

客人揽进再说 不购物不得离开 旅游法实施已三年低价团为何禁不住?



新华社 周科 程迪 林超

我国2013年10月实施的旅游法明确规定,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。

三年来,尤其是节假日期间,各地纷纷重拳出击整顿低价揽客等旅游乱象。但是,“十一”黄金周期间,记者赴北京、福建、江西等多地旅游景点调查发现,仍有不少人打着各种幌子暗度陈仓,继续经营不合理低价团、变相强迫游客购物。

不购物不许离开

吓唬游客“十三陵阴气太重”

“十一”期间,记者在多地采访发现,低价旅游屡禁不止。在北京,长城贵宾专线“一日游”对外报价是每人240元,记者仅花100元参加了“一日游”。

在福建,记者4日网上报名参加了武夷山2日游的散客团,标价448元,写明包吃、住、行等所有费用。导游给记者算了一笔账,整个行程成本超过585元,不过,多家旅行社提供的包联票、吃、住和导游的线路全程报价仅200元到400元。

在江苏,由中国康辉苏州国际旅行社推出的一款只要398元的“福建6日游”,不仅包吃、住、行,而且承诺另外赠送价值455元的景区和演出门票。

记者亲身体验发现,这些低于成本的低价团乱象多多。

——虚假宣传招揽客人。记者在北京西单、天安门广场、王府井等地看到,有人公然散发“一日游”小广告,以50元至150元不等的价格揽客组团。上边印有“北京旅游集散中心”“中国国际旅行社总社”“中国青年旅行社总社”等字样,看似很正规。

记者5日通过一个标有“国旅”的小广告报名参团长城一日游。游览中,导游却又称自己实际上是“万泰宏基旅行社”。一名焦姓导游赤裸裸地说:“你们这些游客真是笑话,小广告你们也相信啊?不夸大宣传,你们怎么会来报名?”

——强迫购物获取回扣。在长城一日游中,导游介绍十三陵景点情况不到1分钟,突然话锋一转,从十三陵地下宫殿的玉器延伸开来,不断给游客灌输玉器的用途和好处,随后要求游客逛完玉城的三个展区后才能领取到餐券,不然就没饭吃。

武夷山2日游中,导游后半程开始加快游玩节奏,称一些景点“没看头”而草草略过,还有两个景点直接放弃,最终腾出了一整个下午让大家购物。

“你们这是低价团,所以购物比较重要。反正车开走了,你们哪也去不了。”导游说。最后,有两位游客分别购买了一套价值1000元的真丝被套,导游才允许团员离开。

——忽悠游客减少行程。在北京长城一日游的路上,焦姓导游不断向游客灌输:长城都一样,看哪里都行。不过十三陵就不能去,那里阴气太重,要是拍照的时候明皇帝突然现身,你们总不能在游玩的时候碰到这种晦气的事吧?而且,十三陵地下宫殿万一塌方怎么办?结果,原来行程说好的7个景点,只看了1个就匆匆结束。

导游甚至睁眼说瞎话,车辆明明停留在景翠玉城,她却对着游客说:“你们看,这里就是十三陵,抬头就能看到。”

种种乱象犹存,查处仍面临“四难”

记者采访了解到,不合理低价团的乱象背后,是查处面临四大难题。

——取证难。北京市政府便民热线工作人员称,非法“一日游”投诉需要有发票、协议等相关材料。而记者在参加长城一日游中发现,行程结束后仅有一张“北京旅游协议书”作为证据,落款处是“北京旅游散客中心”盖章,根本找不到投诉对象。

在江西婺源,村庄和商店店众多且分散,婺源旅游部门负责人反映,低价团往往“神出鬼没”,查处难度大。村民不堪其扰,向旅行团多次抗议,但对方改为清晨四五点钟悄悄进村,留下一堆垃圾就走了。

——界定难。福建省一家旅行社总经理张楷透露,旅游法规定,不得“诱骗旅游者,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”,但实际操作的时候很难界定什么是“诱骗”,也很难抓到证据证明“购物是有回扣”。此外,虽然也有要求“不得指定具体购物场所”,但这一法条又补充说明“经双方协商一致或者旅游者要求,且不影响其他旅游者行程安排的除外”,如此一来,低价团获得了生存下去的法律灰色空间。

——执法难。北京市城市管理综合行政执法局工作人员表示,查处非法“一日游”只能现场出击。由于非法经营人员分散,隐蔽性强,目前执法力量相对薄弱,投诉时要告知“黑导游”大巴车的准确位置,并且只能派属地执法队处理。

此外,客源地和旅游地难以形成打击合力也给集中整治

带来难度。婺源县旅游市场联合执法调度中心负责人王晖说,在江西省市县三级政府部门打击下,今年国庆期间没有在婺源发现低价团现象。但这类低价团往往由安徽、湖北、湖南等省旅行社组织客源,联系江西旅行社作为地接社。由于组团社和客源地都不在婺源,即使游客遇到问题,婺源有关部门查处也很困难。

——部分游客“贪便宜”。记者采访了解到,有些游客初次来北京,认为花百十来块钱游个长城,哪怕是坐上一来回的大巴看看热闹也值得。来自云南的刘女士说:“我就是冲着小广告便宜才报名的,本来也没抱着风景的心态,就是好玩而已。而且钱都在自己口袋,谁成还要抢钱?”

多数参加低价团的受访游客表示,价格是他们做选择时主要考虑的因素。来自福建漳州的游客陈国欣报了一个200多元的武夷山2日游,行程中安排了两次购物,但是他之前并不知道。“我报团的时候就是看价格低,其他也没有太在意。”他说。

旅游业要走出粗放型发展模式

中国旅游未来研究会常务理事刘思敏表示,旅游法实施已满三年,零负团费模式有所收敛,但多地仍有死灰复燃的迹象。“如果不能消除不合理低价团赖以生存的现实基础,任何整治活动最终都难免治标不治本。”

记者参加长城一日游时的焦姓导游直言:“我带你们一天,老板只给100块钱,游客不买东西,我哪有钱赚?”张楷坦言,当前许多旅游产品的定价采用的是竞标模式,由旅行社设计产品,然后各个导游报价,有时极力压低价格竞争接团。“这是旅游市场竞争恶性竞争的结果。”

“目前我国的旅游业还未走出粗放型的发展模式。旅行社之间的竞争不是靠成本和质量,而是通过削价竞争来抢夺市场和吸引消费者。”江西财经大学生态文明与现代中国研究中心旅游所所长曹国新指出,一方面,当前许多地方的旅游产品同质化严重,同样的产品和服务,旅行社只能靠价格来吸引更多的游客;另一方面,我国的消费市场也没有完全成熟,尤其是一些年纪大的游客主要考虑价格,而不注重旅游品质,成为低价团的主要目标客户。

刘思敏认为,旅游业若要健康发展,需要三管齐下。

首先,企业要顺应市场做好产品结构调整升级。旅行社要明确行业定位,准确细分市场,为不同层次、不同等级、不同需求的游客提供多样化、差异化的服务;其次,政府要做好行业监管和规范。旅游、公安、工商等相关部门要形成合力,根据价格法、旅游法等法律法规,对旅行社的产品、价格等加强监管,并加大对大型购物场所的监控,规范其服务行为;第三,游客需要转变消费观念,不仅仅比价格,更要比质量,从需求端倒逼,促进旅游市场竞争与良性发展。

乘客及专家呼吁加强监管有效落实国家新政 为网约车“做规矩”应加大力度



《新民晚报》金志刚 张欣欣

网约车绕路、涨价,出现吓人的“幽灵车”,损害的是乘客的合法利益。各地还不断曝出网约车安全事件,比如前不久一位女性乘客从南京叫了一辆网约车,竟被司机劫持到台州,24小时后才被警方解救。

自7月28日交通运输部宣布网约车合法化以来,各地正抓紧时间制定地方细则,而普通乘客和业内专家也频频呼吁加强网约车监管,尤其是准入门槛等事关乘客生命财产安全的关键领域,网约车监管更不应该成为“真空地带”。

乱象层出不穷

近期,优步“幽灵车”出现在厦门、青岛、上海等地,司机大多像“幽灵”一般吓人,司机还没到上车地点就开始计费,又很快结束行程,乘客连司机的电话都拨不通,就被扣除了一定的车费。虽然优步申明这是司机恶意刷单,正求助警方加强查处,但网约车平台对司机准入的审核不严、运营期间对异常订单监管不力,平台也难辞其咎。

更严重的问题是个别网约车对乘客人身安全构成了威胁。今年5月2日晚,深圳一名女教师搭乘滴滴网约车被司机抢劫并杀害。而此前3月份,据深圳公安部门排查,部分C2C网约车司机存在吸毒、精神病、违法乱纪等问题。

此外,乘客维权也很难。去年12月,上海市民曹小姐约的优步网约车发生交通事故,导致曹小姐撞到前排座椅头枕,医药费花了8万余元。事后,交警认定司机李某负全责,但李某把责任全盘推卸给了优步公司,对曹小姐不闻不问。最后是执法部门为曹小姐讨回了公道。

门槛低管理松

目前国内网约车模式主要为两种,一种是主要依赖私家车为主的C2C模式,另一种则是以全自营车队投入服务的B2C模式。规模型网约车平台滴滴、优步、易到、神州等目前

都有C2C模式且占比较大,私家车司机和车辆准入门槛太低、经营过程中监管不力,给网约车安全运营埋下了隐患。

尽管从理论上说,司机在注册网约车平台时,平台会对司机身份进行核实,且需要司机上传驾驶证、行驶证、车辆交强险保单等信息,但实际上,上述流程中尚存在巨大的漏洞。由于平台管理粗放,有时无需三证审核也可注册成为网约车司机;车主一人多个手机注册多个账号,疯狂接单、刷单的情况也存在;甚至还出现了一些中介,专门帮车主绕过“障碍”,用伪造的信息通过审核,拿到全新的专车账号,帮助一些“危险”车主蒙混过关。

网约车自诞生起,确实迎合老百姓的出行需求,也因此今年7月底从国家层面规划了网约车合法化路径,但网约车也确实已过了“野蛮生长期”。这几年的迅速发展暴露了一些问题,出现乱象就该整顿,准入、经营也必须规范化,这是关系到人民群众生命财产安全的大事,容不得推给“市场机制去淘汰”。

必须“做规矩”

“现在该是为网约车‘做规矩’的时候了。”交通行业的一些专家如此表达对眼下网约车种种乱象的担忧。

专家指出,要使7月底出台的国家网约车新政得到有效落实,今后网约车除了严守必须使用符合条件的车辆和驾驶



员这一底线外,还应像现在的巡游车一样有一套健全的经营管理制度、安全生产管理制度和服务质量保障制度。比如,有必要建立一个统一的投诉监督平台,由政府主管部门牵头、第三方机构管理,对市民和乘客的投诉举报内容进行记录和追溯;需要建立透明的“比价机制”,由第三方机构公开各个网约车的价格,让出行者自行选择。

专家还建议,作为监管部门,有必要在法制和平等的框架下维护市场的公平竞争环境。网约车市场各方必须遵守同样的规则。具体来说,从平台、车辆、人员资质、价格、税收、质量保障体系、政府监管等方面都接受同等标准的监管,如约租车平台企业必须取得运营资质,提供网约车服务的车辆必须购买营运车辆保险、定期进行检验,网约车运价应体现与巡游出租车差异化经营、错位发展的精神,网约车平台要提供具备人工服务的电话热线、服务标准向公众告知等。

此外,不少专家呼吁,有关执法部门也应对目前网约车乱象加大整治力度,既然现在国家层面的新政已出台,对那些不“依法合规”的网约车就该下狠手,执法、监督跟上了,网约车就能与巡游车错位竞争、良性发展,为广大市民出行提供更多的便利。