“旅费”涨价应是让钱花得明白

齐鲁视点

本报评论员 乔显佳

即将实施的《旅游法》规定,旅行社不得强制游客购物,不得开展自费项目。我省旅行社的省内、国内、出境游团费均有较大幅度上涨。尤其是原以“零负团费”打市场的线路,最高上涨竟达6000元。

作为企业,逐利是旅行社的必然选择。与“零负团费”长期并行的是,旅行社在实际操作中的种种潜规则。比如,旅行社先通过非常低廉的价格吸引游客,再通过购物、付费旅游等项目中的所得抵消成本。

潜规则主导的旅游市场必然乱象重生。在这种扭曲的经营状况下,导游自然想尽办法增加购物环节,软硬兼施,游客的旅游质量得不到保障,对旅行社的不满加剧,媒体报道中,游客与导游发生冲突也不鲜见。

从这个意义上说,《旅游法》的出台,可谓从法律层面斩断了购物旅游的黑手,一方面有利于让旅游回归其本意;另一方面也有助于规范旅游市场,增加其透明度。

旅游市场的潜规则打破后,同时带来了旅行社报价的普遍大幅度上升,尽管旅游主管部门称这是理性回归,但从游客目前普遍的观望心态看,既有对旅游价格趋向平稳的期待,也可见其对提价能否提质的担忧。

基于此,旅行社应该逐步跳出无序竞争的怪圈,将更多的精力放在产品的开发以及服务的提升上,增加行程、花费的透明化,让游客的钱花得明白。作为游客,也应强化维权意识,通过旅游合同等形式维护自身合法权益。一旦发现旅行社违法违规行为,可通过举报等手段,理直气壮地维护自身权利。

由于信息不对称,游客在与旅行社的博弈中,仍不可避免地处在相对弱势的一方。这就需要旅游监管部门将法律的规定落到实处。不过,从目前的情况看,《旅游法》尚未公布细则,诸如违法后如何处罚、会有什么后果都没有详细规定,这也为这部法律的刚性打了折扣。

如果在经过一番适应、碰撞之后,有关部门执法不严,尚未树立起来的旅游市场规范意识很容易化为乌有,那么市场报复性反弹也有可能来得更加凶猛。

记者来信

门票经济不改,景区难免“超载”

齐金钊

根据《旅游法》的相关规定,省内各景区纷纷在“十一”之前公布了自己的最大承载量。29日,蓬莱阁景区公布最大承载量为20082人。

每到旅游旺季,热门景点往往出现游客“井喷”的现象,“人山人海”成为诸多景区共有的一景。这样的旅游环境中,不但旅游者的旅游质量得不到保证,还极易引发安全事故。

针对近年来景区“超载”的痼疾,《旅游法》给出了核定最大承载量这样一剂“猛药”。此计一出,便引起不小的争议。景区核定最大承载量的初衷无疑是好的,但在很多景区依然依赖“门票经济”的大背景下,让景区公布一个真实合理的最大承载量并没那么简单。

以省内著名景点泰山为例,景区公布的核定最大承载量为12万人,这一数字引发舆论热议。因为它不仅比之前公布的最佳游客接待量高出一倍,同时也比景区去年“封山谢客”时的9万多名游客多出近3万人。

对多数景区来说,门票是其收入的主要来源。一些热门景点更是动辄涨价。此番尽管有《旅游法》的约束,但笔者在采访中就发现,很多景区在最大承载量上要么遮遮掩掩,要么为了确保自己的门票收入不减,把停车场、草地等景区附属区域也算在了核定范围之内,这样计算出来的景区承载量显然是“超载”的标准。

说到底,景区此举还是在为自己的“钱袋子”发愁。公布景区最大承载量,不是单纯在门口多几行字、多一个木牌那么简单。景区“最大承载量”不是“最大生产量”,把景区门票看做一切是舍本逐末的表现。旅游是蕴含了吃、住、行、游、购、娱等多种元素的综合产业,“门票经济”只是旅游业最初级的盈利模式。

景区与其盯紧门票,不如多在经营思路上下下工夫。这方面杭州西湖可以借鉴,西湖已免费10年,尽管每年要损失几千万元门票收入,但由此带动的休闲、餐饮等其他收入已经远远超过门票,旅游全产业链条的均衡发展也带动了杭州的经济发展。

(作者为本报烟台记者站记者)

本地新闻评论版邮箱:
bendipinglun@126.com

记者手记

以假日加班 提升服务意识

胡阳

国庆临近,考虑到假期新人结婚多,泰安市泰山区和岱岳区的婚姻登记处国庆当天正常上班,东平县婚姻登记处当天也有人员值班接受咨询服务。

笔者在采访时发现,婚姻登记处工作人员放弃一天的休息,为新人在当天结婚提供便利,的确出乎一些市民的意料。也正因此,当泰安两区一县的婚姻登记处,在国庆假期放弃一天的休息,服务有登记需求的新人,自然赢来不少赞誉。

作为与老百姓打交道比较多的窗口服务单位,婚姻登记处此举颇为亲民,理应获得称赞。既能实实在在为一些新人提供便利,也能改变政府部门在老百姓心中高高在上的固有认识,很是亲民。

休息权是法律赋予每一个公民的基本权利,政府部门的工作人员也不例外。不过,因一些政府部门与百姓生活息息相关,为保证正常运转,不可避免地需要一些工作人员牺牲节假日休息,这可通过轮休、调休等方式解决。

实际上,老百姓并不反对政府部门的正常休息,真正让老百姓感到反感的是一些政府部门在工作日消极怠工,为民服务意识淡薄。从此前一些地方在暗访时暴露出的问题看,有的政府部门衙门作风依然存在,“门难进,脸难看,事难办”,工作人员上班时间看电影、玩“偷菜”,有的甚至不在岗。

从这个意义上说,政府部门要切实打造服务型政府,关键在于利用好工作日的八小时,切实改进作风,为老百姓服好务。

(作者为本报泰安记者站记者)