

本报互动平台



拨打24新闻热线:
96706 6982110



搜索网址:
http://taian.qwb.com.cn/



@齐鲁晚报·今日泰山
http://t.qq.com/jinritaishan

欢迎通过以上方式联系我们

调查

导游揭秘“零负团费”背后利益战,千元云南双飞八日游成本3500元 购物1.2万才能给旅行社填坑

7日,记者走访泰安旅游市场,发现很多旅行社目前仍在运作低价团,泰安本地地接也存在“零负团费”现象,受到同行诟病。业内人士表示,希望主管部门加大监管力度、游客参团更加理性、同行也加强自律,否则旅游市场将持续混乱。

本报记者 薛瑞

千元云南双飞八日游

成本:

往返机票2000元
当地吃住游成本1500元
共计3500元

收益:

每名游客收费1000元

按照购物返利20%计算:

购物12500元 × 20% = 2500元



制图:张祯

市民:

参加云南高标团 导游强制购物

“五一”小长假期间,泰城市民秦先生在一家与自己相熟的旅行社,报名参加4500元的云南双飞线路。秦先生说,在该旅行社所有云南线路中,这条线路属于“高标团”,由于自己带着家人和孩子,想免去被劝说购物的麻烦,才选择了自己认为服务较好的这条线路。但是到达云南后,秦先生一家却被当地地接社“忽悠”了,与参加中低端团的游客拼团出行。

“我们在当地同乘一辆大巴车,除了住宿条件,餐标不一样,参观的景点全部相同。而且导游一直在要求大家进购物店买东西,态度很恶劣,说得很直白。”秦先生回忆,自己当天花了4万多元购物,要求导游给自己修改机票,提前离开云南时,遭到导游拒绝。“这样拼团其实就是为了让我们填坑,报名中低端团的那些游客买的东西很少,我自己倒是花了不少钱购物。”

秦先生所遭遇的其实就是业内常说的“零负团费”团。7日记者走访泰城多家旅行社,发现很多仍存在“零负团费”团,并将价格线路印在宣传材料中,向市民推广。比如“幸福版纳双飞六日游”报价1150元/人,“昆明、大理、丽江双飞六日游”报价1080元/人,“港澳品质双飞六日游”300元/人,某旅行社“港澳双飞五天”甚至直接打出“免费”字样。

导游: 旅行社赔2500元揽客 游客购物超1.25万才有赚

泰城导游刘婷(化名)从事导游工作12年,曾经多次作为全陪带过出省线路。7日,她以云南为例,向记者介绍“零负团费”全部操作过程:泰安组团社低价揽客——云南地接社“买团”抢客——导游强迫游客购物——购物店返现来“填坑”,成为旅游业“零负团费”团固定形态。

刘婷介绍,目前云南游、港澳游是最常出现零负团费的线路,泰国游、韩国游部分也存在零负团费。不过在韩国,很多游客不被强制也会参加购物,让韩国线路压力不太明显。而当地地接社收到客源后,导游也经常需要提前向旅行社缴纳“高人头费”,所以导游才会挖空心思强迫游客参与购物。

假如从济南出发前往云南,往返机票在2000元左右,到了当地,仅仅吃住游成本就在1500元左右。但泰安不少组团社打出1000元出头的价格,每个人仍有2500块钱的负数。“不过泰安组团社即使低价揽客,在每位游客身上也能挣一两万,风险全部在云南地接社身上。”刘婷说,云南线多为拼团,泰安招几名游客,济南招几名游客,到了云南后再组成大团。团队里不同游客消费能力不同,整个行程就成了“赌”。

据介绍,云南当地购物主要为珠宝、银器、翡翠、玉器等,购物店返现导游20%-30%,这样每位游客至少需要花12500元购物,才能填上每人2500元的“坑”。以20人成团计算,整个团队需要支出25万元的购物花费。“赌成了,就能把坑填住,赌不成,旅行社只能自己亏损。”而港澳线路的成本至少在2000元左右,低于这个价格,甚至免费的话,游客也需要仔细斟酌。

调查 泰山游送封禅大典 报价127元抢客源

在采访中,不少旅行社表示,自清明节以来,很多客户收到了本地一家旅行社“泰山127元赠送泰山封禅大典”的消息,以至于很多老客户的流失。“正常报价是联票150元,年底旅行社得到20元的返现,但现在有旅行社发送这种消息,不按套路出牌,扰乱了市场。”

这条消息的内容为“泰山门票127元赠送封禅大典D区联票,赠送啤酒生态园景区,以及自家好准三星酒店周末价格70-80含早的报价,不收导游。”不愿透露名字的旅行社老总给记者算了笔账,127元的报价,相当于押上年底20元的返现,封禅大典赔3块钱,啤酒生态园赔15块钱,住宿不挣钱,还赔上5-10元/人。“跟着他们的报价做赔钱,不跟着他们的报价做,客户就都流失了。”

不过该人士表示,由于购物店较少,泰安地接团很少存在“零负团费”团,这种现象在山东也比较少见。“但是上个月国家旅游局发布消息,吊销了济南山东华谊国际旅行社的执照,也给我们提了个醒。这家旅行社一直在做零负团费团,早就被业界所诟病。”

很多旅行社负责人提到,老百姓对旅行成本没有基本认知,让他们也很头疼。同时,同行为了争夺客源全部都在降价,正规旅行社打出正常价格,反而流失大量客户,所以出台行业规范迫在眉睫。“到处都有不合理低价团,不能光整治云南游,也不能光整治港澳游,这需要从整个行业面上做出集中规范,不然只能不断死灰复燃。”

旅游局 走访旅行社 检查低价团费

云南导游辱骂游客事件发生后,将导游群体再次推上风口浪尖。泰城导游侯勇认为,导游承受着莫大压力,行为确实过分,但归根结底,反应的还是行业竞争乱象。泰安诚之旅国际旅行社总经理徐娟认为,主管部门、旅游行业、游客都难辞其咎。

“从旅行社角度来说,当然最希望主管部门加强监管力度,禁止旅行社打出违规的不合理低价广告,第一次可以警告,再有第二次就直接吊销营业执照。”徐娟说,市民的消费观念要走向成熟理性,不能贪图一时小便宜,保险公司、酒店、美容院经常向市民赠送免费旅游体验券,赠送方不仅不赔钱,还可能得到旅行社返现,但市民却可能遭受损失。

而行业自律也需要提上日程,很多旅行社只关注价格,不研发产品,进行无底线竞争,却忽略了服务和旅游的本质。国外

旅游行业为批发、零售、代理的垂直关系,中国旅游行业则为水平关系,旅行社门槛低,数量多,业务雷同,经营模式也亟待改变。

2013年10月《中华人民共和国旅游法》正式实施,对于强制购物做出明确规定,不过不少业内专家认为,对于如何界定是否属于正常购物,《旅游法》仍需出台细则。目前市旅游局监管科已经开始对各旅行社进行走访,检查低价团费问题。

泰山学院教授张建忠说,《旅游法》出台后,旅游主管部门责任更大,但权限、职能却未得到强化,因此执法力度不足。

张建忠建议,为治理低价团市场,最重要的是旅游主管部门要从源头上加强监管,对于推出低价团的旅行社,发现一起严厉查处一起。同时,旅行社线路价格应自觉回归理性,多做优质优价线路,旅游合同条款也要趋于透明、明细。

签好旅游合同

刘婷还为市民跟团出行提了几个“小贴士”。

- 1、莫贪一时小便宜,参团时要选择有影响力、口碑较好的旅行社。如果涉及出境游,要看清旅行社是否有正规资质。
- 2、出发前签订旅游合同,仔细看清行程安排。旅行社不能强

制游客购物,但事前有约定的是可以的,市民可以选择性签订购物合同,并保存好合同。

3、低价不一定就是不合理,旅行社有时会有些性价比高的尾单。但若50人的团,商家甩出25个“尾

单”,可能就是有问题。

4、导游、领队索要小费是违法的。

5、购物后请商家开具发票。

本版策划:侯海燕

