

旅游局整治“不合理低价游” 668家企业首批签承诺书

旅游消费:少了狂热,多了理性

赵珊 李雪梅 张琪

热点
聚焦

自2009年“双十一”消费狂欢节诞生至今,11月11日已成为电商行业和网购者们的年度盛宴,“双十一”也变成了打折促销低价便宜的代名词。旅游业也不例外,活动当天,价格优势成为旅游产品最抢眼的标签。但是,一味追求低价能否保证产品品质?“双十一”只是旅游业营销常态的一个集中表现,“不合理低价游”已积弊多年。国家旅游局近日重拳出击“不合理低价游”,有9家旅游企业被批评,668家旅游企业签订《旅行社诚信经营承诺书》。在此环境下,今年“双十一”旅游消费已经少了狂热,多了理性。

旅游竞争趋于冷静

去年“双十一”期间,各大旅游电商都竞相推出各种“促销”“特惠”产品。某在线旅游网站主打“尾货任性游”“要玩要低价”主题,推出限时秒杀;还有旅游网站上演1元、9.9元、11元景区门票秒杀活动。众多打破底价的促销行为,留下重重隐患。有的供应商让利平台补贴,以次充好,导致游客与旅行社的纠纷;有的电商先预售产品,再用人头数与供应商谈判获取低价,存在不成团风险……

对比发现,刚刚过去的“双十一”,各大旅游网站的低价促销,趋于冷静和理性。在营销口号上,“直降”“跌破”等字眼已难觅踪影,打折让利的方式变成了“代金券”和红包。还有的旅游网站甚至没有了“双十一”的字样。

在中青旅首席品牌官徐晓磊看来,旅企利用“双十一”进行恶性竞价的原因在于“一些中小旅游企业,他们还处在成长期,期望用一些非常规手段来扩大规模。”他认为行业主管部门与市场企业之间应当形成良性互动,行业主管部门要发挥严格管理的职责。市场对谁都是开放的,但是应当“宽进严出”。

“不合理低价游”并不“低价”

旅游出行,玩一样的景点,花更少的钱是每个游客的梦想。但是,过度追求低价,以至“不合理低价”,最



后不一定划算。

北京游客张女士曾参加过一次低价港澳游,6天行程共800元。“之前我的朋友还去过600元的低价团,甚至有的低价团才收费两三百元。”张女士在接受本报采访时说。

张女士参加的这次低价港澳游一共参观了6个景点,剩下的时间都用于购物。“总体来说,还是购物的时间长,玩的时间少。而且,旅游团大多都是上午拉着我们去购物,因为上午我们精力旺盛,下午尤其是玩完以后再去,就没有心思去挑选那些商品了。”张女士还透露,低价旅游团还存在购物太少,被导游甩脸子的现象:“我们团刚开始买得不够多,导游很不高兴,会给我们甩脸色,说话也很不

好听,直到我们又重新返回店内,买了一些金银首饰和名贵手表,达到了他对我们的‘消费期望值’,才转变脸色。”张女士身边的朋友,在低价团中吃亏的并不少。有的朋友参加了200元团费的旅行团,却被怂恿购买了两三万元的当地特产。实际算下来,不合理低价游的团费并不“便宜”。

齐抓共管“不合理低价游”

面对“不合理低价游”的顽疾,近日,国家旅游局下发了关于组织开展整治“不合理低价游”专项行动的通知。通知决定,在全国组织开展为期半年的整治“不合理低价游”专项行动,遏制“不合理低价游”势头,

引导旅游企业诚信经营。9家旅游企业被点名批评后整改。此次行动力度之大、范围之广,凸显了国家规范旅游市场的决心。这一决定也得到了行业协会和广大旅游企业的积极响应。国家旅游局统计显示,截至11月2日,全国共有23个省区市的668家旅游企业与各地旅游协会自愿签订了《旅行社诚信经营承诺书》,承诺诚信经营,自觉接受监督。

同程旅游是此次被国家旅游局点名批评的9家旅游企业之一,被批评后立即加入整改序列,并自愿签订了《旅行社诚信经营承诺书》。本报联系采访了同程旅游。同程方面表示,企业积极配合国家旅游局的专项行动,已经下架了100多条涉嫌低价线路,同时,多途径继续清理不合理产品。对于导游强制购物的行为,企业也将优化导游的薪酬设计,对屡教不改的导游立即辞退。中青旅也是首批自愿签订《旅行社诚信经营承诺书》的企业之一。签订承诺书后,该企业也开展了一系列自查,下架了五六十条涉嫌“不合理低价游”的线路。

打击“不合理低价游”不仅需要相关部门监督以及旅游企业自觉,还需要调动各种社会力量齐抓共管。国家旅游局在此次整治“不合理低价游”专项行动的通知中也提出,要按照“属地管理、部门联动、行业自律、各司其职、齐抓共管”的原则,建立旅游行政主管部门对旅游市场执法、投诉受理工作的有效协调机制。同时,欢迎广大游客监督。



“不合理低价游”无漏可捡

张琪

近日,全国23个省区市的668家旅游企业与各地旅游协会自愿签订《旅行社诚信经营承诺书》,承诺如出现“不合理低价游”等问题,自愿接受监管部门的顶格处罚,并对利益受损游客给予加倍赔偿。这是旅行社首次公开承诺诚信经营。其中,包括合理定价,明码实价这一条款。对违反承诺的旅游企业,国家旅游局表示将严厉处罚。

过低价旅游团是一种“不合理”的现象,它之所以长时间存在是因为旅行社、游客之间都存在一种侥幸心理。旅行社明知价格过低的团收不回成本,但仍要开团,因为它一厢情愿地认为,游客到当地具体怎么样主要看地接导游的工作,与旅行社关系并不大。

地接导游和地接社也总站在自己的角度考虑问题,认为游客到当地总会购物,游客的消费凑一凑就能弥补自己垫付的团费。国家旅游局以文件形式定义“不合理低价游”,一针见血地指出了这一问题的实质。国家旅游局去年发布的《关于打击组织“不合理低价游”的意见》中定义:“地接社接待不支付接待和服务费用或支付的费用低于接待和服务成本的旅游团队”属于不合理低价游。

对于低价游,有些游客明知旅行社所报团费过低,团费甚至不足以承担旅行社成本、导游工资,但仍对低价团趋之若鹜。这些游客往往打着“只随团旅行、绝不购物消费”的如意算盘。出发前旅行社也不向游客说明必须购物,这也强化了

这些游客贪图便宜的侥幸心理。

然而,天下没有免费的午餐。越是想要“占便宜”,往往就会越吃亏。曾有游客参加团费是1元的购物团。旅行团行程是昆明—大理—丽江—西双版纳,连去四个地方并且来回交通工具都是飞机,其成本必然超过1元,就只能靠游客消费收回成本。去年有四名游客在需要进购物店的时候,抵制进店,并直指导游“黑心”。导游便在车上大发雷霆,说出“你们不买东西,没有道德和良知”、“你们是来云南骗吃、骗玩、骗坐飞机的嘛”等话。

旅行本是一件愉悦身心的乐事,恐怕谁也不想走到半路上被导游训斥。甚至还会出现极端状况:本该是服务和被服务关系的导游、游客在路上大打出手。对于游客来说,这既没有达到放松身心的目的,还给自己的人身财产安全带来风险。对于旅行社而言,不仅触犯了合同法,还会损失信誉,长远来看,这根本是自掘坟墓。

《旅行社诚信经营承诺书》的签订有利于企业自律。随着越来越多的企业加入整治“不合理低价游”的队伍,旅游业态恢复正常是大有希望的。

本版图片除署名外来自百度



旅游漫笔

旅业资讯

A级景区实行“有进有出”动态管理又有新动作。国家旅游局日前宣布,10家不合格的4A级景区被取消资质,9家景区获批国家5A级旅游景区。

为切实加强旅游景区管理,强化事中事后监管,维护游客利益,今年9月,国家旅游局要求各地对A级旅游景区进行全面检查,对存在问题的景区作出严肃处理。近期若干省份对旅游景区进行了集中整治,取消吉林省吉林市朱雀山国家森林公园、九台市碧水庄园度假村、四平市二龙湖风景区、长白山野山参生态园景区、江苏省徐州沛县汉城景区、连云港赣榆县抗日山风景区、淮安盱眙县明祖陵景区、浙江省杭州市临安安河桥古镇景区、安徽省合肥市长丰县丰乐生态园景区、蚌埠市蚌埠闸水利风景区10家不合格的4A级景区资质。

这些景区存在的问题主要包括:安全管理不到位、厕所革命落后、市场秩序混乱、环境卫生条件差、旅游基础及服务设施严重不足、标识导览系统

10家4A摘牌 9家5A挂牌

提升景区质量“永远在路上”

本报记者 赵珊



摘牌 徐骏作(新华社发)

短,资源保护措施不力等。同时,各地对其它一些不合格的景区给予了严重警告处理、警告处理和通报批评处理。

此次公布的9家国家5A级旅游景区为:内蒙古自治区满洲里市中俄边境旅游区、安徽省六安市万佛湖景区、河南省安阳市红旗渠、太行大峡谷旅游景区、广东省中山市孙中山故里旅游区、海南省三亚市蜈支洲岛旅游区、陕西省宝鸡市太白山旅游景区、四川省南充市仪陇朱德故里景区、新疆维吾尔自治区伊犁州喀拉峻景区和新疆维吾尔自治区巴音州和静巴音布鲁克景区。截至目前,全国5A级旅游景区已达227家。

4A、5A级景区是社会公认的旅游景区品牌,也是旅游产业发展的重要支撑。景区动态管理机制的持续发力有效促进了景区改进服务、提升品质,受到了广大游客好评。

国家旅游局局长李金早表示,5A级旅游景区应成为我国旅游业改革发展的先锋,大胆进行先行先试,在推进全域旅游中应发挥领军的作用。5A级旅游景区应成为旅游管理服务的模范,以更高的标准和更高的目标,大力提升以厕所革命为代表的旅游管理服务;应成为旅游业全面创新的标兵,始终保持创新进取的精神,做到人无我有、人有我奇、人奇我特。国家旅游局将进一步加强5A级旅游景区的监管,严格执行评定标准,持续加大退出力度,使5A级景区水平提升“永远在路上”。

台北旅展突出“一带一路”

新华社台北电(记者赵博、李凯)由海峡两岸旅游交流协会等主办的第十一届海峡两岸台北旅展日前举行。大陆28个省区市、新疆生产建设兵团以及东航、南航台湾分公司等共31家单位参展,展出282个展位,参展人数约600人。

展览以“美丽中华——丝绸之路”为主题,突出“一带一路”元素,通过各具特色的展示向台湾民众推介大陆旅游新产品新线路等最新旅游资源,并进行现场销售。此外,大陆13个参展单位将举办专题推介会,青海、内蒙古等地的演出团队还为展会带来了20多场具有浓郁民族特色的歌舞表演。

在西藏自治区展台前,身着民族服装的工作人员格外引人注目。他们表示,今年是西藏第二次参展,欢迎台湾游客到西藏旅游,欣赏雪域风光,了解当地的文化、历史。

在四川省的展台前,两只人扮的大熊猫憨态可掬,挥手向参观者打招呼,也吸引了众多“粉丝”合影。他们还向在场的观众展示了一手长嘴铜壶斟茶的技艺,赢得现场阵阵掌声、笑声。

福建的展馆外形如客家土楼。福建旅游协会副会长苏庆赐介绍说,今年前9个月,来福建的台湾游客达到150万人次,比上年同期增长20%。他希望通过此次展览与台湾业界交流,探讨闽台旅游产业的进一步融合,更好地打造环海峡旅游圈,促进两岸民众更多地互动交流,加深情感。

在11月4日的展会上,还举行了“美丽中华创意游”成果颁奖活动。来自彰化的表姐弟三人以“跟着大陆新娘回家‘趣’”获得冠军。三人的旅行是由跟着贵州侗寨嫁到彰化的舅妈回娘家展开的,他们亲身感受舅妈从小生长的环境、当地的文化,并制作成精美的图、文、纪录片。

海峡两岸台北旅展自2006年开办以来,从早期以单一展示为主,逐步朝展销合一、融入分享、文艺表演等多元化发展,成为推动两岸旅游合作发展的一个重要平台。

防「不合理低价游」指南

孙璟璐
杨心雅

一、正确区分“不合理低价游”

旅行社提供的旅游产品价格,低于当地旅游部门的诚信旅游指导价30%以上的,属于“不合理低价游”。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。

不合理低价游的五种情形:

- 1、旅行社的旅游产品价格低于当地旅游部门或旅游行业协会公布的诚信旅游指导价30%以上;
- 2、组团社将业务委托给地接社履行,不向地接社支付费用或支付的费用低于接待和服务成本;
- 3、地接社接待不支付接待和服务费用或支付的费用低于接待和服务成本的旅游团队;
- 4、旅行社安排导游领队为团队旅游提供服务,要求导游领队垫付或向导游领队收取费用;
- 5、法律、法规规定的旅行社损害旅游者合法权益的其他“不合理低价”行为。

二、“不合理低价游”的处罚

1、对旅行社的处罚处理:没收违法所得,责令停业整顿3个月,情节严重的,吊销旅行社业务经营许可证。处30万元罚款,违法所得30万元以上的,处违法所得五倍罚款。列入旅游经营服务不良信息,并转入旅游经营服务信用档案,向社会公布。

2、对旅行社相关责任人的处罚处理:对直接负责主管人员和其他直接责任人员,没收违法所得,处2万元罚款。被吊销旅行社业务经营许可证的旅行社法人代表和主要管理人员,自处罚之日起未逾3年的,不得从事旅行社业务。列入旅游经营服务不良信息,并转入旅游经营服务信用档案,向社会公布。

国家旅游局明确:包括旅游者在内,非法“不合理低价游”的买卖双方均须承担法律责任。

三、举报平台

国家旅游局已开通“我要投诉举报”平台和“12301”服务热线,希望社会各界积极提供各类违法违规线索,对举报查实的将给予奖励。

四、请你一定相信,天上不会掉馅饼……



扫描二维码
读详细规定