



## 首部《旅游法》实施在即 国家旅游局回应热点

# 团队游价格上涨是理性回归

本报记者 尹婕

旅游业与旅游者翘首以盼的《中华人民共和国旅游法》，将于10月1日正式施行。该法对于如何消除零负团费、强迫购物、欺客宰客等乱象，均有明确规定，因此备受各方关注。

近来，不少旅行社推出的“十一”黄金周旅游产品价格，较之过去都有大幅上涨。旅游企业是否借《旅游法》实施之机涨价？《旅游法》是否禁止旅游者购物？旅游者权益如何保护？国家旅游局日前在京召开了贯彻执行《旅游法》有关问题咨询会，对此一一作出回应。

### 团费上涨——产品价格理性回归

《旅游法》第35条规定，“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”，“不得指定具体消费场所，不得安排另行付费旅游项目”。可以说，旅行社原先存在的“隐性利润”被明文禁止。在此背景下，旅游产品涨价成为众多旅行社的选择。

记者从旅行社方面了解到，“十一”期间部分出境游产品涨幅达60%，东南亚线路的价格涨幅甚至接近1倍。

国家旅游局方面表示，近2个月以来，一批主流旅行社已经根据《旅游法》有关规定，主动调整经营方式，纠正低价收客、安排购物和自费项目收取回扣等谋取不正当利益的不合理经营模式。10月1日后团队游价格的上涨不是一般意义上的“涨价”，而是其价格水平理性的、正常的回归。

一直以来，部分旅行社存在着以低于接待和服务实际费用的价格招徕旅游者，再通过安排旅游者在旅行社指定的具体购物场所购物、参加另行付费旅游项目等手段，获取不正当利益来弥补成本，即社会俗称的“零负团费”的现象。国家旅游局有关负责人表示，这是一种违反市场经济规律的扭曲的经营模式，对旅游者合法权益和健康的市场竞争都会带来负面影响和危害。

国家旅游局强调，《旅游法》严禁旅行社“零负团费”经营，旅游团费的上升，是剔除旅行社行业各种“潜规则”、恢复规范经营模式的正常反映和理性回归。

### 治理“零负团费”——并非禁止旅游者购物

国家旅游局相关负责人强调，关于治理“零负团费”问题，《旅游法》重点规范的是旅行社通过安排旅游者在其指定的具体购物场所购物以及参加另行付费项目而获取回扣等不正当利益的行为，并非禁止旅游者购物或参加自费项目。

相反的，旅游者可以在旅游行程中的



### 《旅游法》对这样的现象说不



自行安排活动时间内，自愿、自主地安排个人的购物等活动，旅行社也可以选择旅游目的地主要面向当地社会公众服务的商业区，作正当、合理的行程安排，满足旅游者的购物需求。此外，旅行社如安排具体购物场所或另行付费旅游项目的，必须符合以下几个要求：第一，不得以不合理的低价组织旅游活动，不得诱骗旅游者，也不得通过安排这些活动获取回扣等不正当利益。第二，必须与旅游者协商一致或者是应旅游者要求，旅行社、导游或领队均不得指定具体购物场所，不得安排另行付费旅游项目；即使旅游者同意，也不得诈骗旅游者，不得通过安排这些活动获取回扣等不正当利益。第三，旅行社必须充分满足旅游者的知情权，就具体购物场所和另行付费旅游项目的情况，包括具体的名称、地点、时长、购物场所的主要商品或自费项目的主要内容以及相关价格等情况，向旅游者作出真实、准确、详细的说明。第四，不得影响其他不参加相关活动

的旅游者的行程安排，要对这部分旅游者的活动作出合理的安排。第五，不得将旅游者是否同意相关安排作为签约条件，旅



旅途名词辨趣①



### “邮轮”还是“游轮”？

杨一帆 何冬英

如今，中国的旅游业蓬勃发展，各种旅游专有名词以及时尚新词也应运而生。而许多名词的后面都有一个有趣而曲折的故事。

例如，当我们乘坐豪华邮轮畅游碧海时，不由得会产生疑问：邮轮为什么叫邮轮，难道它们在承担载客旅游的同时又肩负送信的任务吗？

的确，邮轮的由来与邮政有着千丝万缕的联系。在邮递服务的初期，洲际间和水上长距离的邮递服务，基本是依靠邮轮来完成。当邮递服务发展到后期，一些有固定航线的、航速较高的大型客轮也开始承担邮递业务。因此，这些客轮摇身一变，成为兼具载客与运送信件和包裹功能的远洋邮轮。这些大型远洋客轮常被称为“邮船”或“邮轮”，“邮轮”一词，便因此诞生。

随着航空技术的发展，远洋邮轮载客与运送信件和包裹的功能渐渐丧失。此外，由于有钱有闲的贵族越来越青睐邮轮这种可以晒太阳、畅游碧海的旅行方式，邮轮的服务对象开始倾向于那些喜欢享受海风、日光、海上生活情趣的游客，其角色逐渐由邮轮演变为只供玩乐的大型豪华游轮。之后，邮轮在为旅客提供基本设施的同时，开始推出邮轮假期的服务，俨然变成了“海上流动度假村”与“旅游目的地”。

现代的豪华邮轮几乎完全变成了旅游的性质。内部豪华装饰、娱乐设施应有尽有。登上邮轮，人们既可以享受自然海景，又可以体验“流动式大酒店”的星级服务。因此，有人认为，现在这些玩乐式邮轮，因丧失了运载信件和包裹的功能，或许只能称之为“游轮”，而不是“邮轮”了。诚然，从如今“邮轮”和“游轮”的游览性质与功能来看，两者已经“傻傻分不清”了，“邮轮”里“邮”字的意义无形中也已被“游”字取代，但业内还是习惯称之为“邮轮”。其实无论是“邮轮”还是“游轮”，都只是旅途名词罢了，只要能让您在旅途中享受极致乐趣，叫什么又何妨呢？

### 解决旅游纠纷——旅游者应学会正当维权

当前，旅游者依法维护自身权益的意识大大提高，对旅游市场秩序的规范起到了积极的推动作用。但实践中，也存在个别旅游者在旅游活动中有不恰当的行为，包括在解决旅游纠纷中，有些过激的言行，甚至导致行程难以顺利进行，从而损害了其他旅游者的利益。

根据《旅游法》规定，“由于地接社、履行辅助人的原因导致违约的，由组团社承担责任”。也就是说，不论是地接社还是直接提供相关旅游服务的履行辅助人的问题，组团社都要承担责任。因此，旅途中发生的问题，旅游者除了可以及时与地接社协商解决，或向当地旅游及相关管理部门投诉解决外，如果不是当时必须解决的，旅游者完全可以回到居住地后找组团社承担责任。

旅游团队多由互不相识的游客组成，每个旅游者的行为关系到其他旅游者的利益，为了照顾其他旅游者的利益，《旅游法》规定，旅游者在行程中有下列情形之一的，旅行社可以解除合同：一是患有传染病等疾病，可能危害其他旅游者健康和安全的；二是携带危害公共安全的物品且不同意交有关部门处理的；三是从事违法或者违反社会公德的活动；四是从事严重影响其他旅游者权益的活动，且不听劝阻、不能制止的。旅游者的上述行为造成其他旅游者或旅行社损失的，旅游者也要依法承担赔偿责任。

因不可抗力或者旅行社、履行辅助人已尽合理注意义务仍不能避免的事件危及旅游者人身、财产安全的，由旅行社与旅游者分担旅行社因此采取相应安全措施所支出的费用；造成旅游者滞留的，因此增加的食宿费用由旅游者承担，返程费用由旅行社与旅游者分担。

(本文图片来源：lotour、baidu网)

美国商务部的一份数据显示，2011年中国游客在美人均消费7107美元，高出赴美其他国际游客平均2440美元的消费水平，排位第一，同年中国游客在美消费共计77亿美元，为美国创造了13万个就业机会。除了美国，在东南亚、日本、欧洲、中东，哪里不是中国游客购物最疯狂，奢侈品买的最多？我们的消费能力或许已经排位第一，但是我们未见得是目的地最受游客欢迎的游客。当我们大把的旅游消费时，很可能已被看成是“会走路的钱包”。

我的一个同事告诉过我的一段经历：有两个中国旅游团游客因为在飞机上随意调换座位，引起激烈争吵，以至动手，导致飞机延误起飞。飞行过程中，他们依然吵闹不休，以致于机长差一点决定返回地面。

外国人如何认识与看待中国人，以及我们这个国家，很大程度上就是根据中国游客的行为表现。所以不文明的出境旅游行为不仅是有损个人形象，还会损害中国礼仪之邦的良好形象。

我作为一名带领国人出境旅游的领队，一个重要职责，就是用我们频繁出入国门的专业知识，细心且耐心地教给还不够成熟的旅游者各类出国旅游的基础知识，介绍目的地国家的文化差异，引导游客在发现风景美的同时，完善自我，弥补差距。有一次在日本北海道，因为前一个晚上的大雪导致了航班的大面积延误，这时候机舱里安静有序，日本人都耐心地等待。一个小时之后我的客人开始躁动不安起来，我引导他们去观察日本人的行为，告诉他们因为天气原因需要耐心的等待。在这样的环境中，客人们的情绪逐渐的稳定下来。有时带团去新西兰，我会引导团员去看看外国人热爱生活和大自然的方式。在这样的氛围中，中国游客会入乡随俗地在美丽的湖边轻声交谈，愉快野餐，不留一点垃圾在岸上。遇到陌生的外国游客，他们还会友善地报以微笑。

上海锦江旅游有限公司领队 黄晨薇

(李南希整理)

## 文明出境游



### 初秋上兴福寺吃蕈油面

磐石

初秋已至，层林渐染。此时正是去往常熟兴福寺吃蕈油面的好时节。蕈是一种野生菌类，兴福寺的蕈油面用的是常熟虞山特产的一种松树蕈。这种蕈的生长需要有大片松林，还需要气温在20℃左右以及空气湿润的条件，三者缺一不可。初秋是虞山采松树蕈的季节，这时的蕈又嫩又鲜。

松树蕈闻之有淡淡的宜人清香，食之鲜美。松树蕈菌体富含多种微量元素，对人体健康非常有益。明李时珍《本草纲目》中介绍：“松蕈：治溲浊不禁，食之有效。”

吃蕈油面，我最喜欢浇过荤油的，面碗上桌，褐色的汤清浓相宜，表面浮着一层素油。一抹面条整齐地铺着，宛如古代江南女子的发髻，充满意韵。面上汤内散布着深棕色的蕈块，清香扑鼻，引人食欲。



蕈油面

来源：changshu网

面条入口，鲜、香、滑的感觉依次在口中弥漫开。轻轻咀嚼，唇齿间，面的糯软与蕈的脆嫩相得益彰。合着面汤咽下，一路潺潺而下，一直熨帖到胃。

食罢，品一杯店家泡好的剑阁绿茶，在微凉的秋风吹拂下，似乎能体味到古破山寺（兴福寺的前身）“曲径通幽处，禅房花木深”的意境。

蕈油的做法虽然讲究，却并不复杂。先将生姜块拍松后投入纯正的农家菜油中，等油锅烧到冒青烟时，锅离火口，慢慢放入八角、丁香等佐料，接着将蕈放入油锅中爆透，再加酱油、盐、糖等，烧至水分挥发即成。

蕈油面最早只是常熟兴福寺僧人食用的一道素食，后来因其味美而渐渐得到了食客们的青睐。1947年10月19日，宋庆龄、宋美龄姐妹游罢兴福寺，在寺外林中野餐。一碗兴福蕈油面上桌，清香扑鼻，色泽诱人，宋氏姐妹品尝后赞不绝口，连声道：好、好、好，想不到小地方有这么好吃的菜和面。

我想，初秋在常熟的兴福寺，最能代表季节变换的气味，就是这新鲜蕈油面的清香吧。

### 美丽一瞬

● 图行天下

虽然已经进入金秋，广西阳朔依然适宜游客戏水。

朱名洪摄

