

# 天津再现导游强制游客消费 不合理低价团乱象何时休

■中国城市报记者 张亚欣

近日,有网友发视频称,天津一女导游因游客未购物,在车上骂不购物的游客是“狗屁”,并要求游客必须购买2000元额度物品才行。视频发布后,引发网友热议。天津市文化和旅游局不久后于深夜就网传“导游强制游客消费”视频发布情况通报称,经查属实,依法责令涉事导游改正违法行为,拟对其顶格处3万元罚款,并没收违法所得。

导游强制游客消费的背后暗含了低价团泛滥的现象,打击、消灭不合理低价团仍是当下需继续深入落实的行业行动。业内人士呼吁,应多方联动将不合理低价团扼杀在萌芽状态;同时消费者也应提高警惕,避免贪小便宜吃大亏。

## 无证导游泛滥 强制消费现象频现

进入暑期旅游高峰阶段,旅游市场在火爆的同时也滋生出不少乱象。

根据天津市文化和旅游局发布的通报,视频中的旅游团队在山西省太原市由当地旅行社组团出发,行程为北戴河、天津四日游。其间,旅游团乘坐旅游大巴由京津塘高速公路抵达天津。涉事导游邓某为天津地接导游,为旅游团提供在津导游服务,其导游证因有效期满未申请换发,已于2023年9月9日被注销,属无证导游。该旅游团在津旅游行程中,导游言辞失当、态度恶劣,存在胁迫旅行者消费行为,引发游客不满。根据《导游人员管理条例》

第四条、第十八条之规定,天津市文化和旅游局依法责令涉事导游改正违法行为,拟对其顶格处3万元罚款,并没收违法所得。处罚决定将在有关法定程序终了后作出。

值得注意的是,通报中提到上述涉事导游属于无证导游,但依然能够上岗工作。实际上,当下游走在市场中的无证导游不在少数。天津导游强制游客消费被通报一事尚未平息,7月24日,呼和浩特市文化旅游广电局又发布一则关于导游强制游客消费的通报。此前,该局收到游客投诉,后经初步调查,游客孙某一行12人经网络渠道报名参加“草原沙漠五日游”旅游活动,地接社为内蒙古壮丽山河旅行社有限公司,随团导游为李某,李某属无证导游。7月19日,因导游李某途中推销自费项目与游客发生纠纷,导致车辆停驶,暂停行程约半小时,后继续行程。根据《导游人员管理条例》相关规定,当地对李某“无导游证进行导游活动”违规行为立案调查,拟对其处2万元罚款,并没收违法所得。

“无证导游在部分地接社里一直都是普遍存在的,最直接的原因就是导游少、不够用,为了接团,最后不管有证没证,都直接上岗。”资深旅行社从业者许茂告诉中国城市报记者,特别是在寒暑假、黄金周等旅游旺季,小地接社的导游根本不够用。好多地接社不考虑自己的承接能力,有单就接,为了顺利履约,就启用了很有经验但未必有证的“野”导游。“就是赌一把,没事就赚了,有事就挨罚。”谈及此现象,许茂也感

到十分无奈。

“无证导游能够上岗,主要归因于旅游市场仍存混乱的灰色地带,以及监管不严。”农文旅产业振兴研究院常务副院长袁帅在接受中国城市报记者采访时表示,部分旅行社为了降低成本,可能聘请未取得导游资格证书的人员担任导游工作,而这些无证导游往往缺乏专业培训和职业素养,更容易出现强制游客消费等违规行为。同时,旅游市场的信息不对称也为无证导游提供了生存空间。

## 游客被迫消费乱象 缘何屡禁不止

一直以来,国内一些热门旅游目的地总是不断曝出不良商家强迫游客购物、黑导游辱骂游客等新闻,让当地旅游业形象严重受损。虽然相关部门依法针对违规现象给予了严厉惩处,但强制游客消费等乱象总是屡禁不绝。

中国消费者协会发布的报告显示,在2023年典型消费舆情事件中,28.5%的受访者最关注“低价旅游团暗存强制购物问题”。

“归根结底,还是因为团费价格太低,以‘穷游’作为吸引点,以至于导游没利可图,只能催促游客买东西,以此赚工资。”许茂透露,每条旅游线路所包含的房费、车费、餐费、景点门票费用以及司机和导游的工资等,再加上地接社的抽佣,都是有成本价的,太低廉的团费显然连成本都不够。“所以自然‘羊毛出在羊身上’,团费不够,购物来凑。”许茂说。

其实,近年来,不合理低价游一直是旅游管理部门重拳整治的对象。《中华人民共和国旅游法》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;不能指定具体购物场所,不能安排另行付费旅游项目,经双方协商一致或者旅游者要求,不影响其他旅游者行程安排的除外。文旅部也明确要求各地依法查处不合理低价游等各类旅游市场违法违规行为。但旅游市场上不合理低价游仍屡屡出现,诸如“港珠澳7日游499元”“韶山桂林6天5晚游399元”等低价团仍吸引大量游客报名参与。

“这种低价团商业模式虽然短期内能吸引游客,但长期来看会损害旅游业的健康发展,影响游客的满意度和信任度。”袁帅认为,低价团和零负团的存在,与旅游市场的竞争激烈、旅行社经营压力增大以及游客对价格敏感等因素有关。

在许茂看来,低价团整治难与一些地方畸形的文旅发展观和不合理的导游薪酬机制相关。在“急功近利赚快钱”的目标下,一些地方的组团社、地接社、商家店铺等形成利益联盟,且很难攻破;同时,不少导游没有底薪,只能去赚人头费和购物提成,因此被动地沦为低价游的执行工具。

此外,许茂还提到,近年来较为火爆的直播间推销旅游产品的营销方式也在一定程度上削弱了部分消费者对低价游的“免疫力”,比如“城市消费券、政府补贴、内部员工价”等营销

话术更为低价游蒙上了一层“合理”面纱,不少消费者因此抱着侥幸心理下单。

## 打击不合理低价团 推动行业健康发展

旅游消费对扩大内需的作用日益凸显。旅游消费是最终消费、多层次多样化消费和可持续消费。有测算显示,旅游业每收入1元带动相关产业收入4.3元。随着旅游消费需求不断释放、持续升级,旅游消费在居民消费支出中的占比持续增加,旅游已成为促进消费、扩大内需的重要领域,对经济平稳健康发展有重要的综合带动作用。从这些方面来看,旅游业的健康发展显然至关重要。

然而,现如今,不合理低价游成了“打不死的小强”。其对游客而言,不仅花了冤枉钱,还搞坏了出游心情,破坏了对目的地的印象,折损了对旅游业发展的信心;对旅游市场来说,这一做法涉嫌不正当竞争,劣币驱逐良币,扰乱旅游市场秩序,损害行业的长远利益,不利于行业健康发展。

因此,真正消灭不合理低价团、避免导游强制游客消费等乱象出现,成为当下刻不容缓的行动。

袁帅建议,消灭不合理低价团需要从多个方面入手。首先,加强旅游市场的监管力度,完善相关法律法规和监管机制,对违规行为进行严厉惩处;其次,提高导游的职业素养和道德水平,加强导游培训和考核工作;再次,引导游客理性消费,提高游客的自我保护意识和维权能力;最后,还可以通过推动旅游业的转型升级和高质量发展,以提供更加丰富多样、高品质的旅游产品来满足游客的需求,从根本上减少不合理低价团的出现及强制消费乱象的发生。

许茂结合自身从业经验,认为打击不合理低价团,一方面可以线上线下齐发力,加强监督惩治力度,提升违法违规成本;另一方面,需尽快转变行业观念,摆脱过时的粗放、低端发展思维,以更有品质的服务吸引游客,真正让旅游业实现行业、游客、从业者等多方共赢。此外,许茂称,现阶段,社交媒体、新媒体发展迅猛,有必要加强对典型案例的曝光力度,通过强化舆论引导,让抵制不合理低价游成为一种自觉和共识。

## 京津冀三地精品盆景亮相景山公园

近日,北京市第十四届盆景展暨第六届京津冀盆景艺术联展在景山公园开展。本次联展共展出200余盆精品盆景,汇聚了京津冀盆景艺术精华,这也是京津冀盆景艺术联展首次在北京举办。

盆景艺术作为中国传统文化的瑰宝,以其精巧的造型和深远的意境,一直以来都是园林艺术中的重要组成部分。此次联展,汇集了众多盆景大师的匠心之作,将自然之美浓缩于方寸之间,展现了中国园林文化的博大精深。

此次精品盆景主要在景山公园内的观德殿院落集中展示。三地盆景艺术家们利用本地树材、石材资源,创造出了各具特色的盆景艺术。古建红墙与盆景搭配,相互辉映,为游客带来雅致的艺术体验。

中国城市报记者 全亚军摄

