



5月1日,齐河泉城海洋极地世界景区外,一旅游团正组织清点游客。本报记者 乔显佳 摄

零负团费强迫购物死灰复燃

旅行社频打擦边球,旅游法实施七个月仍难杜绝各种乱象

云南双飞6日游七八百元,韩国游2000多元,泰国游3000元……这些超低价格,原本在旅游法刚实施时,消失了一段时间,如今却又死灰复燃,成为揽客噱头。

旅游法实施初期,大大小小的旅行社把购物、自费环节从行程中剔除;许多一线导游无法在游客购物时吃回扣……然而,仅仅7个月,零团费、强迫购物等老问题就又重新抬头。记者近日调查采访发现,旅行社为存活打擦边球,时间长了,市场回归过去状态;新版合同半年后才出台,很多旅行社尚未接到更改通知。难怪业内人士称,要想使旅游环境得到根本改善,旅游法还需持续推进和细节化调整。

本报记者 乔显佳

市场动向 团队客萎缩,有导游改行卖肉夹馍

长年在旅游一线带团的宫先生注意到,随着旅游法叫停“零负团费”,青岛等地的旅游市场变化较为明显。今年清明节,青岛前海、即墨、蓬莱、威海刘公岛等海滨旅游目的地景区门外停泊的大巴车较往年明显减少,蓬莱有的景区团队客下降了约七成,“团队出游市场有些萎缩。”

“五一”出游的收客工作早已结束,但多家旅行社向记者透露,一些国内线面临“收不起来游客”的现

象,这在往年是很少见的。这使得一些经验、人脉丰富的老导游接不到团。据介绍,原来年薪可达20万元的导游,有的改行卖起了肉夹馍。

与此同时,出境游则是另一番景象。由于报名者多,成团快,一段时期以来一些导游纷纷办理出国、出境领队证,从事带团出境旅游业务。宫先生此前长年带国内团,4月份也抢先下手办好个人护照、领队证以及港澳台通行证。

但是,山东中青旅副总武嘉峰

认为,当下出境游热与旅游法施行并无很大关系,更多与消费者消费习惯的改变有关。

有导游员接受采访时表示,旅游市场现在出现一种怪现象,即一些旅行社开始“赚双份钱”。以前,旅行社收团后将“零负团”、“低价团”交给能带团、敢带团的导游,从导游手中赚钱。现在,有的旅行社把旅游产品按照正规团费价格卖给游客,同时按低价团标准交给导游,从中“赚双份”。

歪招求生 “云南双飞6日”最低仅七八百元

武嘉峰说,旅游法实施后,海南、云南等旅游目的地的购物店发生了很大的变化,有的进入景区经营,有的在景区旁边经营,旅游地挂牌A级购物景区,避开旅游法对购物店的限制,而购物店宰客行为确实有所减少。

近日,记者调查旅游法实施情况时发现,被禁止的零负团费现象又有所抬头:几百元就能游云南,两千多块钱就可以去韩国……

“一开始效果不错,但现在零团费、强迫购物等过去存在的老问题,又死灰复燃了,而且还有加重的趋势。”谈起旅游法产生的效果,在旅游一线打拼15年的青岛某旅行社李经理苦笑不已。

拿国内热点线路云南为例,旅

游法施行之前,热销线路“云南双飞6日游”在市场上以千元左右低价销售,属行内公认的“零负团费”,因为这个价格仅够买机票的成本。今年4月份,记者采访时了解到,同样的产品在青岛市场仅售七八百元。

相比国内旅游市场,出境团受旅游法约束少一些。为此,一些旅行社倾向出境业务。以前,山东市场在售的泰国游产品报价5000元左右,已属“零”或“负”团费,因为仅往返机票成本就达3000元左右,加上游客旅游期间食宿成本,无论是组团社还是境外地接社,根本就“不够本儿”。4月下旬,记者调查发现,同样的旅游产品,叫价3000元左右的不在少数。

另外,韩国游也存在一定程度

的“零负团费”现象,目前济南等地市场上销售的有购物的韩国游2480元,不购物4000多元。一名长期负责出境游的业内人士透露,后者去除组团社、地接社数百元的利润,剩下才是组团真实成本。

也有旅行社辩称,有的产品低价是因为包机,“座位空着也是空着”,一些旅行社在收团最后关头抛出超低价。

青岛中级导游员宫先生认为,旅游法施行以来,一些旅游机构千方百计打擦边球。其他旅行社若坚持依法行事,推出线路报价较高,客源势必流向低价的同行。时间长了,旅游市场便又回归旅游法施行之前的状态。从旅游法施行半年来的情况看,没有起到从根本上改变旅游环境的作用。

法律尴尬 旅游法早实施,新合同模本才出炉

“一二十元的差价,对于游客就很有吸引力,我还曾遇见过报价就差5元钱,游客打个车就去另一家旅行社了。”采访中,一位旅行社人士对记者表示,“游客选择低价无可厚非,但一分钱一分货,价格低了,产品的质量就会有所下降。同时,这也使得一些旅行社为了拉客人,把价格放低,慢慢地,没准又有了零负团费。”

不过,也有旅行社对于“低价团”表示支持。“以海南游为例,若看一样的景点,购物团比纯玩团便宜一两千元,我肯定建议亲友选择购物团。”武嘉峰说。

部分旅游从业者则认为,旅

法的个别条款出台未经充分调研,导致法律实施后,出现了一些问题。有旅行社反映,迄今为止,新版旅游合同未出炉,旅行社只是根据自己的情况沿用过去的文本。

记者了解到,一周前,国家旅游局刚刚在其官网上公布新版旅游合同的模本文本。但省、市旅游部门尚未就新的合同文本的使用进行说明或组织学习。有的旅行社自行下载学习发现,新文本较之前内容增加了许多,很复杂,打印下来足足几十张。

据了解,由国家旅游局、国家工商总局于两周前推出的2014版国内、出境、赴台游旅游合同示范文本中,

对以往易产生纠纷的各个环节进行了更加详细的规定。譬如,明确旅游双方在解除旅游合同时,对违约游客的扣款标准,以及对违约旅行社的责令补偿标准,按照距离发团时间段的长短,一方支付另一方不同比例的违约金。此举有助于弥补旧版旅游合同由于没有统一标准,导致执行难的问题。

另外,新版出境游合同后还有多达7章28条的文字解释内容。并在最后增加几个附件,其中附件1为“出境旅游报名表”,提示游客登记同行人员以及分房要求,这一细致入微的要求有利于在实际旅途中减少或杜绝意见分歧。

延伸

非法经营者 旅游法反难以监管

谈及“一日游”乱象,最为人们诟病的是行程中一而再、再而三的购物环节。按照旅游法规定,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,经双方协商一致或旅游者要求,且不影响其他旅游者行程安排的除外。”

令人遗憾的是,“上有政策,下有对策”,针对条款中的“但是”二字,一些旅行社“灵机一动”,为每位游客提供一份“游客自愿参加购物协议”。

线路不变、购物点不变、导游拿回扣的模式不变……旅游法中的条款倒成为非法“一日游”旅行社的“变通”手段,而在记者近期的再次暗访中发现,非法“一日游”合同、购物协议只不过是旅游法实施后观望期内短暂的“应景之作”,低价揽客、补交团费、更改景点、强迫购物,一切如前。

面对庞大的市场需求,旅游法在一些非法旅行社面前成了“一纸空文”。记者在暗访中发现,以50人团每人180元团费计算,加上80-100元强制自费项目,去除租车和司机、导游、景区门票费用,粗算下来一趟线路旅行社净收入超1万元。

旅行社和导游都想分游客“这杯羹”,宁愿铤而走险。这与旅游法出台后细则没有跟上不无关系:对于“非法承包挂靠”“非法经营旅游业务”等如何界定、监管?是否应该重罚?对于“导游的劳动报酬、劳动保险”,旅游法只是规定了旅行社必须支付,而对于大量自由导游的薪酬、保险问题却未涉及,而这些导游才是“一日游”中的“主力军”。对于那些月薪只有100元的导游来说,他们如何能拒绝购物点提供的“购物回扣”呢?

业内人士坦言,旅游法对于合法注册的旅行社监管十分明确,但对于非法经营者的监管、处罚却存在缺失。

据新华社



在北京一日游景点外,有外地游客因自费项目向导游讨说法。(资料片)

(资料片)