

旅游法解读

旅游法解读

跟“回扣”说拜拜,下月起

“零负团费”等旅游乱象将销声匿迹,导游薪酬制度将重建,

旅游市场迎“小清新”

旅行社需在新领域“觅食”

本报记者 代曼

“2013年是旅行社行业真正调结构转方式的一年,是旅行社行业的一个拐点。”距离10月1日《中华人民共和国旅游法》正式实施还有不到一个月时间,9月5日,烟台市旅游局组织了全市千余名导游员和旅行社从业者开展了旅游法宣贯培训,会上市旅游质监所所长刘慧指出,10月之后,“零负团费”、“回扣补贴”等现象将销声匿迹,导游薪酬制度也将重建。旅行社行业要和以前不规范的经营方式做一个了断,旅游法将还给旅游市场一个清新的面目。

1 市场

“低价团”将遭驱逐,旅游回归理性

在市旅游质监所所长刘慧看来,“一味说提涨价并不准确,实际上这只是旅游价格回归理性。”部分业内专家也表示,旅游市场重新回归市场化,隐形消费显形化,旅游产品将回归旅游本质。

旅游法对旅游市场的影响早在8月份就已显现,9月份的旅游市场更是传出“涨声一片”,游客纷纷将旅游计划提前,想赶上“最后的优惠”。但在市旅游质监所所长刘慧看来,“一味说提涨价并不准确,实际上这只是旅游价格回归理性。”刘慧介绍,90年代国内旅游市场刮起了“低价风”,为了打价格战出现了“零负团费”的情况,“现在推出的纯玩路线和涨价后的价格是一样的,只能说线路回归到更合理的价格位上了。”

“之前还出现过只花180元就能港澳5天4夜游的事,市场上很多低价团的价格都是虚低。”刘慧认为,只是价格低倒并不是坏事,但现在市面上大部分低

2 导游

薪酬将趋稳,购物店或迎“关门潮”

在市旅游局副局长张博看来,“接待量可能会下降,很多购物店可能直接关门,同时导游的收入也会受到影响。”市民反映,跟着旅行社出去就是为了能享受品质高一点的服务,游览时间宽松,导游服务到位的旅游团才是游客最爱。

9月初,烟台市旅游市场上才开始推国庆出境游线路,热门旅游线路像东南亚、港澳游等价格都翻倍上涨,有的游客感慨,“以后旅游都是有钱人的消遣了”。采访中,不少旅行社经营者预测,“今年国庆接待量要下滑不少”。在市旅游局副局长张博看来,旅游线路报价回归理性后,势必会给旅游市场带来较大影响,“接待量可能会下降,很多购物店可能直接关门,同时导游的收入也会受到影响。”

“今年夏天,有旅行社招纯玩团的导游,一天给500元的导游服务费都没人干,一问说是还没进一个购物店拿的多。”会上市旅游质监所所长刘慧讲了个例子,台下的导游都笑了起来,导游员小徐小声嘀咕道,“500元的服务费

3 旅行社

放弃购物利润,转变经营思路

“散客多了,旅行社可以开发出面向散客的产品,比如帮他搞定交通、酒店、门票,面对不同的消费群体也要开发设计特色产品。”张博建议,旅行社还应转变经营思路,加强网络营销力度,把产品推到电子商务平台上去。

不让进购物店了,旅行社的盈利点在哪?接待量上不去,旅行社该如何突围?采访中,不少旅行社从业者表示不知如何应对旅游法带来的影响。记者发现,虽然临近“十一”黄金周,但有的旅行社不再大力宣传了,就是因为新形势下不知如何操作,担心收上了客却赚不到钱,对此,刘慧给出建议,“把9月份之前的旅游观念清零,按照旅游法的规定重新在空白的经营思路上涂画。”

张博认为,现在国内发展旅游有政策方面的优势,而烟台发展旅游还有资源上的优势,“烟台新上了旅游大项目,为旅行社宣传的产品更丰富了,而且烟台城市宣传力度也一直在提升。”张博提出,应对新形势,旅游企业要从设计个性化产品上下功夫,“散客多了,那旅



▲下月起旅游法将正式施行,不少市民都到旅行社咨询。 本报记者 李泊静 摄

会场动态
在培训大会上,副局长“撻狠话”
旅行社再出问题将直接关系生死
10月1日,我国首部旅游综合性法规旅游法将正式实施,受严禁“零负团费”等条款影响,今年国庆出境游线路迟迟没有露身,有的旅行社从业者还存在疑惑,“不让购物怎么办。”
9月5日,烟台市旅游局组织了一次面向全市旅行社从业者和导游员的一次法律宣贯培训大会,市旅游局副局长张博一上来就抛下“狠话”,“再出问题就不是违规违纪而是违法,直接关系到企业的生死。”
张博认为,随着整个经济社会的发展,旅游行业已经朝朝阳产业发展成为战略性支柱产业,旅游形式也从单一的观光朝着观光、休闲度假复合型发展,而游客出游方式不单是跟团走,自助游、自驾游等出行方式导致散客比例越来越大,游客对于产品的需求也更加特色化、休闲化、个性化。但旅行社行业发展仍存在诸多问题,“导游应该是旅游服务者,现在却成了旅游产品的推销者,旅行社经营者变成了租赁者。”张博认为,旅游法的实施将促进整个旅行社行业革新,不规范经营的旅行社可能就会从此倒下去。
记者注意到,旅游法中十章112条条条款中关系到旅行社的将近一半,曾有旅游业内人士称,“旅游法就是一部旅行社大法”,市旅游质监所所长刘慧认为,导游和旅行社是分不开的,旅游法实施对旅行社行业和导游群体影响重大。
本报记者 代曼



▲市民正在向旅行社工作人员咨询问题。 本报记者 李泊静 摄

出台意义

净化旅游市场环境,对烟台意义重大

“旅游法的出台有利于净化旅游市场环境,对未来发展烟台的旅游发展有重要意义。”鲁东大学商学院旅游管理系主任曹艳英认为,随着人们生活水平的提高,旅游对经济发展和市民生活水平提高起到的作用越来越大,

相关链接

30年前,旅游法就已开始酝酿起草

旅游法是改革开放初期就启动的立法项目之一。1982年,国务院有关部门就着手起草旅游法。1988年,旅游法曾被列入七届全国人大常委会立法规划和国务院立法计划。但是由于当时我国旅游业还处于起步阶段,有关方面对立法涉及的一些重点问题认识不尽一致,因此草案未能提请审议。 本报记者 齐金钊

为您详解旅游法

景区涨价须开听证会

本报记者 代曼

35条:

不是不让买东西,而是不得“指定”

旅游法第35条规定:旅行社不得以不合理的低价组织旅游活动,诱骗旅游者,并通过安排购物或者另行付费旅游项目获取回扣等不正当利益。旅行社组织、接待旅游者,不得指定具体购物场所,不得安排另行付费旅游项目。但是,经双方协商一致或者旅游者要求且不影响其他旅游者行程安排

的除外。 这一条是旅游从业者和游客关注的焦点,业内人士认为,35条中的“不得安排购物或者另行付费项目获取回扣等不正当利益”就是针对“零负团费”等不合理情况做出的规定,但有的游客和旅游从业者质疑,“吃住行游购娱”是旅游的六大要素,为什么不让购物?

对此,市旅游质监所所长刘慧解释,35条提出的规定,不是不让购物而是不得指定购物,而且在双方协商且不影响其他游客的情况下,游客可自选购物店。 “可以在行程上安排半天、一天的自由活动时间,游客玩得差不多了,想带点纪念品,那自己选择购物店即可。”刘慧认为,在向游客介绍购物店时,不可以推荐专门针对游客设立的旅游购物店,要介绍普通市民也可购物的大众商店。而且双方协商最好在合同上有所体现,“如果旅游从业者没有拿购物回扣的歪念头,游客怎么购物和你没有一毛钱关系,你就能处理好游客购物的情况。”

37、38条:

有基本工资有保险,导游靠服务吃饭

导游不能拿回扣了,靠什么生存?刘慧认为,旅游法中的第37条、38条规定表明,以后导游薪酬制度将发生重大变化。根据规定,参加导游资格考试成绩合格,与旅行社订立劳动合同或者在相关旅游行业组织注册的人员,可以申请取得导游证。旅行社应当与其聘用的导游依法订立劳动合同,支付劳动报酬,缴纳社会保险费用。 “这意味着导游可以有基本工资,

还有保险了。”刘慧指出,原本国内导游市场普遍存在导游挂靠旅行社的情况,“即便签了合同也是假合同,不发工资不买保险的假合同。”刘慧认为,不健全的导游薪酬制度是出现导游靠吃购物回扣现象的最主要原因,“以后导游的工资可能就看服务质量来定了。服务好,资质优的导游一天的服务费可能会达到1000元,而服务不好的每天可能就赚50元,得让导游老有所得,老有所值。”

43条:

景区想涨价?没那么方便了

“自驾游现在花钱也不少,其中景区门票支出占了大头。”市民吴昊天是一名自驾游爱好者,但这两年自驾游回来一算账发现,花的钱也不少,其中1/3花在景区门票上,“一般都是冲着有名的景点去的,但现在无论南方还是北方,稍微有点名气的景区门票都在100元以上。”

近两年,国内曾多次刮起“景区门票涨价风潮”,有的网友感慨:“高速公路虽然免费了,但省下的钱还不够景区涨价的零头,都说鼓励休闲旅游,门票这么贵,谁还敢出去玩啊!”

景区门票直接关系到出游成本,而

45条:

游客超过承载量,景区要有“限客”方案

“本想看风景,结果变成看人头。”每到“五一”、“十一”黄金周,景区都会出现“人满为患”的情况。去年“十一”期间去爬泰山,25岁的李进感慨,自己是被人群挤到山顶的,而有的景区也曾出现过因为拥挤导致游客受伤的情况。

不少市民说,不太愿意去太拥挤的景区,玩一趟不仅不能放松还累得要命。去年“十一”黄金周,烟台不少景区也出现客流过多导致“垃圾遍地,景区受伤”的情况。

据旅游法规定,景区接待游客超出最大承载量时,如果未及时有效疏导,最重可停业整顿半年。 旅游法第45条规定:景区接待旅游