

(上接 B03)

3月4日,上午 意外:“世博人家”很寒酸,专门提供“外国人”

当“朱先生”和马先生相约在浦东南路长青路教师公寓见面时,看起来四十多岁的“朱先生”紧裹在一件过膝的开司米长大衣

里,两手始终捂着口袋。

这是由两栋上世纪九十年代建造的小高层组成的一个小区,紧连着世博会址的D号人口,新近粉刷的外墙让楼龄显得年轻了不少。

“朱先生”带记者走进的1806套间,是一种两个房间带小客厅的“两室户”房型,一

个收拾过的房间就是“提供给外国游客的”,除了一张床,两三件破旧的家具,还有未来得及拾掇的电水壶等杂物散落在房间里。“另一个房间想要的话,也可以租,也是200元一天”。一位妇女守着床口,阳台上晾了连续几天阴雨以来一家的衣物,和网站上所展示的“精装修房”图片很不相符。

3月4日,下午 调查:冒牌的没头没脑的“世博人家”,申请者“没有要求”,中间商提成20%

记者和“朱先生”终于面对面地质疑和反质疑。

“朱先生”对所谓“世博人家”的房屋用途——既不否认是“世博人家样板房”也不承认是办公地点,翻来覆去只是那么几句“还有好几处类似的‘世博人家’,还有更好的,贵!”

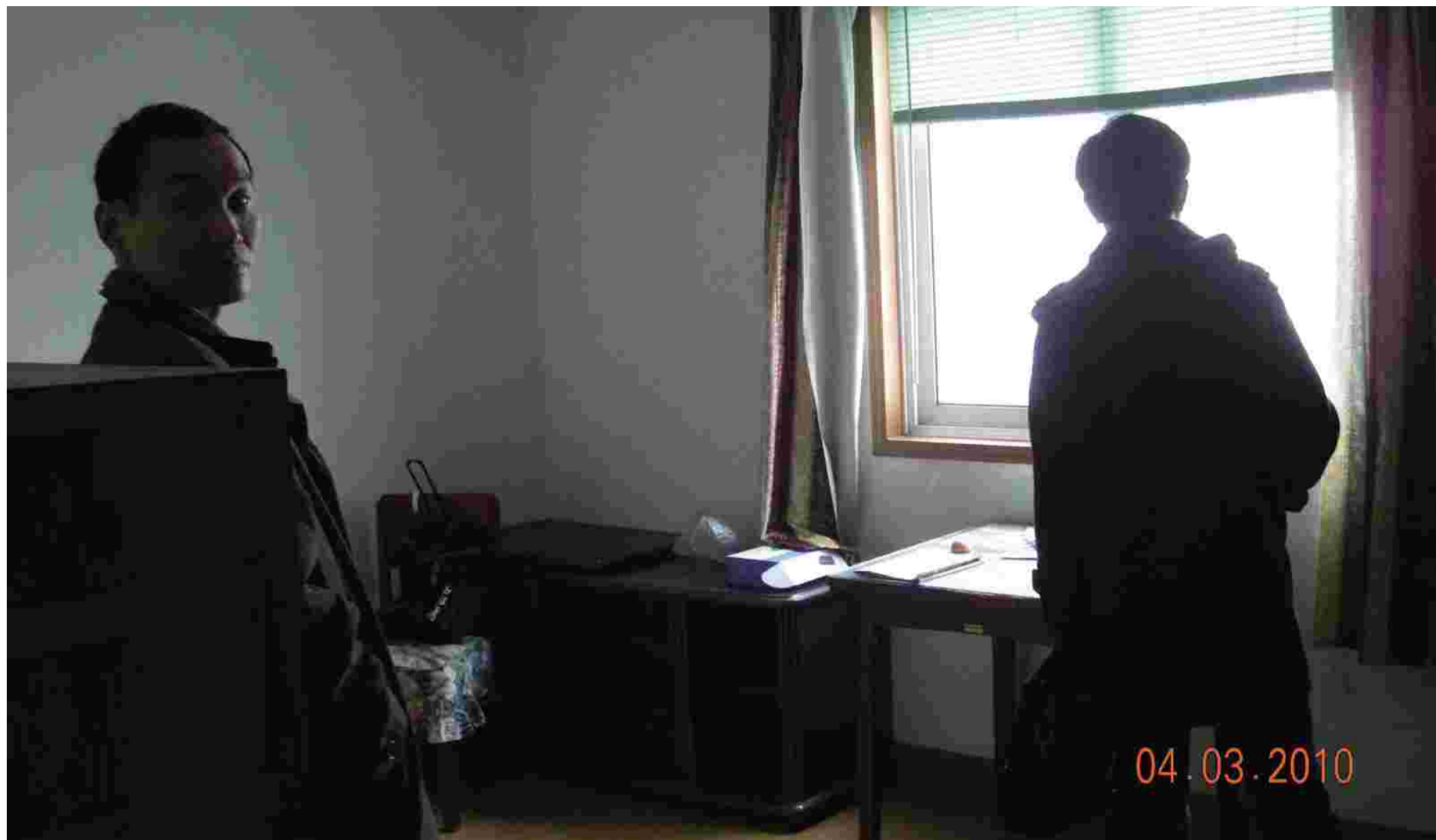
“可是‘世博人家’应该是非盈利性的,你知道吗?”“朱先生”一怔,又以“交换旅游住宅”狡辩,却拿不出相关的经营凭证。“朱先生”急了,又说“你去找我的上面谈!”而所谓的“上面”,也提不出一个相关联系人的联系方式。

眼看露了“破绽”,朱先生抛出一句“你可以去找上海科隆旅行社,你不相信我的话,可以和他们(签租约)。”

据楼下的门卫称,“朱先生”是去年10月入住的租客,没听说过楼内有“世博人家”,也很少见到“朱先生”带其他人来“看房”。

据记者调查,像“朱先生”这样的“世博人家”“房源提供者”向住客收取每间房每天200-300元的租金,而“调度中心”从中将提取20%的“介绍费”。至于申请成为“世博之家”有何要求,“世博人家接待调度中心”的韩姓女士声称“没什么特别的”,不会说外语的话,他们还能“介绍会说中国话的(外国)客人”。此外,如果向住客提供一日三餐,甚至还可“直接问他们收取费用”。

而当记者致电上海科隆旅行社提出采访要求,对方的梅女士称旅行社暂无接待世博旅游的安排。



↑“朱先生”带马先生“看房”。

2010年上海世博会将迎来7000万参观者。以每位世博参观者在沪住两天计算,每天需48万至80万床位,而上海现有床位在54万左右,预计世博会期间每天的住宿缺口为10万左右,最高峰时达到40万。

“世博人家”和“世博农家”也将承担起一部分分流客源住宿的功能。而作为一项颇富创新意义的旅游服务项目,如何规范“世博人家”“世博农家”的管理也有着标本意义。

多层次解读“世博人家”规范

“组织性、非经营性、临时性”是“世博人家”的特点

在迎世博倒计时100天的时候,上海市旅游局、上海市妇联、上海市农委在全市范围内启动了“世博人家”、“世博农家”招聘仪式。根据计划,上海市将确保500家“世博人家”、200家“世博农家”服务世博。其中,首批试点的50户“世博人家”早在8月中旬,就已开始接待国内外游客。

“世博人家”和“世博农家”的启动主要是为了缓解世博会召开期间上海临时住宿的紧张,同时也为国内外游客亲身体验“上海人家”的生活提供了机会。事实上,早在上世纪70年代末80

年代初,本市天山街道曾“试行”过家庭住宿接待。当时约有50户人家,承担了“友好接待”,由旅行社组织客源在居民家中留宿一晚。

2008年北京奥运会期间,官方认证的598户北京“奥运人家”为国内外游客提供了相似的服务,取得了积极良好的反响。与“奥运人家”不同,在上海试点的“世博人家”大部分位于现代化居民社区,而北京的“奥运人家”中,有许多四合院是具有多年营业资质的家庭旅馆。

上海市旅游局政策法规处副处长朱国建表示,“世博人家”将以“组织性、非经营性、临时性”为特点。“世博人家”不是经营性场所,但是肯定会有所

“补偿”,补偿的费用根据各家条件不同而有所差异。

所有意愿在世博期间接待国内外友人的居民,都可以向街道和居委会提出申请,都通过自愿报名的方式参与评选。首轮评估由社区主持,随后通过市、区两级更为严格的筛选和评估后,才能正式晋级成为“世博人家”。

符合相关标准的“世博人家”将被授予证书和全市统一的标牌,挂牌开展世博期间对外接待的工作。“世博人家”的接待形式有两种,一种是由指定的世博接待旅行社介绍入住;另一种则是通过专门的“世博人家”网站,游客可根据自己的喜好自由选择入住。

法规层面规范“重大活动家庭临时住宿”

其实,沪上不少地方已经开展类似服务的“家庭旅馆”,如夏季金山沙滩附近一些闲置的房屋就会变身临时性的住宿点;而曹杨新村街道也与旅行社合作,让一些境外游客住到居民家里去,和居民一起包饺子、看电视,体验上海的平民生活。据市旅游局透露,今后这些临时性住宿点都将陆续纳入到管理范围内。

去年市人大常委会召开期间,上海市旅游局局长道书明主持了《上海市旅游条例修正案(草案)》的修订,新增了关于在重大节庆、赛事、会展活动期间组织家庭等提供临时住宿的条款。条款注明,在重大节庆、赛事、会展活动期间,旅游行政管理部门可以会同街道办事处、镇(乡)人民政府和有关行政管理部门组织家庭等提供临时住宿服务。

这一条例明确了“重大活动期间家庭临时住宿”的管理主体及其职能,主要包括以下四个方面:

一是由上海市旅游局会同市财政局、文化局、各区政府及相关街道等部门和单位成立“世博人家”推进协调小组,指导全市“世博人家”的创建与发展,并明确市旅游局为协调小组常设办公室。

二是上海市旅游局会同市公安、工商、卫生、质监等部门组成“世博人家”评定委员会,负责“世博人家”申报受理、审核批准、授牌及等级评定工作。

三是“世博人家”所在街道配合上海世博人家管理中心,做好本辖区内“世博人家”创建的宣传组织工作,并对照《世博人家服务质量要求》,为世博人家经营营造良好的大环境。

四是安排专项资金,按照旅游接待标准,帮助完善世博人家接待家庭及小

区的基础设施和服务水平,并组织对世博人家相关服务人员进行专业培训。

如果说《上海市旅游条例修正案(草案)》第六条的修订,是指导“世博之家”工作开展的纲领性文件,那么,去年12月由上海质量监督局发布的《世博人家服务质量要求》则具体规定了“世博人家”的实施标准。

其中,明确把“世博人家”定位为以小区为组织单位,以市民住房和小区为场所,为游客提供文化交流、餐饮、住宿、旅游咨询等服务的都市旅游新型产品。

并且,从服务设施设备、安全、卫生、从业人员、管理等方面对世博人家提出明确标准。比如每位家庭成员需遵纪守法,无不良记录;家中至少要有独立整洁的房间;空调、电视等基本设施必须齐全;此外,整个社区的卫生环境和安全指数也在考查范围之内。

临汾街道筹备成为“世博人家”试点工作顺利开展

从今年3月正式开始实施的《世博人家服务质量》要求,正是在临汾街道总结“世博人家”试点的经验基础上,逐步完善并最后修订颁布的。

闸北区临汾街道虽然经历过之前“特奥人家”的洗礼,但是有组织地把外宾接到普通市民家中留宿也还是头一遭。为了进行这方面探索,并为其他街道和乡镇开展“世博人家”的接待工作积累经验,临汾街道从组织上、资源配置上和调动多方力量上,都开展了积极有益的尝试。

临汾街道成立的世博领导小组,由街道党工委书记和街道办事处主任直接领导,以便于统一协调各职能部门,从安全、卫生、设施等各方面确保“世博人家”的流畅运作。而在临汾街道世博领导小组的领导下,成立的临汾街道世博办公室则直接负责“世博人家”的宣传、征募、组织、培训和保障等任务。

优势的组织力不仅表现在政府机关部门的相互配合上,而且也在临汾街道“世博人家”居民的自发行动中体现出来。临汾街道的各户候选“世博人家”都被尽量安排在相邻的单元,组成了“世博人家村”和“世博人家自治委员会”。这样,不仅方便了外国友人的组团出行,而且更是让“世博人家”之间加强了交流和切磋。居民们的积极性被大大调动了起来,“世博人家”的主人常常共同讨论传统厨艺,排练特色节目,交流学习外语的心得等。

在资源配置方面,临汾街道的“世博人家”得到了上海市旅游局、闸北区和临汾街道各级有关部门的支持。为了严格把关“世博人家”服务质量,街道世博办公室发起的“世博服务质量承诺”活动得到了市食品药品监督管理局、街道派出所、街道医院卫生服务中心等的响应。其中,市食品药品监督管理局把关“世博人家”的食物质量,让外国宾客吃得健康;街道派出所主要保障入住外宾的人身和财产安全问题,让他们住得放心;街道医院卫生服务中心更是为健康方面的问题做了紧急预案等等,从各种细节提升“世博人家”的服务质量。

再者,临汾街道还积极结合多方社会力量,如大学生志愿者等,充实到“世博之家”的服务中来。临汾街道世博人家服务中心是一个特别成立的民办非盈利组织,职能设置上类似“世博人家”的“外联部”,为接待宾客和推广“世博人家”牵线搭桥。据临汾街道“世博人家”服务中心主任金涛介绍,入住“世博人家”的来客主要通过上海市旅游局指定的世博旅行社接洽。服务中心也设立了专线电话,时而有散客和旅行社想打听入住临汾小区的“世博人家”,“但他们都被告知,要通过世博指定旅行社联系入住。我们现在是不直接对外接待游客的。”

去年的10月和12月,临汾街道“世博人家”已先后接待了两批“试客”入住,得到了宾客们的首肯,有一位来自福冈的日本友人甚至在数月后带着礼物回访了住家。这样一次融入中国家庭的贴近之旅对他们来说是毕生难忘的经历。