

低价团减少 服务更规范 产品多创新

《旅游法》促“黄金周”升级

尹婕 曾昕

《中华人民共和国旅游法》10月1日正式实施,这部中国旅游业的第一部综合性法律聚焦旅游者、旅游经营、旅游监管等旅游业的方方面面,必将深刻影响中国旅游业的发展走向。由此产生的变化,已在“十一”黄金周的旅游市场上反映出来。

零负团费

欺客宰客

强迫购物

1 参团价格上涨人数下降

“10月1日《旅游法》实施,一律玩纯,不再强行购物,没有自费。月收入3万元的可以考虑选择低端欧洲游,月收入1万元到2万元的请选择东南亚游,月收入低于1万元的请选择国内游,月收入低于5000元的请选择省内游,月收入3000元的请选择郑游……”近日,这条信息在微信朋友圈中被多次转发。虽然语调调侃,内容也未必准确,但是却反映出了人们对《旅游法》实施后出游价格上涨的普遍预期。

事实到底如何?9月下旬,我们采访了北京、上海的几家旅行社。

以经营国内游为主的上海大通之旅今年黄金周的旅游路线改变不大,不同线路价格涨幅却在20%—50%之间。中青旅控股股份有限公司市场推广部总经理葛磊介绍,今年“十一”期间线路产品价格上涨主要分两类:像欧洲、美国一类之前就比较规范的线路,上涨幅度非常有限,几乎没有涨价,只是把领队和导游以前能额外收取的服务费用加入产品

价格中,这部分价格上涨在500—1000元之间;而东南亚、韩国、台湾等产品过去普遍存在购物等自费项目,《旅游法》出台后,自费项目取消,“十一”推出的这类线路均为“无购物、无自费、无消费”,价格较去年“十一”相比上涨了20%—40%。比如,同样的“台湾八日游”,去年价格6500元左右,今年则是7800元左右;“普吉岛自助5+2”产品,去年报价8800元,今年为10580元。

但葛磊同时也强调,“十一”黄金周是一年中旅游最旺的假期之一,受市场供求关系影响,“十一”期间的机票和酒店价格都会上涨,旅游资源紧张,所以一直以来,“十一”期间的旅游产品价格都会比平时上涨30%—50%。“今年由于《旅游法》的出台,价格上涨更受关注。”

一位旅行社工作人员告诉我们,价格上涨,许多游客的心态一时扭转不过来,他们会认为,如果不进购物店了,导游光靠导游费,会不会比以前收入少了,服务质量会不会打折扣?“游客心存疑问,因此普遍抱着‘等等看’的态度,预计会有一两个月的观望期。”据大通旅行社负责人何一伟介绍,这一轮的价格上涨对“十一”的旅游人数起到了一定的抑制作用,整个上海旅游市场参团人数下降了20%—30%。

2 低价团受冲击最大

《旅游法》中明确规定“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”,重在整治零负团费、低价团、强迫购物、欺客宰客等痼疾。因而,今年“十一”黄金周旅游市场上,受冲击最大的正是过去靠零负团费招揽顾客的低价团。

因此,同样是上调线路价格,小型旅行社与大型旅行社的上调幅度差别较大。一家小型旅行社的报价单显示,“十一”期间云南线路产品价格上涨了50%左右,日韩游产品由7000元上涨至近万元,泰国等东南亚游价格甚至翻了一番。这是因为,以往的低价团其报

价低于成本价,旅行社多从购物及自费项目中弥补。《旅游法》实施后,购物项目被禁止,团费因此出现大幅度上涨。

而在一些大型正规旅行社,价格上涨幅度则不明显。中国国旅总社出境旅游部欧洲区总经理饶田表示,国旅“十一”黄金周的团费价格并未因《旅游法》出台而上涨,而是基于“十一”期间本身旅游资源紧张而进行的相应价格调整,受《旅游法》影响不大,属于正常范围。

中科院旅游研究中心特约研究员刘思敏认为,今年各大旅行社在推出“十一”相关产品时,价格上涨不可避免,同时产品数量也可能减少,这样才能抵消产品采购成本上涨带来的压力。刘思敏建议,旅行社应当尊重法律和市场规律,宁可暂时牺牲一部分低端市场,也要以《旅游法》实施为契机,树立自己的品牌形象。

4 希望在于产品创新

《旅游法》实施之后,旅游产品亟需创新,需要通过改善服务体验来增强消费者的粘性。中青旅以往台湾游大多为经典8日游产品,现在也策划了5日游、深度游、轻松游、文化游等产品,以及一些之前不常去的景点,增加重点景点的游览时长等,以此增强客人的游览体验。而欧洲的产品则会增加更多自由活动,比如“奥地利—德国10日大城小镇舒心之旅”。至于东南亚国家,今后会安排游客去面向当地

地公众开放的步行街、淘宝市场,满足有购物需求的游客。

葛磊认为,《旅游法》的实施将促进旅游行业进行一次比较彻底的洗牌,对于原本就重视产品和服务的旅行社来说是利好消息,而对于那些惯于用潜规则牟利的旅行社来讲,《旅游法》会不断挤压他们的生存空间。

一个值得注意的现象是,目前受价格上涨影响较大的主要是参团旅游,自由行价格并未受到太大影响。相反,参团价格回归理性之后,同一目的地的自由行价格反而会低于参团价格。“预计未来自由行产品会受到市场追捧。”葛磊说。

3 导游收入将正规化

在相当长的时间内,旅行社不“养”导游,是业界“公开的秘密”。许多导游并不受雇于固定的旅行社,哪家有团就去哪家带,这就造成了导游没有稳定的工资收入和社会保险的局面。另一方面,旅行社为了降低成本,也会选择临时雇用导游。因此,通过带团购物,从中“抽成”,成为导游收入的主要来源。《旅游法》对强迫购物及限定场所购物的禁止,也将导游待遇问题推向前台。

根据《旅游法》第60条第三款,安排导游为旅游者提供服务的,应当在包价旅游合同

中载明导游服务费用。包价旅游合同,是指旅行社预先安排行程,提供或通过履行辅助人提供交通、住宿、游览、导游或者领队等两项以上旅游服务,旅游者以总价支付旅游费用的合同。因此,旅游者在团队出发前,必须交齐包括导游服务费在内的合同约定费用。

葛磊表示,中青旅已将导游和领队的服务费计入上涨的价格。大通之旅则表示为了补贴导游被《旅游法》挤出的那部分机动收入,他们首先会和全职导游签订《劳动合同》,保障基本工资,然后根据出团工作量和品质将导游分为几个级别,不同级别的导游将获得不同补贴,基本保证导游的收入不低于从前,这个模式也将敦促导游将工作重心放在提高服务质量上。



左上图来自珠江时报,右图来自搜狐网

鄂西不是人迹罕至的土地,不属于那种远在世外的封闭型深山,只是过去交通困难一些,现在早已改变了。从汉口到恩施的飞机,每天都有好几个航班,不到1个小时就可以抵达,并且不是我们想象的“小飞机”。还有,自恩施到武汉的高速公路,从重庆到武汉的铁路,也早已开通。

现代化的进程将这片并没有被历史遗忘的山,并列到了时代的同一条轨道线上。

邀请我们前来采访的宣恩县,已经实现了公路“村村通”,我们到过的一些村庄,还有水泥小路直通庄户。

如今的巴楚深山,每一道山涧、每一片树林和它的每一个角落,都与外面的世界紧密地联系在一起了。

沿途看到的一些土苗山民的新居,那种瓷砖贴面、玻璃门窗的乡村小楼,说不上有什么文化特色,但在我看来远比吊脚楼坚固、适用、漂亮。吊脚楼毕竟是历史的遗物,赞赏它的人大都是不曾住过、也不打算今后去住的专家学者,或者是站在河岸、隔着吊索桥作长吟短叹的诗人作家。当然,我们不能忽略这种古老民居的文化意义,在博物馆之外,应该保留几处“标本”。

除了博物馆里琳琅满目的藏品,还有这里深藏的青山秀水,这里跨越了漫长岁月的古老风雨桥,这里残存的千年傩舞,这里延续了多少代的男式头巾和女人银饰,这里温暖的火塘和悬挂的咸肉,都无法挽住土苗山寨开放的步履。



过去多少个世纪,一代代先民必须依赖歌舞,捱过深山耕作的辛劳,枯燥和寂寞,捱过火塘边的一个个寒冬,捱过与世隔绝的漫漫岁月。如今,由于土苗山乡的日益开放和不断变化,有些歌谣和舞蹈也渐渐向千里清江和鄂西的群山道别了。留恋这里山歌舞蹈的,倒是都市里的银屏和舞台。

走进鄂西,带我们看的全是特色农业项目,哪个乡重点栽种白柚,哪个乡重点推广橘子,哪个乡重点发展黄金梨,等等,说明他们已经将发展重点转向引导农民致富上了。

他们还带着大家去参观过一个“叶子工厂”,那天下午,厂里迎面飘出的是强烈的植物叶被蒸发出来的热气和异味,几十名妇女按照不同的工序,对一种叫做“箬叶”的叶片进行蒸煮、漂洗、修剪、整理包装。

最让人不会忘记的,还是那个“暗洞养殖场”,一位国企职工自筹资金到一处低矮溶洞里养殖大鲵。我们被人领着,猴着腰,打着手电,穿过湿淋淋的阴冷山洞,才看到铁栏后面水池里的娃娃鱼,大的已有几斤重。这种名贵的水产一条就能换回几千块钱。

我不知道橘子、柚子、梨子、叶子、娃娃鱼等,将会怎样改变土苗山寨,改变恩施,但我已看到这里正在改变,并且坚信它一定会有更大的改变!

题为宣恩风光

来自百度

送走雨崩村

林文祥



位于云南省德钦县的雨崩村,是一个偏远小村庄。为了赶路,清早我从香格里拉县城坐上“小面的”,沿着弯曲的山路向雪山深处进发。这里不通飞机,也没有火车,交通闭塞得让正常旅游的人望而却步,而这也正是它的魅力。

中午时分,到了澜沧江峡谷旁一个叫西当的地方。下车后,向导说往前不通车了,去雨崩只有一条马帮驿道,要步行4小时。我心里掠过一丝淡淡的畏难。但一想到那神秘的雨崩,心里立刻升起了探险的渴望。往前走,道路很险,两边是大峡谷,小道在林子弯弯曲曲地向山顶延伸,路上偶而遇上几个旅行者和藏民擦肩而过,大家友善地互相打着招呼。

两个多小时后,我们登上海拔3900米的南宗拉垭口。湛蓝的天空纯净得连一丝云彩也没有,灿烂的阳光,树

影斑驳地投射在雪地上。时有松鼠跳上枝头,抖落我们一脸雪花。翻过垭口就都是下坡路了,比起前一段的爬坡轻松许多。行进中,眼前豁然开朗,一个经幡招展的小村子映入眼帘。村子周围雪山环抱,山脚下是参天的大树,一条清澈的小河穿村而过,蜿蜒流向村后的牧场,小河两边是鳞次栉比的藏式建筑,水墨画一般,这就是我魂牵梦绕的雨崩!

进村,住进一家客栈。雨崩村人烟稀少,全村只有几十户人家。青石铺成的小路一尘不染,木屋的外墙用褐色的榆树皮包起。这里不通电,更没有电视、电话,几乎与世隔绝,环境十分清幽。夕阳西下,我倚在客栈露台的扶手上,脚下就是淙淙流淌的神瀑河水,泡上一杯清茶,望着对面仿佛触手可及的雪山,注视着洁白的雪峰慢慢变成暗红色,又被晚霞镀成金黄色。客栈老板给我们准备了丰盛的晚餐,人参粥似乎很受大家欢迎,刚端上来就被一抢而光,又叫了一份,还是一样。香喷喷的炖土鸡端上桌,看那色泽就让人直流口水,吃上一口,味道鲜美极了。晚饭后,大家就在饭厅里烤火,别家客栈的游客也过来串门,还有些不知什么时候来的当地藏民,十几个人挤在一起,聊天、饮酒、唱歌。一路跋涉至此的疲惫一扫而空,心情分外舒畅。尽管远在他乡,身在这个没有污染、远离尘嚣、物质生活简单的小山村,我却有一种回到家的感觉。

题为雨崩村风光

来自百度

唐模访古

魏冰洁

位于黄山南麓的唐模古村,一色的马头墙、小青瓦,属徽派民居典范。借着“楠溪江杯决战名山象棋冠军赛”在此举行的机会,我有幸行走在这个古老的徽州村落,感受徽派文化的魅力。

唐模村始建于唐,叠摞的马头墙与起伏的山脉相映衬,平整洁白的墙面和精雕入微的门楼形成简繁的强烈对比。整个建筑群与自然巧妙结合在一起,构思独特的水口建筑,优美的园林景观共同构成了人性化的居住环境,体现了人与自然和谐共处的生存理念。

水街则是唐模的核心景观,一条水系穿村而过,两侧古老徽派建筑一字排开,粉墙黛瓦、高脊飞檐向人们展示着徽派建筑的精妙。初到水街,总有似曾相识的感觉,避雨长廊、美人靠以及廊檐下随风摇曳的红灯笼,让我想起了西塘的烟雨长廊。然而,多走走就越能发现它与江南水街的不同。夕阳映照下,荷锄的农妇,饮

牛而归的老人,水面上自在游弋的鸭子……小村的日子不慌不忙地过着,虽少了些江南水乡的娇柔,却多了份真实质朴的生活气息。沿着水街走到村尾,有一棵存活了1200多年的银杏古树,伫立树下,仰望至今依然茂盛的古树,仿佛正是这棵几乎与村落同龄的古树,用它繁茂的枝叶庇荫着这一方水土。

晚上留宿唐模,恰巧赶上村里



来自精品网

小广场上放电影。村民们三三两两,或拿着自带的小板凳,或随意坐在石阶上,看着电影,唠着家常。对于我们这些“90后”,这样的画面以往只能在父母的回忆中想象,有幸能亲身经历,新奇和惊喜之余更多一份悠然。在唐模古村,外界再多的尘嚣喧扰都与这里无关,石板路上摇头摆尾的鸭子,水面上一点而过的红色蜻蜓,农户门前晒太阳的狗儿……从都市的快节奏中抽离。放慢脚步,厚厚的历史文化积淀就会奔涌过来。