

“喜欢上海的99个理由”出炉

集中在美食、生活便利、人文历史、文娱活动、中西合璧独特景观等方面

本报讯（记者 沈敏岚 特约通讯员 杨兢）短短1个多月征集到60万条“喜欢上海的理由”原创微博，评论和转发量达3600万次，由市旅游局等主办的“喜欢上海的99个理由”主题活动1月4日已完成首期网络征集，市旅游局昨天在其官方微博@乐游上海上公布了最终入选的99条喜欢上海的理由。

“喜欢上海的99个理由”微博征集自去年11月13日正式启动以来，在网络上迅速流传，引起了网友和市民们的热议。活动期间，不仅是老上海人、新上海人、初到上海的游客，甚至住在外地的网友，都通过微博诉说他们喜欢上海的理由。

上海青旅导游张俊在刚刚闭幕的全国导游大赛上，以94.64分拿下总分第一的佳绩，获得了大赛最佳素质奖、英文组一等奖。“全国第一”导游，回到上海却在琢磨：为何在“讲解”这一导游“看家本领”比赛环节中输了0.2分？

通过建起了全国导游获奖者QQ群，与其他省市获奖者一起交流参赛体会，找到了0.2分差距的所在——介绍外滩的导游词有点“平”，精彩程度还差那么一点点。

在昨天市旅游局举行的全国大赛获奖导游座谈会上，张俊就建议：由获奖导游发起，成立“导游学术协会”，导游们一起努力，把介绍上海的导游词写得更精彩。

导游词还不够“抓人”

张俊说，导游是中外游客来到上海接触到的“第一人”，是至关重要的“第一印象”。现在资讯发达，游客早在出游前就做足了功课，以景点介绍为主、泛泛而谈的导游词，只会让游客听得昏昏欲睡，或者听过就忘，导游词能否“抓得住”游客，考验着导游的功力。

参加座谈会的市旅游局局长道书明，以多年的导游实践和资深旅游从业者的身份，用实例为获奖导游支招——10多年前，市领导为外宾介绍上海绿化，用了“一双鞋、一张报、一间房”来形象说明上海人均绿化面积的快速提升，这不就是精彩的上海绿化导游词？卢浮宫唯一一位获得一级导游证书的华人导游李导，介绍卢浮宫有3套导游词，分别是1小时版、2小时版，半天版。他用一个个故事、一个个中国游客熟悉的历史文物串联导游词，把欧洲历史文化讲得鲜明生动，把欧洲历史脉络理得清清楚楚。所以每次李导在导游卢浮宫时，总有其他团的团友被吸引过去“蹭听”。

座谈会上，春秋国旅发起了上海导游词征文大赛，动员导游、旅游从业者，并号召上海各行各业人士，一起来写上海导游词，让导游“讲解上海”更精彩、更吸引人。

市旅游局则表示，将聘请张俊等4名在全国大赛上获奖的上海导游，为上海旅游海外促销“形象大使”和讲解员——在今年的大型海外促销活动中，由他们来“讲解上海”“营销上海”。

导游规范必须严守

同样在全国大赛中获奖的春秋国旅、锦江旅游、上航假期旅行社的导游，也在座谈会上通过找自己在大赛中丢分的原因，为上海建立高素质导游队伍献计献策。

上海航空假期导游惠畅在大赛中获得了中文组三等奖，“如果不是在‘情景再现’环节痛失2分，成绩会更好”，惠畅说，大赛的“情景再现”环节设置了导游工作的情景短片，要求选手找出其中10个差错，他拿到的是导游在“大堂分发钥匙”题，痛失的2分是没找出“导游应在分发钥匙后向游客讲解第二天的安排”这一差错，“我觉得在车上已讲过，就不必在大堂再重复”。

而参加座谈会的一位老导游立刻指出：“过去我们做导游时，都有严格规范，第二天行程要讲三遍，车上一遍、大堂发完钥匙一遍、第二天上车再讲一遍。”惠畅和其他获奖导游都表示：回到旅行社后，要和同伴们一起细细琢磨“导游规范标准”，

记者从市旅游局官方微博上看到，旅游局公布的99条入选理由基本可分为五类——喜欢上海的各色美食，喜欢上海的生活便利，喜欢上海的人文历史，喜欢上海丰富多彩的文娱活动，喜欢上海中西合璧的独特景观。

市旅游局表示，“喜欢上海的99个理由”网上征集活动暂告一段落，今后还将陆续推出“喜欢上海的理由”系列活动，向中外游客展示上海的都市旅游魅力。

让日常导游服务更规范、更完善。

或将试行首席导游

市旅游局表示，将在上海旅游行业试行首席导游制，从而培养更多的优秀导游，塑造上海导游整体形象。由于各种原因，有黑导、假导混杂在旅游行业，败坏了旅游业形象，“上海旅游业需要优秀导游的‘正能量’，树立上海导游队伍新形象”。

然而，市旅游局负责人也坦言，由于薪酬、福利等等原因，优秀的导游正大量流失，比如，上海在世博会期间建立起的金牌导游队伍，80多名优秀导游已流失过半；上海赛区导游大赛获奖的导游也流失不少。如今优秀的大学毕业生，首选的是外资银行、国家机关、事业单位等，导游职业只是“候选”“备选”。道书明说，入境旅游市场正在恢复中，今年年中，欧洲、日韩等市场都有望复苏和增长，上海亟需建立优秀导游队伍，不然就可能出现“游客来了，却派不出优秀导游的尴尬”。

本报记者 沈敏岚

雪天『抢』菜

连续几天的降雪给市郊蔬菜生产带来一定影响。金山区各蔬菜专业合作社克服困难，积极组织菜农抢收雪地里的蔬菜，并一批批送往中城市区。

图为昨天上海油车蔬果合作社的蔬菜大田里，菜农在雪后抢收青菜。这家合作社有800亩蔬菜田，近来每天都向市区曹安、七宝批发站运送7吨左右的生菜、花菜等蔬菜。

庄毅 摄影报道



加钱没商量 责任无约定

本市汽车销售维修行业违规行为较普遍

本报讯（记者 薛慧卿）购车加钱“没得商量”、提车时间约定模糊、维修配件价格奇高……汽车销售维修行业的种种乱象令消费者不满。市消费者权益保护委员会汽车专业办公室日前通报2012年度上海汽车行业“销售、维修、保险、服务”消费者满意度调查情况，85%的受访者表示，在购车过程中遭遇经销商加收费用，经销商违规现象普遍存在。

买车 经销商加费用

本次调查涉及全市17个区县，共回收有效问卷3000份。调查数据显示，上海地区汽车经销商普遍存在售车乱收费、合同文本不规范、维修旧件处理不合理等现象。

其中，85%的受访者表示：在购车过程中碰到经销商加收费用，如PDI检测费、出库费、服务费、汽车装潢费等，且加收的费用没有开具正式发票；12.67%的受访者表示：在经销商无法解决纠纷的情况下向生产厂家服务热线反映，但厂家服务热线形同虚设，投诉问题往往石沉大海。

此外，在为期3个月的调查中，专家组走访了29个品牌的31家汽车经销商进行测评，结果同样不容乐观。其中最为严重的问题是经销商规避违约责任。调查显示，抽查31家企业经销合同中，只有7家标明提车的具体时间，其余24家在约定交车时间上设置陷阱：有的经销商在合同中将交车时间约定划掉，有的只写了“2012年7月”或“7月左右”等模糊的时间约定，有的则规定“以乙方书面通知”为准。

“汽车销售合同如没有约定具体交车时间、地点，经销商可以随意借口推迟交车时间，免除自身的违约责任。”专家指出，部分经销商把厂家生产、报关运输等可能造成的损失混淆为“不可抗力”的因素，将经营风险责

任解释为“不可抗力”，一定程度上增加了消费者承担责任的风险。此外，31家经销企业合同中，仅有3家对双方的违约责任做了明确约定，其他的28家企业只规定了购车者的违约责任，但对自己一方的违约责任进行规避，占被调查企业总数的90.32%。

修车 4S店配件价高

维修方面，32%的受访者认为4S店维修配件价格远高于市场平均价格，定价不合理；30.33%的受访者不清楚工时费核定依据，对工时费的计算持质疑态度；25%的受访者反映：特约维修企业工作人员在维修结束后并没有征询旧件的处理方式，受访者根本不知道旧件可以自行处理。

专家分析，4S店未设立与之相配套的服务体系是问题存在的主要原因之一；维修人员水平参差不齐、人才流动大也是导致消费者满意度不高的根源。

上海财大发布30项消费者指数

租房满意度连续3年垫底

本报讯（记者 谈璵）上海财经大学应用统计研究中心今天发布的上海市消费者满意度指数显示：租房满意度指数连续3年垫底。2012年度，租房满意度指数为62.33点，同比略升，但在30个被调查的规格品种与服务中仍处第30位。

60-69岁人群的租房满意度仅为57.38点，20-29岁人群的租房满意度为59.05点，都低于总体租房满意度

60-69岁人群是退休人员，微薄的退休工资只能租赁条件较差的旧式公房，在配套、装修、维修保养等方面得不到保障，其租房的满意度最低。

20-29岁人群是刚毕业不久或外来务工一年以上的年轻人，在租房人群中占三分之一比重，是主要的租房群体，事业不稳定、婚期经费筹集、购房压力等使这部分人群对高租金、条件环境相对好的住房避而远之。为低廉租金而选择“合租”“群租”是这一年龄段的主要特征，因此，对租用住房的预期、质量和价值评价都较低。

家庭月收入在3000元及以下的人群满意度为57.56点，而家庭月收入在10000元及以上的租房满意度为68.80点，分别低于和高于总体租房满意度

根据上海房屋租赁指数办公室发布的信息表明，2012年1月至11月，上海房屋租赁指数连续上升，家庭月收入低的人群由于租金的持续上涨，选择“群租”或“合租”，使租用住房的环境条件变差，影响了租房满意度指数的提升。

由于2012年楼市政策调控不放松，在高房价的环境下，新上海人或外来常住人口仍面临政策上的买房限制。“非沪籍单身不得购房”的年轻白领等高收入群体，将购房资金转为租房，通常这些人群租赁的住房相对条件较好，其租房满意度也比低收入租房群体有很大提高。

生态健康滇菜美食月揭幕

本报讯 2013生态健康滇菜美食文化(上海)宣传月日前在南京路新开张的云上云源生态餐厅揭幕。

“滇菜入沪”是云南省政府推行的一个重要项目。由云南驻沪办、上海云南商会主办的滇菜宣传月，汇集了沪上十余家经营云南餐饮业的商家。

（滇萍）

明日上海气象指数					
上班天气	上班时，阴，降水概率40%，偏北风3-4级，2-4℃		感冒指数	3级（容易感冒）	
今日至明早长三角城市天气预报					
南京	阴天转雨夹雪	-1 / 4℃	湖州	雨夹雪	0 / 3℃
扬州	阴天	-2 / 3℃	嘉兴	阴天转雨夹雪	1 / 7℃
泰州	多云转雨夹雪	-1 / 4℃	绍兴	小雨	1 / 6℃
镇江	阴天	-1 / 3℃	杭州	阴天转雨夹雪	1 / 5℃
南通	阴天转雨夹雪	0 / 4℃	舟山	小雨	3 / 6℃
常州	阴天转雨夹雪	-1 / 4℃	宁波	小雨	2 / 6℃
无锡	阴天转小雨	0 / 5℃	台州	阴天转小雨	4 / 9℃
苏州	雨夹雪	1 / 5℃	温州	阴天	5 / 12℃
（本栏气象信息由上海中心气象台今日上午8时提供）					