500多萬元。

畸形飆升的費用，抬高了鳳凰縣的整體消費水平，也讓縣內其他與旅遊無關的群眾深受其苦。所以很多當地受訪者對記者明確表示了對門票「新規」的支持，這多少有些出乎記者的意料之外，更有受訪者對記者言之鑿鑿地表示：「如果鳳凰縣全民投票，我敢肯定九成以上的人會投贊成票」。



■儘管有巨大的提示牌，但工作人員並未嚴格驗票。這個驗票口甚至連工作人員都脫崗了。 李程攝

居民：只求生活得安穩

無論旅行社、客棧老闆、紀念品商家甚至是黑導遊、私船業者，他們都是鳳凰古城旅遊產業鏈上的一環，是鳳凰旅遊發展的直接利益群體，無論支持還是反對鳳凰古城出售門票，他們都是基於自己的利益考慮。但在當地，還有一群不屬於這條利益鏈條上的普通居民，他們在看待門票事件的時候，呈現出了一個完全不同的觀點。

「不收門票，門票收多少錢，我一點也不關心，我只在乎的是否能夠改善我的生活條件和生活環境。」任教於鳳凰縣二中的張老師，告訴記者，鳳凰是他的家，他只希望能夠在這裡安穩的生活，希望孩子們能夠在最好的環境裡成長。

遊客多物價漲 工資追不上

記者是在一家米粉店內遇見張老師的，當時他與記者一樣在這裡吃早餐。張老師端著自己那碗牛肉米粉說，他買這碗粉需要12元，遊客買則要15元，而8年前則只要6元。據張老師介紹，隨著鳳凰的旅遊業越來越繁榮，遊客越來越多，鳳凰的物價也不斷飛漲，但他的工資卻沒漲什麼。對於他們這些沒有參與到旅遊業的普通居民而言，不僅沒有分享到鳳凰旅遊發展的成果，反而給生活帶來了更多的不便。

對於鳳凰古城開收門票，張老師說：「如果收門票以後，能讓鳳凰的遊客減少，能讓垃圾變少，能讓晚上更加安靜，能讓交通更加通暢，那麼我絕對是支持的。但是如果沒有任何改變，那麼這個政策對我個人而言是沒有意義的。」

4月10日，鳳凰正式開始實施「一票制」，從此進入鳳凰古城核心景區都要購買148元的門票，免費遊鳳凰成為了歷史。此政一出，立刻引起軒然大波，輿論一片嘩然，當地發生「罷市」遊行，鳳凰再次被推到了中國旅遊業發展的風口浪尖。究竟鳳凰「門票」的實施情況如何？給當地帶來了怎樣的影響？內地「五·一」假期來臨前，本報記者趕赴現場，了解當地的真實情況。 ■香港文匯報記者 李程 譚錦屏 彭英 鳳凰報道



■鳳凰古城內遊人如織，鳳凰旅遊人數並未明顯減少。 李程攝

從鳳凰縣的高速公路收費站出來，首先看到的是兩樣事物，一個是碩大的標識牌寫着「鳳凰古城風景名勝區門票站」，另一個則是一群見車便攔的「野導遊」。

野導遊5天沒接過一團

小黃是鳳凰當地人，從事「野導遊」工作已有3年多了，由她帶着在鳳凰古城遊覽一天的導遊費是50元。小黃告訴記者，她已經5天沒有接過一單客人了，「肚子快餓扁了」。她說這一切都是從古城開售門票開始的，旅遊團少了，僱他們的散客更是幾乎沒有了。

但在古城裡，記者看到的景象與「野導」小黃描述的似乎不太符合，四處人頭攢動，稍微狹窄的路口甚至出現了擁堵，需要排隊才能通過。

閒逛遊客不考慮買票

在東門城樓下的一個售票點，記者遇到了剛剛買完票的一對情侶。小徐和小劉是江西農業大學的學生，如果不是因為門票事件鬧得沸沸揚揚，他們並不會注意到鳳凰。小劉說，聽說門票要148元的時候，他們還覺得比較貴，還非常猶豫到底要不要來，但隨後鳳凰的新政策規定學生票只要20元，他們便毫不猶豫提包上了火車。小徐說，雖然票價是他們考慮的因素，但是如果讓他們選擇的話，寧可選擇收門票有景點可看，也不會選擇不買票只在城裡閒逛。

而從安徽前來的小張，則是另一種心態。至今他也沒有買票，小張說來鳳凰就是來放鬆心情，所有景點他都不進去，只是每天閒散的在古城街頭漫步，拍拍照片。所以他認為自己完全沒有必要去買票，也絕對不會去買票。「這與票價沒有關係，是觀念問題，而且兩天了也沒有人來查過我的票啊？」

私營客棧生意急轉直下

北邊街是距離古城入口最近的街道之一，也被稱為「吊腳樓住宿一條街」，這裡佈滿了大小幾十家吊腳樓客棧，由於是遊客的必經之路，這裡的客棧生意一直是古城裡最好的。「現在生意做不下去了啊！」沱江又一家客棧的劉老闆對記者叫苦連天，他表示，在出售門票以前客棧每天幾乎都是滿的，但是自門票政策實行的第3天開始，生意便急轉直下了。劉老闆說，鳳凰的旅遊旺季是每年的4



■散客減少，讓部分商舖收入減半，這家商舖已打出「門面轉讓」的啟事，老闆準備另謀生計。 李程攝

月至10月，以往這個時候生意非常火爆幾乎天天客滿，現在每天能夠租出3間房就很好了。他指着電話機說：「以前這個時候五一訂房的電話都要打爆了，現在連連一個電話都還沒接到過。」

劉老闆是常德人，來鳳凰開客棧已有8年時間，他坦言以前生意確實好做，客人多了房價自然也就賣的高，他也賺了不少錢。但是這兩年，光是房租就翻了3倍多，一年下來成本至少要30萬，平均每天營業額如果不到1,000元就要虧本，在這樣的情況下，政府還推出了門票政策，讓他覺得不堪重負。劉老闆說，換作去年同期，他的房間至少要賣200元，但現在只賣120元都沒有人住。

在古城一路走來，記者看到，幾乎所有的客棧門口都掛着「今日有房」的標牌，但並不是所有客棧老闆都對「門票」談虎色變，龍閣客棧的工作人員就給出了完全不同的回答。

與旅遊網合作入住率未降

這位不願意透露姓名的工作人員告訴記者，他們客棧是與鳳凰古城旅遊網合作的，主要針對的是網上的「驢友」，房間也都是通過網絡預訂的，因此門票開售以來，他們所受的影響並不明顯。「今天我們的入住率已經達到了50%，江邊的房也已經全部售完了。」這位工作人員還告訴記者，與他們鄰近的其他客棧確實生意下降了不少，但與其說是受「門票」影響，不如說是因為私船停運的結果。

同樣位於迴龍閣路的四海客棧的王老闆也認為，私船停運才是導致生意下降的直接原因。據王老闆介紹，原來迴龍閣附近的遊客來源，主要是私船招攬來的乘客，「正規的沱江漂流到中段就返回了，但私船都會把遊客送到我們這附近來，也正是這樣才形成了附近的客棧群體。」但是隨着私船的停運，加之步行到迴龍閣的客人本來就少，才導致了生意越來越差。

「新政」意在打擊旅業違規牟利

記者對實施門票新政後的鳳凰古城進行了為期兩天的實地感受，同時和鳳凰縣政府相關部門、鳳凰古城旅遊有限責任公司(簡稱「古城公司」)相關人士進行了接觸，儘管在當前巨大的輿論壓力之下，相關人士均三緘其口，但記者通過多方了解，大體了解到門票「新政」的基本脈絡。

鳳凰縣相關部門及古城公司相關人士均向本報記者表示，此次「門票」新政的出台，主要目的是打擊目前普遍存在的旅行社在收取了遊客門票費用，並不帶遊客遊覽景點以牟利，侵害遊客利益的不法行為。

去年投訴量佔全省43%

據相關數據統計，2012年鳳凰古城團隊遊客購票比例還不到30%，僅40多萬人次，而該年散客購票人數達到87萬人，反比團隊遊客高，出現這種局面的原因是部分旅行社或導遊故意誤導、逃費以致侵害遊客利益是主要原因。

據了解，一些不良旅行社或導遊利用外地遊客不了解鳳凰古城景區不收費，只是景點收費的特點，在收取了遊客148元門票費的情況下，並不帶遊客遊覽景點，只在古城內轉悠，以獲取非法利益，由此產生了大量的質量投訴。2011年僅鳳凰一地發生的旅遊投訴數量佔到湖南全省的67%，2012年略有下降，也佔到全省的43%。

未嚴格驗票形同虛設

各方均表示，對散客驗票是被逼無奈之舉，因為若不如此，那麼團隊遊客會被拆分成散客入城，這在以往鳳凰旅遊規範管理行動中已被多次驗證。

而政府方面透露，目前鳳凰正準備在縣城北面興建大型旅遊停車場，建成後將對團隊遊客、散客提前進行甄別，散客自願購票，此舉將有效緩解目前存在的各方矛盾。

記者扮成普通遊客，在兩天時間內數次穿越門票驗票點，發現儘管有人值守，但並沒有工作人員對記者查驗門票。

官方承認應對輿論準備不足

據鳳凰縣官方提供的數據顯示，自「門票」新政以來至19日的10天時間內，全縣接待國內外遊客242,016人次，實現旅遊收入1.75億元，同比分別增長25.8%及21.91%。鳳凰古城接待的遊客量未有太大的變化，而呈現出散客有所減少，團隊遊客小幅上揚的特徵。

每天售出門票八千張

記者從古城公司了解到，目前鳳凰每天售出門票在8,000張左右，而以往的數據是2,000多張。相關人士表示，鳳凰旅遊市場的走向基本在預期之內，再過二至三個月時間，鳳凰旅遊將會走向良性發展的軌道。

而一位景區負責人向記者坦言，鳳凰門票「新政」的出台合法合規，他們認為是理所應當，理直氣壯，所以3月19日高調在長沙舉辦了記者見面會，但新規出台引發全國範圍內的輿論反彈讓他們準備不足，有些措手不及。