

做“刁民”，但不做这样的刁民

日本游遭遇“维权”客

一位旅行社领队的带团日志

文/Luky 胡鸿 图/小鸟

Luky 是杭州某旅行社的一“团领队”，有着四五年的领队经验。今年大年初一，他带着 20 多位来自富阳、海宁、江苏的游客，开始了为期六天的日本之行。谁知，短短六天却成为他做领队以来最“不平凡”的一次旅行。

“出发之前收发签证的时候，我发现大部分游客都有欧洲、澳洲等国的签证记录，有丰富的出国经验。”所以，Luky 说当时他放心地接下了这个团。没想到，正是因为这些游客的丰富经验造就了他此次的“不平凡”之旅。为此，记者拿到了Luky 的领队日志，细细地研究了行程中部分“刁民”的行为，也深深体会到了做领队的确非常不容易！同时，也请有 13 年领队经验的资深领队浙江省中旅的边建伟在 Luky 日志中剖析了行程中的细节，分析了一系列“刁民”行为的后果。

2月18日

猪年的第一天(年初一)下午，我在上海浦东机场接客人，开始了日本六日的不平凡之旅。

这个团队算是一个豪华旅行团，去的路线是名古屋、伊豆、东京三地的樱花、温泉之旅。出发之前，我仔细检查了所有客人的护照，发觉绝大部分的客人都有欧洲及澳洲等国的签证，应该还是比较有出国经验的。

18日晚，到达了名古屋机场后，经过了近一个小时的车程，我们到了日本下榻的第一家酒店——东急酒店。分配房间钥匙的时候，我发觉几位去过欧洲的游客居然从行李中拿出了很多腌货(鱼干、酱肉)，还有几袋水果。当时我就说，为什么在离开上海之时，没有说有这些。他们满不在乎地说没事的。既然已经进了日本，我也没有多说什么。

2月19日

今天，按照行程走富士山。在前往富士山的途中，导游接到电话说，由于山上气温很低，道路结冰，刚刚造成一起车祸，于是告之游客取消已定的自费项目。此时，团中的十位游客坚持要去，说哪怕是走到一和目不过去了，也要去，“钱无所谓”。最后统一了意见后，去了富士山。到了四和目，感受到了一点富士山的小雪。考虑到山中气候不定，再加上雪渐渐下大，又起了雾，我和导游商量后，逗留了二十几分钟便下了山。

由于山路慢慢变滑，所以司机不敢开快，到温泉酒店已经是晚上7点了。7点半，在酒店内用晚餐时，有位海宁客人要加酒加菜，其他客人也陆续加了酒菜，由于后来海宁客人又加了生鱼片，导游说可能要多等点时间，大家确认无意见。将近等了半个小时后，生鱼片上来了，客人说了等了这么久，有点吃不下了。随后导游在问他们收钱时，他们便有微词，认为价格上有猫腻。

2月20日

今天游览伊豆的景区。由于伊豆的道路狭小，加上沿途见到了一场车祸，司机也没敢开快，路上的时间多用了点。到大室山公园游玩后，一位游客的包丢失了，导游在查找无果的情况下报了警，大家又继续行程。一个多小时后，导游接到电话，说找到丢失的包了，大家都感到很高兴。于是我们在回东京的半路上，绕了点路去领回了包。据我的判断，包括找包领包大约浪费了两个小时。车开半途，客人突然问导游大概还需多久到东京。或许是导游估计不足，也或许是导游对东京的路况太不乐观，认为大概需要晚上九点到酒店，客人就开始有骚动。我看了一下路牌，向客人解释，大概不要那么久。他们就要我保证，否则让我还他们护照，要自行安排。我当即拒绝，并向他们解释了团队规定。

7点40分，我们到了东京威斯汀酒店。他们一看这酒店，马上说三晚全部住这里。我说了酒店安排的情况后，他们再次提出还他们护照，否则就要对我动武。分完房后，他们正式提出至少第二天晚上必须住在市中心，否则不跟团，不上机。为了减少纷争，我又同导游商量，由我们承担车费，免费拉他们到银座附近用餐(行程规定晚餐自理)。

回到酒店后，部分游客再次以强硬的态度提出变更合同上定下的东京湾喜来登格

兰迪酒店。认为旅行社在出行前也曾更改过酒店，既然旅行社能改，他们也可以临时改变酒店。我马上与日本方商量，又同公司日韩部工作人员联系，希望不要把事态扩大。

2月21日

早上，按约定出发自费游迪斯尼。十九位客人同丢包的一对母女坚决不上车，表示如果不是承诺晚上住市中心，绝不退房，誓不罢休。劝了多次，考虑到其余八位游客已经等了近一个小时了，就先安排要去的游客去了迪斯尼。车离开后，我留在酒店跟他们交涉，未果。磨到12点，他们集中了所有行李在一个房间内，出去自由活动，让我解决酒店问题，并留下话，“我们不相信偌大的东京就不能解决十五间房间”。

终于在公司和日本地接社的努力下，拿到了十间房，我终于叹出一口气。谁知他们一上车又问去哪里，说如果不满意照样不会罢休。到了新的酒店后，由于另一个团队还没退订，我一下子拿不到房，他们又说我们解决问题没诚意。直到其他几位游客也厌烦他们，甚至产生摩擦，我们又及时劝解，终于在晚九点半拿到十间房分给他们。其余客人则很理解地跟我们住到了格兰迪酒店。这时，十九位游客再次提出第二天他们要去迪斯尼，要送他们的，我和导游商量后，决定满足他们的要求。

2月22日

早上，约定9点出发。8点50分，导游催站在大堂内的客人上车，他们突然说还没吃早餐，让他们立即去吃，得到的回答是“现在肚子还不饿，等饿了再去吃”。在其他客人的劝说下，终于上了车，又提出中间要到银座购物，要派车来接他们，这次拒绝了他们。可能他们也感到过分了，才没有坚持。

送完去迪斯尼的客人，接上住格兰迪的几名游客后，开始规定的东京游行程。车开半路，一对母女突然半路上要下车，认为来回开又浪费了她们的时间，又要自由活动，在签了离团申明后，她们下车自由购物去了。

2月23日

早上，有客人跑过来要我们当心点，因为那十九位客人好像昨天晚上又在开会了。所幸没事发生，安全回到上海。

后记

我在行程中了解到，他们这样做是有渊源的。

第一，以往他们出团，全部是他们说了算，行程想怎么走就怎么走，从来没有过障碍。

第二，他们在去德国旅游的时候也和导游发生过争执，最后他们获得胜利，认为“坚持到底，就是胜利”。

第三，他们认为日本公司看不起他们，小看他们，他们要争气。

“导游是个‘汉奸’”(导游为留日学生)。他们甚至叫自己的小孩这样去叫日本导游，被其他游客制止才罢休。

这样的十九位游客真让我终生难忘。当然，我也很感谢其他的十位游客对我们的支持和理解！

(注：文中黑体部分为 Luky 标注的游客过分为行)



●老边有话说

私带腌制品入境

解析：日本是明令禁止携带腌制品入境的，如果被海关查到，不但会将游客扣留，将食品没收，并罚款，情节严重的甚至要追究法律责任。所以这个情节是非常严重的，这些规定都应当初签订的行程协议为准，游客违反了协议内容，应承担相应的责任。

多次要求归还护照

解析：这种行为是无视团队，没有集体观念的表现。根据日本移民局出境的规定，只要以团队旅游的模式入境的客人的护照都应交由领队持有，游客只能持有护照复印件。如果游客要单独活动，旅行社是很难保证个人的人身和财产安全的。所以，凡是参加了团队，

请站在对方的立场看问题

专业人士点评“刁民”与“奸商”现象

点评人：国家二级心理咨询师 杭州深蓝心理咨询工作室 韩迈伦

从早先我们国家物质极度贫乏的大锅饭时代，到现在令人眼花缭乱的市场经济时代，商家和消费者之间的关系经历了一场前所未有的变革。由于这场变革几乎集中发生在短短的 20 多年间，速度来得太迅猛，所以难免会出现一些“过头”现象。我们相信，随着时间的推移，很多事情都会在不断调整中逐步趋于合理。

拿“一口价”这个事例来说，媒体的作用相当引人注目。现今社会，媒体被公众称之为“无冕之王”，可见其力量与社会影响面之大。当然媒体有其自身的存在和发展的各种需要，但是我们不得不承认的是，有的时候，媒体可以是一个很好的威慑工具，用来达到某些个人的目的。这个例子中的中年女人的心态与做法，取决于她的价值观和道德观，我们无从评价是对是错，只能说这是一种带有相当普遍性的心态，从你我他的身上或多或少都能找出一些来。

后面的两个事例亦然，折射出一部分公众心理。人类的天性当中有自私的一面，如果缺乏必要的道德约束，这种自私必然会无限膨胀起来，做出损人利己

要想归还护照、自由活动就是违反了旅行社的协议。在这点上，每个旅行社在行前会上都会明确告知游客。

多次要求更改酒店

解析：由于旅行社在团队出发之前更改了酒店，这使得游客心理上觉得酒店是可以随意更换的。但事实上，任何旅行社安排酒店住宿，都要提前一周与酒店确认，不可随意更改。游客在事先对行程没有异议的情况下，更加不能擅自要求更改酒店。运气好的，旅行社还能满足这样的无理要求；运气不好的话，订不到房间，那全团队只能睡大街上了。这也侵犯到了团队中的其他游客的权益。这种行为在我十多年的领队经验中，也没遇见过。

的事情。除了这种爱占小便宜的心理做怪，也有商家与消费者之间的某种对立情绪在起作用，这里面有计划经济时代消费心理的残余遗留因素，也有商品经济时期必然遭遇的发展过程中产生的许多问题的影响，还有一些媒体的舆论导向和推波助澜的宣传效果。总而言之，商家与消费者之间缺乏必要的相互理解和信任，缺乏自省，所以才经常会发生那种站在各自立场上相互指责对方的事情。

在所谓的“刁民”和“奸商”这个问题上，在国外生活过的人会很感触。拿北美地区来说，退货制度规定：只要消费者不满意所购商品，无需说明理由即可退货。我们作为消费者都会非常羡慕，可要知道这种制度是建立在一个相对高素质的文明基础之上的。

从表面看，商家处于劣势，明摆着会承担亏损风险，但是从整个社会的层面来看，所有的公民又都是受益者，这其中的良性循环不言而喻，人人都看得明白。当然这种情况在我们国家现阶段还是不太具备可行性，有待于整个社会的文明素质的进一步提高，这就需要我们每个人从自己做起。创建和谐社会，的确很有必要。