



10月1日，曲阜孔庙迎来游客小高峰，但比往年国庆长假最高峰仍有距离。 本报记者 乔昱佳 摄

《旅游法》实施首日，从业者“谨小慎微” 细则没出台，旅行社“以身试法”

出境游价格涨了 景点质量下来了 旅行社借新法转嫁成本

记者走访发现，多地旅行社借新规出台，纷纷调高价格。境外游报价最高涨幅100%。专家认为，节庆出游仍需警惕消费陷阱，企业借新规转嫁“守法成本”并不可取。涨价之余，监管机构还需促新规落地，真正让消费者安心出游。

记者调查发现，尽管价格上涨，本季境外游仍存在问题：报名人数大增同时，服务仍存在景点质量下滑、“地接社”参差不齐的苗头。

比如，中秋期间刚参加东南亚游的北京市民周先生就表示，尽管付费景点少了，对旅行社来说“免费”的寺庙、公园及民俗村等景点也多了。以前泰国游报价3000元，确实连机票钱都不够，“但如今去了看不到像样的景点”。

而在规范“地接社”的服务质量、资质上，业内人士表示“跨境监管”依然困难，“谁组织、谁负责”落实难。中消协数据显示，上半年全国消协共受理旅游投诉1124件，在境外游井喷的背景下，投诉量基本与去年持平。

据新华社

“黄河三宝”揽客



10月1日，中国(齐河)首届黄河大闸蟹美食节开幕，推介黄河大闸蟹、黄河鲤鱼、黄河甲鱼等“黄河三宝”。当天，齐河县共接待游客4.2万人次，实现旅游收入1930万元，并被中国渔业协会河蟹分会授予“中国河蟹之乡”称号。

本报记者 孙婷婷 本报通讯员 侯石 田彬 摄

10月1日是长假首日，也是《旅游法》正式施行的第一天。记者采访中了解到，一些旅游从业者从言行中，对该法施行表现出了十足的敬畏，唯恐操作不慎被罚到头上。

本报记者 乔昱佳

旅行社>> 一面发团一面四处张望

1日早晨7时许，在省体中心北门，近百名济南市民等着旅游大巴发车。一位中年女游客提前没报名想“加塞”，旅行社工作人员赶忙拒绝，“找事啊，不知道《旅游法》今天实施了？”

随后，这名旅游从业者向她解释，《旅游法》规定了，无论游客是报名参加“×日游”，还是参加一两个小时的报团旅游，都必须与旅行社签订书面旅游合同，旅行社在没有合同的情况下擅自组织游客出游，将会付出严重代价。另有一位三四十岁的女士，临发车时仍不停抱怨“途中为什么不允许

购物”，该旅游从业者又赶紧普及了《旅游法》禁止旅行社安排游客购物的条款。

在接受记者采访时，济南某旅行社一工作人员还不时四处张望。“就怕旅游局的人突然出现”，他解释，以前总觉得没什么约束，虽然根据《旅行社条例》《导游人员管理条例》等，导游未打小旗、未将导游IC卡挂在胸前，旅游部门可以处以罚款，但只是条例，现在有了《旅游法》，只要旅游主管部门“较真”，无论是用车还是导游，他感觉“可能到处都会发现问题”。

集散中心>> 往年七八辆车拉客，今年才两辆

1日早晨，省体中心北门最多只有两辆旅游大巴车同时准备拉客，而在往年国庆当天，一早常常有七八辆大巴同时集结。

记者还了解到，位于燕山立交桥下的济南旅游集散中心长假首日甚至未发送旅游车辆。

记者随后从省旅行社行业协会、济南市旅游局获悉，“十一”期间，济南以及全省各地都有旅行社由于“吃不准”《旅游法》，担心碰触“红线”，加之一段时间来对市场预期不好，主动放弃了“十一”组接旅游团的计划。

省旅行社行业协会副秘书长、济

南山旅行社总经理路锋介绍，今年“十一”期间，各旅行社“汽车团”市场普遍不好。而一些旅行社之所以在“旅游黄金周”关门，是因为对《旅游法》实施后哪些经营行为是违法的，哪些是合法的“搞不清”。

此前省内有的旅行社开了很多的门市部收客，却共用一个营业执照，在旅游主管部门也只缴纳一份质保金，这种行为在《旅游法》实施后是否违法并不清楚。但在节前，外省已经有旅行社为此付出高昂的罚款。为免受罚，省内这类旅行社部分干脆暂时关门歇业。

专家>> 应尽快帮助旅行社“学法”

《旅游法》实施前，各地旅游部门、协会曾组织若干次专家讲座、研讨，但对法规都莫衷一是，因为最高解释——国家旅游局关于《旅游法》的实施细则尚未出台，攸关旅行社命运的新版《旅游合同》范本也未出炉，坚持“十一”开展业务的旅行社被迫只能“以身试法”。

但几乎所有旅游从业者都对《旅游法》出台表示肯定。1日，正在“三孔”景区带团的山东交运旅行社李洋哲说，《旅游法》改变了以前“出了旅游纠

纷，板子总是打在旅行社和从业者身上”的问题，但也导致旅行社组团量明显降低，收益减少。

“这就叫阵痛”，济南知名旅行社“欢乐假期”工作人员刘硕硕预计，“阵痛期”至少还得一两个月。而路锋认为，“阵痛”本不该有，当下的旅游市场属于敏感时期，很多旅行社对市场前景缺少信心，旅游局当务之急不是查处多少违规旅行社，罚多少钱，而是帮助旅行社学习领会《旅游法》，让其尽早重回市场服务。

分析

业内人士： 国庆出境游 仍有望“井喷”

“月收入3万元请选择欧洲游，月收入1万元请选择东南亚游，月收入低于1万元的请选择国内游，月收入低于5000元的请选择省内游，月收入3000元的请选择郊游……”近日，一条语带调侃的信息被反复转发，反映出人们对《旅游法》出台后出游价格上涨的普遍预期。

不过，记者从多家旅行社了解到，“十一”期间出游热情并没有降低。“由于假期安排时间较长，今年国庆出境游依然有望出现井喷。”去哪儿网副总裁戴政说，预计黄金周七天，仅自上海发团的出境游规模将达5万人，同比增长50%。

“从我们公司的情况看，业务量比去年增长了20%左右。”浙江省中青旅副总经理朱晓军认为，“十一”黄金周的旅游产品价格本来就比平时上涨30%至50%。“只不过《旅游法》的出台，让价格上涨更受关注。”

中国国旅总社出境旅游部欧洲区总经理饶田则表示，正规大社在行程中的购物及自费项目都不是强制性的，团费价位一直定得高，因此，出境游旅行线路价格调整较小，较去年没有太大差别。

据新华社

观点

《旅游法》让旅游 回归本质

一直以来，业界“低价团”“零元团”等受到消费者诟病，单纯以经济利益为目的的团队游让国人的旅行质量大打折扣，宰客、购物要挟等新闻屡见报端。

10月1日实施的《旅游法》对旅行社、消费者、景区之间的权责利作出详细界定，对购物安排、自费项目等内容有了严格规定。新法既涉及旅客权益，又有政府层面的规范，从市场和企业角度看，过去靠增加购物行程及自费项目的团费方式，现回归至正常、理性价格，确保旅客在旅游中有较好体验，有利于促使旅游回归本质。

据新华社