

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，车辆明明停留在璟翠玉城，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，村庄和购物店众多且分散，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

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 张欣平

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，司机头像大多像“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，导致曹小姐撞击到前排座椅头枕，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

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，哪怕是坐上一趟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，本来也没抱看风景的心态，就是好玩而已。而且钱捂在自己口袋，难不成还要抢钱？”

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存在的现实基础，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、差异化的产品和服务；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、促进旅游市场健康竞争与良性发展。



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。