



编者按&gt;&gt;

10月1日起实施的《旅游法》,从多方面规范了旅游参与者的行为,让旅游市场告别野蛮生长。经历了国庆长假考验,旅游法到底产生了哪些方面的影响?此前一直被寄予厚望,扭转旅行社畸形价格战、促使旅游更理性的作用,显现出多大效果?即日起,本报推出洗牌进行时——旅游业变局调查,关注《旅游法》带给旅游市场的新变化。

## 旅游法来了强制购物没了,记者调查发现有些景区—— 九成旅游购物店关门歇业

本报10月21日讯(记者 乔显佳 邵艺谋 陈之焕) 在旅游景区较多的沂水、沂南两县,九成的旅游购物店都关门歇业。近日,记者了解到,《旅游法》禁止强迫购物,让原本倚重旅行团游客购买的旅游购物店受到很大冲击。

泰安市东岳大街的一家旅游商品经营店负责人告诉记者,原来每天都有好几车游客到店里购物,可是国庆节至今,完全没有团

队游客前来,“这半个月都是在靠散客支撑,人不敷出,好几家同行都关了门,我已经开始考虑转行做点别的了。”

之前泰安游线路中包含的一批购物店都已关门,位于东岳大街西段的灵芝木鱼石店如今锁门紧锁。一知情人透露,由于旅行社不能指定购物场所,这里经营不下去了,已把场地转租给了别人。

另一家规模较大的佳晟购

物广场泰安店也已关门,店内贴出“内部调整,暂停营业”的通知,偌大的商场里只有一名工作人员在看店。“最多的时候,这里一天能有几十辆旅游大巴车,生意很红火。”附近的一个商户老板说,月初这个购物广场就关门了,“一直还在处理内部商品。”

除了泰安,在我省旅游购物店集中的青岛、威海等旅游目的地城市以及蓬莱、曲阜、沂水等

老牌旅游强县,一批旅游购物店也已处于关门停业或观望状态。

“10月份之后店里就没开过张。”20日,青岛崂山区清水湾土特产商场一张姓经理告诉记者,店里土特产主要靠导游带游客来买,《旅游法》颁布后就没客人了,“撑撑看吧,实在不行就关门。”看到空无一人的门店,这位经理无奈地摇了摇头。

在沂水、沂南两县,以往接

旅游团的购物店,九成都已关门。三年前开在沂水县两家知名景区间的“沂蒙特产超市”停业20多天了,店主刘先生说,往年超市年净赚20多万元,仅“十一”7天就收入4万多元。随着《旅游法》实施,带团导游也不登门,“沂蒙特产超市”撑不下去了,“雇来的4名店员已各谋职业,我还要搭上店面租赁、装修产生的十几万元成本。”



20日,泰安的大型旅游购物店佳晟购物广场已经暂停营业。 本报记者 邵艺谋 摄

## 25人的团,18人要去购物

为了“保险起见”,旅行社拒绝了游客的建议

本报记者 陈之焕  
乔显佳 邵艺谋

按照《旅游法》规定,旅行社擅将旅游团带入购物店,可处10万元以上罚款。在此情形下,导游对购物店避之唯恐不及。然而,以往带游客逛购物店遭抱怨,现在不去购物店,游客也不满。



青岛中山路上的旅游购物店生意冷清,有商铺低价促销。 本报记者 杨广帅 摄

### 导游>> 看到购物店绕着走

泰山文化广场位于泰山游客量最多的登山道红门附近,这里的店铺大多售卖泰山石等旅游产品,不少商铺已经锁了门。

一家店铺的老板告诉记者,以前旅行团在红门停车场下车后,都要穿过整个市场到

红门进山口,导游带来了络绎不绝的游客。“现在导游不带游客进店了,有的导游甚至带着游客从广场外面绕过去。”

导游不能再拉客购物获取不正当利益,商家与导游也就再无利益瓜葛。青岛北九水游览区崂九水茶庄负责人高

伟金介绍,跟他合作的导游现在见了他都躲得远远的。

“真的不敢购物了,一不小心被投诉,就不用干了。”20日,带团出游的导游李飞告诉记者,以前千方百计把游客往购物店领,现在尽可能远离购物店,即使游客要求也不去。

### 旅行社>> 不安排购物反遭游客投诉

“购物取消了,游客的意见可没减少。”港中旅国际(山东)旅行社电子商务中心总经理王周海介绍,“上周一批散客组团去韩国旅游,25人的团,18人要求去购物,只有7人不愿意,最后导游打电话回旅行社申请,为了保险起见,还是没有同意去

购物,这让很多游客不满意。”

20日,记者了解到,省内不少旅行社都发生了游客因不满行程中未安排购物买不到特产而投诉的事。“我出国旅游的目的之一就是买了化妆品,给亲戚朋友带礼物。”13日从韩国旅游归来的李鑫

对不安排购物抱怨不已。

“虽然《旅游法》规定,征求全部游客同意可以购物,但游客在行程结束后还可以‘反悔’。”青岛中青旅国际旅行社负责出境业务的刘冰说,出于谨慎,各旅行社都不安排购物,却也没找到好办法解决游客的购物需求。

### 购物店>> 以前靠导游一张嘴,现在比品质

没有导游带客进店,有的购物店开始谋划能赚回头客的新卖点。

“没办法,像卖土特产的购物店,只要东西质量好,和超市的价格差别不大,我觉得还是可以维持下去的。”沂

水天上王城景区外的一家购物店希望通过增加特色来招揽散客。

记者看到,该景区内不少店铺热衷销售农副产品,类似煎饼、蝎子、五谷杂粮、香椿、红辣椒……销售很火,有

的自驾游客一次就全买下。

在旅游部门看来,以前靠导游一张嘴,现在需要店铺货物的价格有竞争力,品质有吸引力,店铺口碑好,零投诉等等,这才是今后旅游购物店优胜劣汰的关键所在。

支招

### 提升产品特色 将购物融入旅游

省旅游局商品中心主任贺思旭表示,过去购物店之所以乱象丛生,与部分游客消费心理不成熟一味追逐“低价团”有关,也与相关旅行社、购物场所短视行为有关,对参团游客实行一次性宰客。

“《旅游法》导致一些购物店关门也不见得全是坏事。”青岛市旅游协会会长董天佑称,购物店关闭证明其规模太小,大的购物店就很少出现这种情况。

“购物是旅游的六大要素之一,《旅游法》规定的是不强迫购物而非取消购物。”董天佑说,因此,旅行社和购物店都要进行反思,改变思路,提升产品特色,更好地将购物融入旅游,满足游客需求。

省旅游局旅游投诉中心副主任孙孟春说,导游是旅游业的宣传员、营销员,正常讲旅游购物“一点儿过错也没有”,但是大前提是不强迫,游客购物完全自愿,不以“填坑”为目的讲购物。以往一些旅游机构以“不合理低价”揽客,为保本“填坑”诱导和强迫旅游团进购物店消费以此收取回扣,这才是《旅游法》严禁的。

山东大学旅游系主任王德刚指出,《旅游法》并没有对购物一刀切,相同的情况在欧洲就实施得很好。《旅游法》实施后,之所以有购物店与旅行社没有适应,是因为这些企业习惯原来的模式,《旅游法》需要磨合期,购物店与旅行社也需要转型来求生存。

本报记者 乔显佳 陈之焕

指南

### 想购物最好选 自由活动多的团

导游对购物不参与、不推荐、不引导,那游客出游到底如何才能买东西,综合各导游意见,记者整理四条购物小贴士供你参考。

1. 选择合适的旅行路线。许多游客抱怨跟团没法购物,购物需求较大的游客,可选择活动时间多的旅行路线,这样就有充足的购物时间了。

2. 购物要选择当地的大型购物中心。优点是东西齐全;缺点是大购物中心的东西雷同性高。

3. 提前做好功课,了解当地的特色购物店。现在导游出于谨慎,不推荐当地的特色购物店,你得提前做好功课,不过随之而来的,可能是因为语言沟通障碍等等,导致无法达到理想的购物状态。

4. 在免税店购物。免税店因为不存在导游拿回扣,所以不受《旅游法》强制游客购物条款的限制。 本报记者 陈之焕