

2023年6月12日 星期一

本版责编 杜汶昊 本版美编 郭佳卉

多地重拳整治不合理低价游等乱象

政企合力探索 促行业规范发展

中国城市报记者 张亚欣

进入6月,端午小长假和暑期将接踵而至,旅游业也将随之进入旺季。为了净化市场环境,全国多地开展旅游市场整治,重点打击不合理低价游、恶意甩团等违规乱象。

为何年年打击、年年整改,但不合理低价游仍屡禁不止?整治不合理低价游的重要关卡究竟在何处?现阶段,数字化渐成趋势,该如何利用数字化赋能旅游业规范发展?

乱象缘何屡禁不止

近期,随着旅游市场逐步升温,不合理低价游、导游辱骂游客、恶意甩团、强迫购物等旅游乱象时有发生。

今年1月,有游客举报称,其与家人通过旅行社报名参团赴云南旅游,被旅行社要求在行程中必须增加自费项目。经查,该旅行社在与游客签订合同时,要求游客必须缴纳保险费及洱海花海门票、洱海船票、吉普车费等费用,否则不能与其他游客同团游玩。

4月16日,上海多家旅行社招揽、组织游客30人,从上海出发开展“全景新疆17日游”行程,接待社为熊乐国际旅行社有限公司。因消费不足,4月28日,该团在行程最后一天在乌鲁木齐市米东区被甩。

6月4日,有网友发视频曝光,云南旅游团一女导游让游客消费购物,不买的游客被

她骂“厚脸皮”“冷漠自私不要脸”……

上述乱象无疑成为影响旅游市场秩序的顽疾和毒瘤,严重制约着行业的高质量发展。其实,这些旅游乱象长期存在,相关部门也屡屡出台文件进行打击与治理,比如,早在2015年,原国家旅游局就曾发布《关于打击组织“不合理低价游”的意见》,对违规的旅行社和导游给予严厉的惩罚,同时也提醒游客在明知是“不合理低价”的情况下仍然参团出游,一旦被查获,不仅不能获得赔偿,还将受到处理。

然而,时至今日,不合理低价游等乱象仍屡禁不止,这是为什么?

“不合理低价游的出现,一方面是市场需求的结果,另一方面也与旅游市场的竞争激烈有关,导致一些旅行社为了争夺市场份额,采取低价游的方式吸引游客。但这种低价游往往存在一些问题,比如线路质量不高、服务不到位、强制消费等,给游客带来不好的体验。再加上一些不法分子利用低价游的名义进行非法经营,给旅游市场带来了极大的负面影响。”财经评论员张雪峰在接受中国城市报记者采访时表示,年年打击、年年整改,主要是因为这种不合理低价游的问题容易滋生,监管部门需要不断加强监管力度,旅游企业也需要不断提高自身的服务和管理水平。

此外,农文旅产业振兴研

究院常务副院长袁帅称,乱象屡屡出现,说明相关监管仍待加强。尽管国家不断出台政策打击不合理低价游,但仍有一些企业和不法分子能够通过各种方式规避监管、钻空子,继续推出不合理低价产品。同时,也有一部分消费者消费观念落后,过度追求低价游,使得不合理低价游市场得以顽固存在。

多地再出重拳整治乱象

多地对不合理低价旅游购物团、导游辱骂游客等乱象再次出重拳整治。

广西提出要建立旅游市场红黑榜制度,将每月投诉量排名靠前的旅行社和导游列入各市黑榜和全区重点监管名单,对违法违规经营的企业和个人依法依规从严查处、开展失信主体认定;云南则公布每月投诉排名靠前的旅行社,并实施重点监管,以旅游曝光台专栏为例,定期发布游与文旅大数据系统的监测结果,对其中疑似不合理低价游的套餐进行成本复核,并对消费者进行提醒;海南则从旅行社、导游、购物场所、海鲜消费市场、交通出行、旅游新业态、旅游安全7个方面着手,严厉打击不合理低价游,坚决杜绝强迫消费,遏制灰色利益链,严惩餐饮缺斤少两等行为,完善汽车租赁监管,加大交通、食品等方面的管理力度,守住安全底线……

整治不合理低价游等乱象的重要关卡究竟在何处?

中国数实融合50人论坛智库专家洪勇在接受中国城市报记者采访时称,整治不合理低价游等乱象的重要关卡主要在监管部门。“监管部门需要出台更加严格的监管措施,比如加大对旅行社资质的审核力度和对违规旅游从业者的处罚力度等。同时,监管部门也应该加强与旅游从业者的沟通和协作,共同维护良好的旅游市场秩序。”洪勇说。

而在中国旅游研究院院长戴斌看来,要根治不合理低价游等乱象,首先需要推动更多旅行社和旅行商品品牌化,让旅游市场拥有更多诚信商家,达到良币驱逐劣币的效果。其次,建立一套及时、有效的司法救助和行政救助体系,让游客在旅游过程中能够即时即刻发现陷阱和隐患,并迅速获得旅游行政主管部门的帮助,斩断灰色利益链。

袁帅建议,在加强监管力度的同时,还应加强对消费者的引导和教育,让消费者养成理性消费的观念,不要盲目追求低价游。

数字化赋能规范发展

在加快构建以国内大循环为主体、国内国际双循环相互促进的新发展格局的背景下,“互联网+”正成为推动旅游业高质量发展的重要驱动力,旅游业数字化转型发展趋势持续加强。因此,如何用数字化赋能旅游业发展、打击治理不合

理低价游等乱象也成为行业新的命题。

“数字化技术可以为精准打击不合理低价游提供有力支撑。”袁帅举例说,可以通过大数据分析监测旅游市场价格波动,及时发现不合理低价游行为;还可以建立全国统一的旅游行业信用评价体系,对不良旅行社进行曝光和惩罚,从而有效遏制不合理低价游滋生。

实际上,近期已有企业将数字化手段应用至管理与服务中。据悉,通过分析近两年的投诉及差评案例,在回访上万名客人后,携程推出团队游服务SOP(即携程自营服务SOP;SOP意为标准作业程序),将行前、行中、行后整个履约过程拆成了70个细分环节,并为每一环制定服务标准。同时,携程还首发旅行足迹系统,通过给导游配备电子工牌,规范导游在接送、景区讲解、酒店、用餐等各类服务场景运用旅行足迹系统打卡留痕,使导游工作变得流程化,也可使旅行社及平台随时了解团队实时位置及状态;而系统监测出突发问题,也会随时提醒导游及一线工作人员进行纠正,快速解决行中游客问题,实现服务全闭环。

“由于团队游涉及的环节多、要求细,且没有统一的行业标准,加上从业人员素质高低不一,服务体验常常不尽人意。若旅途中出现的问题不能被尽快解决,就会给游客的旅程和记忆留下不愉快的污点。”携程旅游事业群CEO江浩表示,携程自营服务SOP旨在让服务在科技的驱动下实现线上线下一体化,变得可感知可追踪,同时让优质导游服务可衡量、可期待、有回馈。

携程此举也获得了产业上下游供应端的支持,尤其是身处服务一线的导游们。“这个行业长久以来的负面声音,严重败坏了导游的集体声誉。我身边很多朋友亲戚都会偷偷问我每个团能吃多少回扣,每每遇到这种情况我都感到很无奈。其实导游是非常考验专业性的职业,是有职业化路径可循的。通过考核逐渐成为区域甚至全国金牌导游,对个人职业发展非常有帮助。”云南导游张琼说,“携程的这个服务不仅不会为我们带来负担,反而会敦促更多导游走向正规,为导游群体整体口碑的提升及行业的发展作出贡献。”

“全国青年非遗传承人扶持计划”在山西太原启动

近日,由中国非物质文化遗产保护协会和山西省文化和旅游厅联合主办的“锦绣山西 多彩非遗”2023年文化和自然遗产日宣传活动在山西省太原市举办。活动现场发布了“全国青年非遗传承人扶持计划”2023年度入选名单,并为入选首期计划的20位青年非遗传承人举行了授牌仪式。图为游客参观青年非遗传承人作品展。

中新社记者 张云摄

