



客棧老闆不但親自到古城外接待記者，更幫忙避交古城維護費。 記者丁樹勇 攝

近期「不愉快」事件

「童話大王」質疑古維費

「童話大王」鄭淵潔2016年11月2日通過微博吐槽自己在麗江參加論壇活動時，因未隨身攜帶「古城維護費」繳費憑證，被工作人員限制正常行進的遭遇。

「打人毀容」事件

網友「@琳曦是我」2017年1月24日發佈「麗江旅遊被當地人故意毀容」信息，稱其在麗江寧蒗某燒烤屋就餐時遭多名男子辱罵暴打，被用碎酒瓶劃臉且被錄視頻，男子離開時搶走女子錢包等財物。

官方微博嗆網友

微博網友爆出兩張疑似官微與網友在該條微博下的互動截圖，網友「記住她的好」在上月25日轉發「古宣發佈」的一條消息時附言：「永遠不會去的地方就是麗江。」而「古宣發佈」回覆稱：「你最好永遠別來！有你不無你不少！」



古城的手鼓店吸引了眾多年輕遊客。 記者丁樹勇 攝



麗江古城保護管理綜合行政執法局局長和衛功(左)表示，已取締了一批無證執業的旅遊企業。 記者和向紅 攝

「刮骨療毒」期治本

頭頂多項桂冠，麗江一直是內地旅遊業發展翹楚，但因旅遊亂象叢生常受到「警告」或「重點督查」，前不久更是受到國家旅遊局嚴重警告。而麗江以此為契機「刮骨療毒」，令人對這座旅遊名城的前景又生出希望。

零負團費、強制購物，欺客宰客、辱罵遊客，叢生的亂象，是當下中國旅遊業的共有之痛。此前也多次進行過旅遊市場整治的麗江，仍負面輿論不斷，最終被嚴重警告的結果，似乎在有意無意地驗證着「頭痛醫頭、腳痛醫腳」的整治，往往陷入投訴、整治、亂象死灰復燃的惡性循環。從另一個角度觀照，麗江被嚴重警告、責令整改，難說不是另一種機遇。痛定思痛，麗江此次出狠手整治旅遊市場，頗有治標又治本的意思。

如果麗江整治到位，使遊客滿意、當地居民滿意，又推進了旅遊產業大繁榮，誰說不可複製並推廣這種「刮骨療毒」式的旅遊管理新經驗呢？期望麗江通過整治，從根本上遏制旅遊亂象，走出漩渦、揮去陰影，趟出一條整治旅遊亂象的新路，再成景區更新樣本。

記者報團暗訪

目睹景區監管加強

麗江遊客未減 亂象陰影未散



雖然受負面輿情影響，但麗江遊客量並沒有明顯減少。 記者丁樹勇 攝

去年底以來，雲南麗江這個內地旅遊勝地不斷被推到輿論的風口浪尖：古城維護費（古維費）遭質疑，女遊客被毆打毀容，國家旅遊局發嚴重警告，「古宣發佈」怒懟網友：「愛來不來，有你不無你不少！」一個個輿情事件，對麗江的批評質疑之聲如潮水湧來。麗江怎麼了？日前，本報記者赴麗江古城景區，徜徉古城、報團參與玉龍雪山牦牛坪一日遊，以遊客身份感受麗江旅遊現狀；並採訪相關部門，記錄當下場景。

■香港文匯報記者 丁樹勇 雲南報道

麗江古城因集中體現了納西文化的精華，並完整地保留了宋、元以來形成的歷史風貌，而成為世界文化遺產，其山水、文化、風情吸引眾多海內外遊客紛至沓來。如今，旅遊亂象叢生、批評質疑不斷、陷入輿論漩渦的麗江當下是何狀態？

記者下榻的古城客棧有11個房間，三天中分別有五個至六個房間接待來自內地多個省份的客人，入住率維持在50%上下。楊姓女老闆告訴記者，3月正值麗江古城的旅遊淡季，目前接待客人的數量與往年無異。與往年一樣，老闆給僱用的小工放了假，自己獨自打理客棧。「就快進入旅遊旺季了，生意會越來越好！」楊老闆眼中充滿期待，到時會讓小工回到客棧幫忙。

導遊頻被問「會否被打」

麗江市假日辦的數據顯示，今年春節黃金周期間，接待海內外遊客58.96萬人次，較去年增長47.92%。雖然麗江古城遊客人數並未因負面輿情而有明顯減少，卻處處能夠感受到輿論漩渦帶來的陰影。楊老闆告訴記者，相關部門時常會到客棧檢查，查驗相關

證照、檢查是否按規定登記入住客人信息，並向公安機關報備。雖然以往也有檢查，但如此頻繁卻是前所未有的。當地導遊郭小姐表示，最近來到麗江的遊客，不少人會問到「會不會被打？」令郭小姐有些猝不及防而心有怨氣，頗為不爽。

記者以遊客身份赴麗江旅遊，在網上查詢並預訂了入住客棧，與客棧老闆通話後，老闆承諾到古城北門迎接。記者依約抵達古城北門時，老闆已等候多時，接過記者隨身的行李，老闆讓記者空手先行進入古城，雖有管理人員在入口處查驗古維費收據，但也許是空手的緣故，記者並未遇到阻攔。

預簽合同清楚列收費

麗江古城由2001年起向遊客徵收古城維護費，目前的標準是每人80元（人民幣，下同）。客棧老闆介紹，2016年6月後開始在古城的各個入口查驗或補繳古維費，對客棧的生意也形成了一定影響。「旺季的影響還不明顯，淡季的影響更為突出。」因為徵收古維費，有的客人選擇下榻古城外的酒店與客棧。老闆說，古城維護管理局也要求客棧

代徵古維費，但遭到了普遍抵制，老闆的託辭是：古維費「賣不出去」。

記者參團的玉龍雪山一日遊，由客棧老闆介紹，事先簽訂了格式合同，註明是全程無購物、無自費項目的「純玩團」，450元的團費之外，專門說明並在合同中註明需向導遊支付每人10元的導遊服務費。經向導遊郭小姐了解，370元的全團導遊服務費，便是郭小姐當天的酬勞，旅行社不再抽成。

客棧老闆介紹，類似記者參加的「純玩團」僅有兩家。團費之外的購物、自費項目等回扣，仍是導遊的主要收入來源。老闆說，近日某客棧為一旅行社攬到的兩名香格里拉一日遊客人，每人僅收取200元團費，而旅行社不但未從客棧收取客人交納的團費，還另外付給客棧每人1,200元的人頭費。這說法也得到了導遊郭小姐的證實：「帶購物團的導遊收入可觀，根本看不上我們這樣的團。」帶團閒暇，郭小姐要到手鼓店打工，從售出手鼓的收益中提成，以貼補日常開銷。記者在古城的街道也看到，有旅遊門市掛出了香格里拉二日遊僅215元的價格，查詢得知，往返兩地的大巴車票就需126元。

確保整改部署到位

麗江市政府日前下發《麗江古城5A級景區整改工作方案》（下稱《方案》），提出全城「明碼標價」、重點整治「零負團費」和強迫購物等解決方案，明確要求在8月25日前整改到位。針對外界關注的遊客安全問題，《方案》提出由市、區公安局牽頭解決，嚴厲打擊酒托及攬客拉客等突出問題；針對「遊客投訴率長期居高不下」，《方案》連出七招，包括對零負團費和強迫購物等上嚴懲罰，實現古城區旅遊商品及服務明碼標價全覆蓋，重點對古城內的客棧、餐廳及酒吧等進行「黑紅名單」分類管理並獎優罰劣等；而針對原住民與旅遊經營人員矛盾突出、景區產品質量下降及旅遊設施品質退化等問題，《方案》也作出了整改部署。

落實30天無理由退貨

麗江旅遊主管部門負責人介紹，該市組建了30人的旅遊聯合執法巡邏隊，對遊客相對集中的區域進行巡邏；市旅遊稽查支隊、市旅遊執法履職監督辦公室也相繼成立並上崗履職；涉旅15個鄉鎮司法所被賦予了旅遊調解中心職能；成立旅遊退貨受理監理中心，並在古城景區、東河古鎮、麗江機場設立三個退換貨受理點，全面落實30天無理由退貨承諾。按新標準重新評定等

級並正常營業的32家購物店，安裝了店內視頻監控系統，並與指揮中心的後台監控系統互聯互通，以進行實時監控。

來自當地旅發委的數據表明，截至上月28日，已查處六家涉嫌違法違規經營的旅行社、關停14家涉嫌違法違規經營的旅遊購物店，查封一家涉嫌無證經營的散客經營門店；對線上發佈「不合理低價遊」、虛假廣告，誤導消費者的七家旅行社，遊客多次投訴、退貨率居高不下的五家旅遊購物店責令停業整頓；對國家旅遊局督查組、雲南省政府督查組移交的15家旅行社共19宗違法違規案件，正在依法查處。



麗江市旅發委增加了多個機構，以加強整改力度。 記者和向紅 攝

密集巡邏嚴查違規



麗江市假日辦的數據顯示，今年春節黃金周期間接待的遊客較去年增長了47.92%。 記者丁樹勇 攝

官方坦言「六不適應」 誓鐵腕治「資源傲慢」

頭頂諸多桂冠的麗江，曾經是中國一張響亮的旅遊名片。而今被國家旅遊局點名批評，嚴重警告，嚴令整改。當地旅遊主管部門負責人接受本報採訪時坦言：麗江在旅遊業高速發展的形勢下，存在「六個不適應」。該名官員認為，當地社會管理、社會治理能力與高速發展的旅遊業發展不適應；旅遊管理能力、旅遊工作與高速發展的旅遊業發展不適應；旅遊基礎設施建設水平與高速發展的旅遊業發展不適應；旅遊服務質量、服務水平與高速發展的旅遊業發展不適應；社會公眾的公民道德、文明素質與高

速發展的旅遊業發展不適應；社會綜合管理、協調處理機制與高速發展的旅遊業發展不適應。

這「六個不適應」是目前麗江「遊客投訴率長期居高不下，遊客人身財產安全事件頻發，屢屢造成社會嚴重不良影響，古城內原住民與旅遊經營人員矛盾突出，景區產品質量下降，旅遊設施品質退化」等現象存在的主要原因。而在本月2日的麗江市政府全會上，市長鄭藝痛斥「資源傲慢，說穿了，我更覺得是人的傲慢」，表示要「以斷腕的措施刮骨療毒，把歪風打下去，壓下去」。