

## 《旅游法》实施一周年,旅游市场秩序明显转好

## 有法撑腰,游客咨询投诉增两成

新的《旅游法》从去年10月1日开始实施,一年过去了,记者调查发现,受《旅游法》影响,旅游市场秩序好转,强迫购物、“零负团费”等现象被遏制,游客维权意识明显增强;但有些购物店变身景区景点,旅行社借“自愿购物协议”规避风险等依然可见。



十一黄金周期间,淄博潭溪山景区游人如织(资料片)。本报通讯员 陈廷忠 摄

本报记者 李超

## 避免被市场淘汰,旅行社力推个性化产品

受《旅游法》及八项规定的影响,旅行社受到冲击最大,一些旅行社经营出现困难,而有些旅行社也开始转型,开始面向散客市场,并且推出了一些适合散客的个性化产品。

记者从市旅游局了解到,现在淄博有100多家旅行社,还有很多分支机构,市旅游局相关负责人告诉记者,现在旅游形势发生了根本性变化,旅行社如果不转型只能被市场

淘汰。

“现在的产品更加注重旅游的品质和游客个性化需求,满足游客多样化的需求。”淄博天星旅行社负责人告诉记者,以前只要有几个固定单位,每年几次大型的团队游基本上就可以了,但是现在公务出游几乎没有了,一些旅行社难以适应。但是散客市场却在逐渐壮大,淄博光大旅行社则适时推出了微旅游,这种时间

短、路途短、注重休闲的旅游方式受到市民欢迎。

淄博鑫龙旅行社也根据市场需要推出了一些增值和延伸服务,比如和培训学校联合,组织学生外出写生等。

“以后的旅游一定是更加注重体验,更加注重休闲,在游客的经济能力和时间允许的前提下,旅游质量必须要提高。”山东旅游职业学院党委书记陈国忠告诉记者。

## 规避法律约束,部分购物店变身景区景点

《旅游法》规定,旅行社不得指定购物场所,也不得强迫游客购物,严禁零负团费等行为。规定对旅行社及导游影响较大,记者调查发现,现在零负团费现象仍然存在,只不过比以前更隐秘,而且很多购物店成了景区景点,这样就规避了法律风险。

“南方一些热门旅游景区都把原来的一些购物店变成了景区的景点,比如原来是玉石店,现在成了参观玉石文化,说是参观茶叶种植园,其实就是到人家那里去买茶

叶。”一家旅行社负责人告诉记者。

“该卖还会卖,只不过变了个花样而已,而最终受害的还是游客。”该负责人说。

记者还了解到,现在旅行社在和游客签订旅游合同的同时,还会和游客签订一个自愿购物协议,说明游客在旅游过程中购物是自愿的,而不是旅行社的安排。

“其实法律没有规定禁止购物,而是禁止强迫购物,但是旅行社都很谨慎,游客签了自愿购物的协议,旅行社就可

以放心,如果游客觉得吃了亏去投诉的话,也会比较麻烦。”业内人士告诉记者。

记者了解到,现在一些不太正规的旅行社也在打“擦边球”,仍然在推“超低价团”。国庆节前,市民许先生通过一个旅行社报名参加了北京五日游,团费只需280元,本以为这样可以节省钱,但是去了才发现,根本不是那么回事。“每天都要进购物店,‘老乡店’买东西,不买导游就不给好脸色,而且吃的饭菜标准很低,根本吃不饱。”许先生说。

游客维权意识增强  
更注重服务质量

“新《旅游法》的宣传作用还是很大的,特别是对普通市民来说,他们的维权意识增强了,在遇到不公正对待时可以拿起法律武器保护自己。”市旅游局旅游质监所所长徐依博告诉记者。

根据市旅游质监所的统计,自从新的《旅游法》实施以来,通过旅游主管部门咨询旅游问题的市民明显增加,并且游客投诉量也增加不少。

“游客投诉和咨询能比之前增加了一两成吧,咨询内容多与旅行社有关,因为外地人来淄博旅游的不多,所以这个数字还是不小的。”徐依博说。

据悉,之前旅游法在实施前进行了广泛宣传,特别是关于零负团费、强迫购物等问题,市民对此引起关注。“《旅游法》最直接影响就是游客的维权意识增强了。”徐依博说,游客咨询的多是旅游合同和旅游服务方面。

“以前遇到问题,游客可能忍气吞声就不计较了但是现在有了法律保障,游客就有底气,遇到侵权就要为自己维权。”

市旅游局政策法规科科长宋从余则告诉记者,《旅游法》实施以来,最直观的感受就是旅游市场秩序好转,游客权益可以得到基本保障,并且虚假旅游广告基本消失。

“十一黄金周前,我们对旅行社进行了一次检查,旅行社经营行为比以前规范了,基本都能做到守法经营,零负团费现象也得到遏制,这些都是《旅游法》的作用。”宋从余说。

专家观点

出台实施细则  
法规才能更好落地

《旅游法》的作用已经显现,但是由于没有更加详细的实施细则出台,所以法律在实际执行中打了折扣,那么怎样才能更好发挥《旅游法》的作用呢?

业内人士表示,各地应该出台相关配套的实施细则,以及更加细化的监督机制才能使法规更好落地,法律效果才会更好。

山东旅游职业学院党委书记陈国忠曾说,《旅游法》是行业大法,难以顾及旅游经营活动中的各种细节,需要各部门配合,要有更加细化的配套政策才能更好规范旅行社、景区等各个主体行为,促进旅游行业健康发展。

而淄博天星旅行社经理朱金星也认为,旅游法只是一个大体框架,要想落实好,必须要有配套的实施细则,只有这样才能更具有操作性。

来济南红叶谷  
欣赏漫山红叶

本报10月8日讯(记者 李超 通讯员 王茜) 济南红叶谷景区第十四届红叶节已拉开帷幕,游客们漫步在平缓的山路上,欣赏着道路两旁的片片红叶。

节日期间,景区举办了丰富多彩的活动,如:歌舞、乐器、魔术、小丑表演;激光战船;休闲垂钓;鸟类科普知识展;红叶丛林CS;临泉品茗等,在这种舒心而欢快的氛围中游客们忘却了城市的喧嚣,忘却了烦事的烦恼,在此度过了一段美好时光。



## 淄博市国土资源局

## 国有建设用地使用权公开出让公告

淄国土交告字[2014]55号

经淄博市人民政府批准,我局决定以公开方式出让370302003012GB00059[淄川区2014(增量)-017]号等2宗国有建设用地使用权。现将有关事项公告如下:

宗地的基本情况和土地出让条件

序号	宗地编号	土地位置	土地面积(m <sup>2</sup> )	土地用途	规划容积率	建设项目开工时限	建设项目竣工时限	出让年期	起始价(万元)	保证金(万元)	预付款(万元)	增价幅度
1	370302003012GB00059[淄川区2014(增量)-017]号	国有建设用地已征地(鲁政土字[2013]764号)以东,淄博万宝房地产开发有限公司以北	5291.33	城镇住宅用地	大于1.0且不大于2.5	供地后一年内	开工后三年内	70	1208	242	966	20
2	370302003006GB00087[淄川区2014(增量)-018]号	西过境线以东,二里社区建设用地(工业用地)以南	7595.55	工业用地	不小于0.8	供地后一年内	开工后二年内	50	295	59	236	5

具体情况详见淄博市国土资源交易网: <http://www.zbgtyj.gov.cn>

2014年10月9日