

# 39家重点旅游购物场关了34家

## 我省将开展为期5个月的旅游市场专项整治

近日,山东省旅游监察总队公布的一份调查结果显示,截至2014年1月9日,济南、青岛、烟台、济宁、泰安、威海、临沂等市的39家重点旅游购物场所已有34家关门或停业,关停率87%。其中,济南8家关停7家,青岛11家关停9家,烟台6家关停6家,泰安5家关停4家,调查结果令人震惊。

自去年10月1日《旅游法》正式实施以来,围绕解决“零负团费”这一长期制约旅游业发展的痼疾,以不合理低价为

主要线索,以擅自变更行程、指定购物场所购物收取回扣等为主要突破口,我省旅游行业开展了声势浩大的旅游执法和旅游市场治理整顿,一批违法违规旅游企业和从业人员得到了严肃处理。

从山东省旅游局获悉,按照国家旅游局部署要求,我省将开展为期5个月的旅游市场专项整治。整治重点包括:无资质经营旅游业务、无导游资格执业,旅游企业以不合理的低价组织旅游经营活动,强迫或

变相强迫游客购物以及不合理的加点收费等欺客宰客行为,以“烧香、解签”等为名诱导欺骗游客等。

据省旅游局有关负责人介绍,5月中旬前,全省将统一开展以暗访为主要形式,以整治“零负团费”为重点的专项行动;“十一”、暑期及“好客山东贺年会”、“好客山东休闲汇”、4月底和9月底等重点时段,与公安、工商、质检等部门开展联合执法;以明察暗访、随机抽查、随团卧底等方

式重点检查旅游企业落实国家、行业质量标准情况,对存在突出问题的企业给予摘牌或整改处理;委托专业机构对全省9家5A级旅游景区开展满意度调查,提出整改意见;每月一期在媒体上发布《山东省旅游质量公报》,通报全省旅游质量状况;组织开展第四届全省诚信旅游示范单位创建活动;全省将投诉电话统一为12301,畅通网络等投诉渠道,对经查实的违法违规行为举报,省旅游局将依据《山东省旅行社违

法违规行为有奖举报制度》给予一定金额的现金奖励;加强对各市特别是县级旅游投诉处理人员的培训,实现全省旅游投诉处理无纸化办公。

本月下旬,省旅游局专项整治督查指导工作组在赴各市开展督查指导的同时,以做旅游投诉接待员、做旅游企业和从业人员倾听者、做旅游市场秩序检查员和送《旅游法》到基层、送政策措施到企业为内容的“三做二送”工作也将展开。(综合)

## 品质有保障 春节好出游



春节七天“黄金周”已经在不远处招手了,很多人卯足了劲希望能在春节期间完成旅游梦想,为引导游客理性出游,保障旅游品质,山东省旅游监察总队在本报公布有关旅行社企业的“品质旅游”线路报价,为游客出行提供价格参考,让游客理性消费,放心出游。

### 国内旅游线路

#### 海南独尊尊享五日游

玩在海南:呀诺达雨林、蜈支洲岛、天涯海角、椰田古寨、分界洲岛、博鳌成立会址景区+玉带滩、文笔峰等;住在海南:全程指定酒店,安排1晚海景房;食在海南:6正4早,正餐餐标25元/人。

发团日期:大年初一  
济南国信国际旅行社参考价:6860元/人

#### “纯美云南”双飞六日游

游览丽江雪山大索道、印象丽江、大理金梭岛、石林、白族鱼鹰表演、崇圣寺-三塔景区,正餐35元/人,挂牌五星+昆明1晚五星标准温泉SPA酒店。

发团日期:大年初二  
济南新中国际旅行社参考价:5050元/人

#### 青州古城过大年二日游

体验青州古城大年期间汉、回、满族节日民俗风情,拜寿云门山、龙兴寺新年祈福、黄楼元宵花展、夜游南阳河,特别赠送井塘古村。

发团日期:每周六

济南国信国际旅行社参考价:成人238元/人,儿童140元/人

#### 哈尔滨冰雪双飞五日游

游览“爸爸去哪儿”拍摄地——雪乡、冰雪动漫世博会;“夜幕下的哈尔滨”拍摄地——中央大街。住宿为挂三标准,雪乡为农家大炕。

发团日期:1月17日  
济南新中国际旅行社参考价:3520元/人

#### 国际旅游线路

##### 普吉情迷蓝钻岛六日游

济南往返,包机直飞普吉岛。赠送总价值高达2500元娱乐项目,享受正宗泰式按摩SPA。小PP岛环岛游+情人沙滩

+山峡湾+碧绿湾天池+燕窝洞;翡翠岛浮潜+面包喂鱼+热带鱼共舞。体验PP碧绿湾、观赏海底世界,提供全新开幕APHRODITE国际人妖秀VIP座。

发团日期:2月2日(初三)  
济南新中国际旅行社参考价:9480元/人

#### 无限蓝梦巴厘岛4晚六日游

保证者享一晚五星级蓝梦岛独栋泳池别墅、三晚海边国际五星级酒店。享用金巴兰海鲜烧烤餐、蓝梦岛沙滩印尼自助餐、印尼特色脏鸭餐、宝藏餐厅西餐、宝藏餐厅中餐。

发团日期:1月28日  
山东青旅参考价:10690元/人

## “想客人之所想 急客人之所急”

“想客人所想,急客人所急”,一句看似简单的话却不是每一个从事服务行业的人所能意识到的。潍坊富华大酒店的礼宾部领班杨涛,通过家人式的关怀,赢得客人的心,也被国家旅游局所赞扬,值得传颂与学习。

在潍坊富华大酒店,有位朝气蓬勃的小伙子,他穿梭在大堂各个区域,凭借一口流利的外语,与外宾热情交谈,用真诚和善的笑容,迎接每一位到店客人。他就是礼宾部领班——杨涛。

2013年6月4日下午6点左右,杨涛在前台收银处跟进客人退房时,接到221房间客人的电话,说第二天有急事去大连,想让酒店代买从烟台到大连的船票。杨涛先让客人不要着急,并将客人的信息记录在册子上,然后立刻通过电话、上网等多种方式进行查询,最后得知潍坊汽车总站有售卖船票的业务。杨涛仔细询问了船次和时间,并要了一份详细信息,送至客人房间。最后,客人决定买10张次日13:10分从烟台到大连的船票和3张6米内的轿车位票。

杨涛第一时间赶到汽车总站,晚6点40分,将船票送至客人手里,并细心提醒仔细核对船票信息。客人在杨涛的建议下进行核对,发现由于自己记错了行驶证上的号码,有张车位票需要进行退换。杨涛二话不说,再次赶往潍坊汽车总站。晚上7:30分,当他将票再次送至客人厅房时,客人感动地不知如何是好。

考虑到客人带车到大连,杨涛又准备了行车路线图,并协助客人预定了大连的酒店。对杨涛全方位的服务,客人十分感谢,拿出了200元作为小费,杨涛却婉言谢绝,连说“想客人之所想,急客人之所急”是每一位服务人员的品质。

客人走之前连竖大拇指,到达大连后立马给杨涛发来了信息:已顺利到达,您安排的酒店我们很满意,再次真诚感谢您的帮助,也希望您有机会到我的家乡游玩,再次感谢!

### 旅游法解读

#### 《旅游法》第三十五条:

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。

发生违反前款规定情形的,旅游者有权在旅游行程结束后三十日内,要求旅行社为其办理退货并先行垫付退货货款,或者退还另行付费旅游项目的费用。

#### 条文解读:

《旅游法》实施以来,旅游购物成了一个被广泛关注的话题,更让很多旅行社和导游“谈购色变”,一刀切的做法合不合适,旅行社该怎样做才能“洁身自好”呢?

旅游者购物、另行付费项目的消费需求,应当通过其个人的意志,自愿、自主、自选得以释放,而绝非被动地通过旅行社的安排,要求来满足。“零负团费”经营模式下,旅行社在确定安排旅游者购物的场所、参加另行付费的项目时,必然以获取回扣等团费外收益为最优先考虑,“谁给‘人头费’就找谁”、“哪家回扣高就选哪家”,旅行

社与商品、旅游项目经营者之间建立起一个不正当的利益链条关系:旅行社通过带旅游者到这些经营者那里消费,经营者按照旅游者数量及其消费额度,向旅行社支付“人头费”、回扣等。

一些旅行社提出,带旅游者购物,增加商家的客源和销售,后者按销售提成,促销费向旅行社支付一定费用,在有些国家是允许的。这忽略了两个重要前提:一是国外商店面向所有社会公众服务;二是商品的价格不仅公开、透明,更是公平、合理的。反观“零负团费”经营模式,旅行社选择的购物店,绝大多数只接待团队旅游者。如前所述,这类商店的商品价格远高于

当地市场正常水平,经营者在正常价格的基础上加价,将增加的部分价款支付给了旅行社。这种行为涉及旅行社与其他经营者勾结、串通,利用优势地位欺诈旅游者。

有关资料显示,不少发达国家的法律,将“第三人利用对交易双方任何一方的影响力促成交易,而从另一方收取利益”的行为,定性为贿赂或商业贿赂。

也有意见认为,市场经济条件下,商品定价自由、双方愿打愿挨,只要明码标价就行。这个论点实质上是对市场经济的歪曲。根据世界各国经验的总结、归纳,规范、有效的市场经济体

制必须具备公平的市场竞争和良好的社会诚信等五大特征。

为了有效治理“零负团费”,本条第二款的规定,从旅行社获取不正当利益的操作手段上作出禁止,斩断旅行社与相关经营者之间的非法利益链条,即“不得指定具体购物场所,不得安排另行付费旅游项目”。

旅行社不得以明示、暗示的方式,采取直接或间接安排的手段,要求或引导旅游者到旅行社确定的场所购物;不得在旅游行程已具体安排、且包含在团费内的旅游项目、活动之外,安排或者要求旅游者参加需要再支付费用的旅游项目或者活动。

# 旅游购物要透明