

來去俄羅斯

由於工作性質的勞心勞力，每年總希望有段時間到國外休假觀光，可以徹底使心理休息，很自在，不必講一些應酬客套話，有人帶去觀光、吃飯、睡覺，每天都有驚奇之旅，真好！今年(2001)夏天本想到東歐避暑，後來在旅遊界朋友的建議，可以先到俄羅斯看看，有歷史、又有文化、建築又雄偉、驚豔，於是在太太努力地一家一家找行程、傳真與比較品質，及旅遊界朋友的背書之下，決定參加搭日航過境東京到莫斯科的高價行程，又得在行程前兩星期決定，好讓我來得及遞出假單。想想每次要順利旅遊，都得靠太太又趕又積極的努力，才得以成行，真謝謝她。

一旦確定成行，為了不使旅遊成為走馬看花之行，便積極尋求資料，先到書局找有關俄羅斯的旅遊書，也到圖書館借了五本較舊的書，影印一些俄羅斯歷史、文學與藝術章節，後來行前個別說明會，要了很不錯的影印資料，也問到市圖總館有原版書，看了覺得很值得買，可惜原版書已絕版，要買，必須買整套一百本。於是再往舊書攤看看，能否尋到寶，可惜仍無斬獲，便只好買了兩本較舊的書，等到進入最後一家舊書攤，才看到協和 2001 年 4 月出版的 Discovery 知性之旅——俄羅斯，賣 600 元，是我們認為最值得買的，儘管為了找到它，因停車問題而使得摩托車受到破壞，也是值得的，後來莫斯科當

地導遊希望我們回台灣時把書賣給她，證明我們的眼光是 pro 級的。

本想該有一趟豐盛愉悅之旅，可惜因為一些人為的陰錯陽差，而變得美中不足，在行前個別說明會，我們問旅行社邱小姐，領隊是那一位？她只提到領隊還在東南亞未回國，朱姓負責人很熱心地給我們看先前照的相片，看到太空尖塔(宇宙開發紀念碑)的照片，朱先生還說最後三天的旅館就在該尖塔對面。出發當天，才在日亞航櫃檯看到領隊，才知是台北六人湊中部十九人的團體，拿到登機證登機後，又看到通病，大夥一面找位置，放手提行李，又要換位置全家坐一起，以致塞住走道，聲音又吵，影響其他外國人登機，也換來側目。看到這種自損國格的景象，親愛的領隊先生們，難道你們無動於衷嗎？只要你們花點心思、用點腦筋，利用拿到登機證後的幾分鐘，將整團座位重新排成一家人坐一起或附近，把新排的座位號碼用筆寫在登機證收執聯上，這樣不就功德一件，又可提高國家形象，只要國家值得尊敬、氣勢強盛，人家便不敢欺負你，拿團員的小費才心安理得，才有價值呀！

由東京到莫斯科的九個小時航程後(後者時差比台北慢四小時)，花了近兩小時的時間入關，看到偌大的航廈，有著入境道和出境道相交錯，以致若有人出境登機，入境者必須停下來；有著效率奇低的海關人員，不像日本有排隊遵行線，一片人海擠向三個海關，聽

到一位外國人打手機給他朋友，叫他不必要來接機，形容有一萬人(ten thousand)排在他面前。沒有空調又陰暗的海關，想起較舊的旅遊書寫的，要非常誠實申報攜入的外幣，免得被沒收，加上領隊又是第一次來莫斯科，不通俄文也不通英文，的確有股莫名的恐懼感籠罩著，好不容易卡位不讓外國人插隊，排了近兩小時，等到我們蓋章時，忽然冒出女警衛要大家退到等待線，可是後面的外國人又不退，大家只好再卡位不讓外國人擠進來，等到如同其他國家的入境方式，海關人員根本也不看外幣申報單，只是蓋章的速度實在太慢，大家總算鬆了一口氣，可以開始旅遊了，可是沒經驗的領隊竟看不到拿著寫上英文團名的紙牌之當地導遊，還好是她找到我太太，問是否來自台灣，總算才接上線。

第一天晚上住俄羅斯七座尖塔如結婚蛋糕式建築之一的烏克蘭(Ukraine)飯店，外觀是非常雄偉，猶如城堡，面對莫斯科河，不輸任何五星級飯店，前面的廣場有一座高聳的烏克蘭詩人銅像，視野廣闊又涼爽，風景真是秀麗，近十一點才天黑，可是住六樓的房間真是令人不敢恭維，又熱又不通風，浴室地面瓷磚舊又破破爛爛，沒有置物的桌子，只有兩床快報廢的床鋪，木製不平的地板，還好床單還乾淨，備有浴帽、肥皂、洗髮精、一架舊式電視機及小型生鏽的冰箱，打開窗子較涼，可是近路旁，車子聲音大，蒼蠅、小蟲子會飛進屋內，

只好打開冰箱吹冰氣，很難想像這是旅行社所謂的四星級飯店，簡直算不上星級。第一天大家就‘烏克難’過了，心想只住一晚，不必太計較，可是隔天早餐後，在毫無預警的情況下，打開房門發現大大小小的行李都不見了，窗戶仍開著，這種以前從來未見過的景象，加上領隊都沒告知，確實嚇了我一大跳，趕快下樓一看，原來整團大大小小的行李，都被行李員堆上推車，領隊才解釋說因昨晚我們自行推行行李上樓，行李員沒賺到小費之故，不久有團員發現茶壺和帽子不見了，領隊對不上口、無能為力，只好等遲到的導遊來接洽，最後總算找回了茶壺，也因此耽擱了許多時間。

夜宿於往聖彼得堡所謂的‘豪華頭等兩人臥鋪列車’，整節車廂有九間住十八人，一間廁所，車上有 110V 及 220V 的插座，有一盒點心，但只有三個小窗戶可略為傾開，開車前真是熱，毫無任何通風，臥鋪的門鎖已經鬆動不易打開，晚上就在打著赤膊及火車的隆隆軌道聲中，若有似無地睡到聖彼得堡，共約八小時的時間。由於領隊沒經驗，第一次來俄羅斯，以致有人拿走臥鋪的毛巾，列車管理員堅持不讓我們走，還好當地導遊已等在月台，問明原委之後才知列車少了毛巾，有數名團員趕快從包包中取出毛巾還她，可是她說還少 17 號臥鋪的，本團 25 名分別在三個車廂，各 13、10、2 名，我們這車廂 13 名，由 5 號到 17 號，領隊最後和一名外國青年同住，此時領隊說可能是

和他同住的那名外國青年拿走，而使場面僵住，還好當地導遊阿莎力，及時拿 20 盧布給她，而化解糾紛。這些細節也是以後等發生糾紛時，再慢慢回想起的結果，請問聰明的看官，到底誰拿走了毛巾？

在聖彼得堡的兩天半時間是整個行程的最高潮，導遊中文清晰流利、熱心講解，雖然有團員不懂欣賞，而有點掃興，還好在我仗義執言希望尊重彼此不同的需求後，導遊又很高興的充分解說，她很盡責，手腕也很高明，不著痕跡地讓大家盡情享受購物樂趣，真是皆大歡喜，我們一家人也在她的幫忙下，到超市買到書本上所說的俄羅斯冰磚，又大又便宜(10 圓盧布，一美元=28--29 盧布)。終於不愉快的事情發生在當天下午六點多回到莫斯科後，當地導遊告訴我們住的飯店不是原行程表的 Cosmos，而是原來低一級的烏克蘭(Ukraine)飯店時，由於有第一晚極不好的經驗，大夥兒真是快瘋了，尤其是和領隊熟如親人的團員(簡稱張)，因第一天就是張丟了茶壺和帽子，反應更是激烈，聲稱要返台不玩了!晚餐時大夥幾乎無心進餐，有人堅持不住進去，即使張打電話叫來不懂俄文的某經濟部代表官員，也無法解決旅館被降級之事，由於我帶的 Discovery 知性之旅--俄羅斯，第 346 頁寫明 Cosmos 屬一般價位\$\$一晚 35-150 美元，而烏克蘭是經濟價位\$一晚 10-35 美元，連領隊帶的 錦繡出版社之‘獨立國協’也同樣分出等級，受同團具正義感、熱心慷慨的徐小姐之託，我

上車拿書給該代表及導遊看，的確導遊打電話詢問 Cosmos 之後，價格較高，似乎也沒空房？於是我向極力偏袒當地旅行社的領隊建議 1. 設法住進其他和 Cosmos 同級的旅社，則一切圓滿。2. 若無法，則先住進去烏克蘭，可是你得保證明天馬上換等級。想不到領隊聽到我說‘保證’兩個字，便原形畢露說：你是台灣旅行社的顧客，我也是旅行社的顧客，我如何向你保證？你要找就找台灣旅行社，不要找我姓吳的。隔天還沾沾自喜地說：要不是我很有經驗，不隨便向你保證，不然就食言了！天啊！這時我才知他是牛頭，根本不是台灣旅行社相關負責的領隊，難怪第一天他便與我們同桌進餐，根本不關心有無八菜一湯，菜量夠不夠，車上熱不熱，乾淨不乾淨。理想領隊的傾聽、解釋、幫助、商討、評估、回應，沒具備任何一項，甚至連英文也不通，只會掩飾事實，還叫張不要說出丟東西之事，只期待順利完成行程，根本就是混混無用之人，由於牛頭事先已收了該團 18 人的小費，大部分人只好啞巴吃黃蓮，牛頭還沒帶手機，向張借手機想打回台灣旅行社，因星期日接不上。我建議牛頭以後要帶手機，記得時差問題明早五、六點便要打手機，聯絡台灣旅行社，想不到他不屑地回答我說：每人有每人的做事風格。回答徐小姐說：我還要妳指派時間打手機？真是可惡到了極點！我也看投訴無門，誤上賊船，只好住了進去，我向張說如果今晚住了進去烏克蘭，保證以後兩晚都是住烏克蘭，你相信

不相信?張還心存希望，建議大家明早行李先準備好，以備換旅社。果然到烏克蘭，拿到的是三天的餐券，不知是力爭的結果，還是本來的安排，住進該旅社較好一些等級的房間，只是仍需打開窗戶，讓較少的蒼蠅、較小聲的車聲進來，打開冰箱吹冰氣，冒著墜樓的危險，坐在窗戶旁大理石板納涼、吃泡麵，大理石板上擺滿東西，活像拜天公。

由於床墊太軟，又熱、又氣、又晚睡，隔天很累，還好托 Olympic 委員會在莫斯科開會，選 2008 年奧運舉辦城市及改選主席之賜，早餐水果有櫻桃及葡萄。想不到要上車時本以為外觀還不錯的車子，上車後竟然臭氣沖天，椅墊污漬又有砂，地板又髒、又滑、又很熱，也沒有麥克風，害得盡責的導遊，即使拉開最大嗓門，坐在後面的我們也聽不到，真是無法想像這是旅行社所說的空調大巴士，此時牛頭也處變不驚、不聞不問，可能窗簾太髒，導致我女兒臉部因接觸窗簾而過敏紅腫，團員也多人呼吸道感染，向我要藥，途中我極力向導遊建議換車，不然會悶出病來，可是她也是奉命行事，層級太低而無能無力。此時我真是呼天天不應、叫地地不靈，經過熱心的徐小姐三番兩次打了近一小時的手機回台，才得知可能是台灣旅行社出了問題，只是無法聯絡上牛頭，答應傳真到吃中餐的餐廳說明，同時加菜魚子醬、香檳、增加景點看勝利公園、國民經濟展覽中心及雕塑公園和油

畫展覽，當地旅行社老闆也來致意，說明住烏克蘭是台灣旅行社的意思，大夥才釋懷，不然要是人在國外，任憑外國人宰割，內心澎湃的民族主義思潮是會被推到極點的，被自己人坑了，又投訴無門，只好暫時認了，我無法釋懷的是：沒有任何人事先向我們說明，作何調整，讓我們有任人宰割的感覺，不知下一步旅行社又要耍何花樣，而我們只能乖乖接受，眼看跟了一個如廢人般的牛頭，在車上聽了導遊說明天我們會到那些景點參觀，而她馬上告訴司機如何去該景點的路時，我發覺可能明天又得搭此臭車，便走向前面座位，徵詢牛頭團的長輩’是否贊成明天一定要換輛乾淨的車？總算我的建議得到贊同，他們方才開口說話’要求導遊換輛乾淨的車，可是沒想到翌日卻又是同一輛臭車，此時我決定不再發言了，任憑我們再努力爭取，一切都是枉然，想不到牛頭還有臉來向我要小費，我說你列單子，我看了滿意會給你，同時告訴他昨天到列寧紀念館時：你領隊不該要導遊在外面看管大家的相機，而你既然第一次來，竟說裏面無須導遊講解，所以你要進去看。果然等到出列寧墓，面對一排雕像，別團有導遊講解，而牛頭卻要大家快步越過，使得該牛頭團的團員也替我們六人打抱不平，直說：你們太衰了！跟了這種領隊。

隔天返台前，中午最後一餐，有感於以前幾天曾經出現菜餚不夠，最後一口是澆上菜湯才入口，我兒子空等出菜而吃不飽，回旅社吃泡

麵的情形，才計較地算算有無八菜一湯，想不到最後一餐若連水果也算一菜，一樣兩盤菜餚如果算兩菜時，才有八菜一湯。徐小姐說偶而算過，以前只有六菜一湯，其實我們並非斤斤計較，只是因換旅館之事而爆發出來，想不到牛頭還教訓我說：還在旅遊期間，不要生氣，壞了遊興，也教壞小孩。真是不可理喻！我答說：你放心！我會很認真旅遊。要小費時，送來單據，看他很識相地在行情的每天八元美金的小費中，只列司機一元、導遊二元，沒列他的領隊五元，前後兩天還扣掉，我也不仔細計較參加 Gala 宮廷晚宴的小費四元是否已包在團費，而爽快地付給他，還和他握手，一握泯恩仇，而只要回台向旅行社討回公道而已，想不到返台後牛頭還三番兩次打電話要回上廁所費用的 32 盧布算算不到 40 台幣及領隊小費(在俄羅斯大部分地區，上廁所要 2--5 盧布的費用，男生也要)，還想找仲裁單位評理，激我不好種，本想要告人，又說不告了，教訓我不夠仁慈。天啊！怎麼作賊的喊抓賊，對這種人值得仁慈嗎？我回說：告人之事，請你期待！

多年來的旅遊從未曾看過這樣差勁的領隊，今天如果我不將這種事情披露出來，繼續做個忍氣吞聲的鄉愿、息事寧人的濫好人，將枉費國家對我的教育，也對不起我的良心，這種牛頭永遠無法得到教育，憨厚的中南部百姓，不知道原來我們的旅遊品質，可以這麼好。看多了國人在公眾場所大聲喧嘩，引來外國人不屑的眼光，親愛的同

胞!讓我們大家一起努力，當我們嫌中國大陸人沒水準，不想和他們住同一旅館時，也請大家努力，不要讓日本人及外國旅行社不要我們和他們住較有水準的旅社，看較有文化的景點。專業導遊在解說時，請多聽、多吸收，才對得起自己花的錢，如果不喜歡文化、藝術，就不要參加這種旅行團，讓我們大家一起努力，旅行社同業、領隊們，請傾聽、解釋、幫助、商討、評估、回應，只要事先講清楚，說明原委，如何補救，我們絕不是無理之人，為了改善我們國家的形象，希望所有國民外交大使努力再努力!

徐小姐:您好

請您轉告朱先生和您朋友,我無意為難他們,也不會要求補償,更不會到品保協會告他們,儘管榮華旅行社總經理彭培興先生指點出他們的致命傷,但我一定要投稿報紙,教育大眾,我會給朱先生和您修改後再寄出.至於披露在網路與否只在我的一念,一指之間.敬請他們小心姓吳的那種不知廉恥的小人,.也不要再來騷擾我,以免我僅剩的慈悲心被迫消失,附上我的文章.請大家增修!

柯政郁敬上