

旅游企业低价揽客为何屡禁不止

——整治“不合理低价游”市场乱象调查

本报记者 郑彬

调查手记

向不

近年来,低价揽客、强迫购物、导游辱骂游客等事件屡见不鲜。对此,国家旅游局发布了《关于组织开展整治“不合理低价游”专项行动的通知》,向“不合理低价游”说不。

以低廉的团费价格吸引游客,其实就是一场移花接木的游戏。各种低价游在不同地方上演,内容相差无几,不同的是愈演愈烈的“剧情”。低价游的泛滥直接导致劣币驱逐良币,扰乱了市场秩序,不仅侵害了消费者的权益,引发纠纷和投诉,也损害了旅游行业的整体声誉,让旅游企业深陷低水平竞争的陷阱。

规范有序的市场秩序是广大游客的“众望所归”,而规范旅游市场秩序,就要从整治不合理低价游入手,剔除扰乱旅游市场秩序这颗“毒瘤”,重点是解决社会和游客反映强烈的欺行霸市、虚假广告、价格欺诈、非法经营、欺客宰客、强迫消费等问题。

为此,我国旅游主管部门将会同价格主管部门制定当地旅游团队日均最低消费参考价及旅游产品诚信指导价,向社会公布;并将会同工商、网监等部门对综合旅游网站、旅行社网站、旅游在线预订服务网站、旅游景点网站和网站旅游频道、旅游网站APP以及媒体进行摸底,清理、查处、关闭一批违法违规和严重失信发布不合理低价游信息的旅游网站和广告。

当然,在整治低价游的同时,还应该将合理优惠与不合理低价区分开来,避免矫枉过正。如果旅游企业能够证明低价是由于季节促销、尾单或政策性补贴而产生的,而不是靠购物来弥补团费,就可以排除不合理低价的嫌疑,否则旅游主管部门将对违反承诺的旅游企业依法依规给予严厉处罚。

说到底,以较低的价格获得更好的服务是每个消费者的期望。“不合理低价游”的主要问题在于“不合理”,表面看是“价格不合理”,其实是商品的价值和服务没有达到消费预期。

因此,治理“不合理低价游”,最终还应落到旅游业的供给侧改革上来,革新发展理念、发展方式和发展路径,针对多样化的需求来优化供给结构,以增加有效供给。只有如此,才能建立起一个品质有保障、服务有差别的体系,从而走出低价格低水平竞争的粗放型发展路径。

延伸阅读

规范旅游产品的有关法规

国家旅游局发布《关于打击组织“不合理低价游”的意见》,首次以文件形式定义了什么是“不合理低价游”,并明确对违法行为进行处罚处理的标准。根据意见,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,即属于“不合理低价游”。

5种“不合理低价游”

- 1.旅行社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%以上的;
- 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的;
- 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的;
- 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的;
- 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。

8条认定欺诈、强制购物标准

- 国家旅游局在其官网发布了《关于打击旅游活动中“欺瞒、强制购物行为”的意见》,明确了8条认定旅行社、导游是否存在欺瞒、强制购物的标准。
- 1.旅行社未经旅游者书面同意安排购物的;
 - 2.旅行社、导游领队对旅游者进行人身威胁、恐吓等行为强迫旅游者购物的;
 - 3.旅行社、导游领队安排的购物场所属于非营业时间或未向社会公众开放的;
 - 4.旅行社、导游领队安排的购物场所销售商品掺杂、掺假,以假充真,以次充好,以不合格产品冒充合格产品的;
 - 5.旅行社、导游领队明知或应知安排的购物场所的经营者有严重损害旅游者权益记录的;
 - 6.旅行社、导游领队收取购物场所经营者回扣等不正当利益的;
 - 7.购物场所经营者存在《消费者权益保护法》第五十六条规定情形的;
 - 8.法律、法规规定旅行社、导游领队及购物场所经营者其他通过购物损害旅游者正当合法权益的行为。
- (关林)

本版编辑 许跃芝 张虎
电子邮箱 jjrbyxdc@163.com

阅读提示

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。但是不合理低价游乱象依然存在。今年“十一”黄金周以来,国家旅游局在全国范围内开展了“不合理低价游”专项整治行动,对涉事旅行社和导游按照有关规定进行查处。“不合理低价游”为何屡禁不止?旅游、工商、公安等相关部门监管查处面临哪些问题?今后该如何整治?近日,《经济日报》记者对此进行了调查。



商海春作 (新华社发)

今年4月中旬,家住重庆巴南地区的廖女士和朋友涂大姐报名参加由重庆海外旅业集团有限公司推出的“西山之旅——昆明、大理、丽江双飞6日游”旅行团,团费只需380元。廖女士称,报名时旅行社方面表示,这380元旅行团团费,不仅包括了机票,还有在云南的吃住门票,但实际旅游过程中,导游强制购物并非购物团。

低价团费揽客有猫腻

廖女士说:“当时我认为捡了个大便宜。”令她没有想到的是,旅途中她和朋友被导游强制消费了1万多元钱。不仅如此,全程下来,整个旅行团还被导游谩骂“没良心”。

不只是重庆海外旅业,阿里旅游、去哪儿网、欣欣旅游网等一大批旅游企业都存在违规经营“不合理低价游”产品的行为。以热门线路泰国为例,记者发现,此前许多旅行社开出的5晚6天行程价格不到3000元,部分旅行社在路线中会表明购物点及停留时间,打出“无强迫消费”口号。然而不少游客跟随低价团到泰国后,发现在餐饮条件差、自费项目几乎必须要参加、真正游览景点停留时间少、大部分时间都在路上或购物点等问题。

与此同时,调查中记者还发现,很多低价游产品其实根本不是旅行社在做,而是一些卖保健品和假药的团体打着旅行社的幌子在做。

家住北京的王阿姨前些日子参加了苏州无锡两日游,旅行社没收多少团费,但是也没有领她们进任何收费的景点,只在市区和工业区转了几圈,又到几个景点门前下车拍张照片。午饭是人均10元的盒饭,如果不吃可以领10元现金。但是,“两天时间里,被带进8家购物场所,每家购物场所最少停留40分钟,最多两个半小时,几乎没有不被忽悠买东西的,有的人买了两万多块钱的东西”。

记者了解到,我国旅游法实施以来,旅游企业低价经营模式尚未根本转变,一些问题不容忽视。诸如,有些在线旅游网站本身并没有取得旅行社业务经营许可,在网上推出的为游客提供旅游目的地导游服务、“一日游”旅游服务等产品信息均涉嫌违反法律规定,为黑导游、黑旅行社提供了机会;部分在线旅游网站的旅游产品报价不实,以销售尾单和虚假折扣等招揽游客,服务和产品质量与描述有较大差异,导致大量游客投诉;有些不法个人涉嫌假冒知名在线旅游网站、假借知名旅行社品牌设立“旅行社网站”,进行网上诈骗,严重扰乱了旅游市场秩序。

链接

海南专项整治“不合理低价游”

新华社电 (记者王春福 代起) 海南省旅游部门近日发出《关于组织开展整治“不合理低价游”专项行动的通知》,要求严厉打击“不合理低价游”,维护旅游者和旅游经营者合法权益,规范旅游市场秩序。

通知提出,将打击虚假宣传,制定当地旅游团队日均最低消费参考价及旅游产品诚信指导价,并向社会公布。对综合旅游网站、旅行社网站以及媒体等进行摸底,坚决清理、查处和关闭一批违法违规和严重失信发布“不合理低价游”信息的旅游网站和广告。严厉查处旅行社为招揽、组织旅游者而发布低价信息,以及虚假宣传、误导游客等行为。

同时,打击旅行社以不合理的低价组织旅游活动诱骗旅游者,通过安排购物或者另行付费旅游项目获取不正当利益等行为。严厉查处旅行社不与旅游者签订合同或者签订虚假合同的行为。严厉查处旅行社未经旅游者书面同意委托其他旅行社履行合同的,以及旅行社不按照包价旅游合同的约定履行义务,擅自变更旅游行程安排等行为。严厉查处旅行社将包价旅游合同中的接待业务委托给其他不具有相应资质的地接社履行,以及未与地接社订立书面委托合同,未约定双方的权利和义务,未向地接社提供与旅游者订立的包价旅游合同副本,地接社不按照包价旅游合同和委托合同提供服务等行为。

新规定提到,将会同多个部门严管购物场所,堵住“不合理低价游”源头。

不合理低价游是游客投诉的“重灾区”,也是旅游行业的“痼疾”。中国消费者协会《2016年旅游服务再体验调查》显示,违反合同、强制消费、更改路线等老问题仍然存在,其中低价游产品中的强制消费问题尤为突出。35%的体验员遇到更改路线的情况,26.7%的体验员表示旅游过程中存在超计划购物或强迫购物等行为。

从事导游行业10多年的杜光告诉记者,目前,国内市场强制购物最为突出的是云南等地。在这些强制消费中,导游不仅给游客分配最低消费指标,而且行程也会因为利益分配被导游分段承包。

记者调查发现,导游辱骂游客、中途加价、强制购物等屡屡为游客所诟病,其背后折射出我国旅游业被低价团费绊住脚的无奈。国家旅游局监督管理司司长彭志凯表示,“不合理低价”问题是我国旅游市场秩序“百病之源”。据了解,组团社低价揽客——地接社“买团”抢客——导游胁迫消费赚“返点”来“填坑”,已经成为旅游业的一种畸形“食物链”。

对于不合理低价游,我国旅游主管部门的整治呈持续加压态势。10

对“不合理低价游”一查到底

月9日,国家旅游局首次发布了国庆假期旅游“红黑榜”,对优秀旅行社、文明游客等进行集中表扬的同时,还曝光一批管理混乱、服务恶劣的旅游经营单位和从业人员。

10月26日,根据掌握的有关线索,国家旅游局约谈了阿里旅行、去哪儿网、欣欣旅游网等在线旅游企业,对其经营“不合理低价游”的行为发出警告,并责令立即整改。10月28日,该局点名批评了业内9家主流旅游企业,尤其是对携程、驴妈妈等向社会作出承诺后又整改不到位的企业提出严厉批评。

国家旅游局相关负责人表示,接下来还将继续坚持“组团社和地接社同步治理、目的地和客源地同步排查、线上线下旅游企业同步清理、集中整治与常态机制同步推进”四个同步,更严格地对“不合理低价游”进行监管和处罚。

各地也纷纷对涉及“不合理低价游”侵害游客正当权益的违法违规行为为重拳打击。比如,自11月1日起,北京市旅游委启动近年来规模最大的一次旅游行业明察暗访活动,100多名实地暗访工作人员,分成数

旅游业要走出粗放发展

高游客的维权性价比,以此来调动游客维权的积极性,共同参与打击违规低价游的行动中来。

国家旅游局负责人表示,打击不合理低价游关乎旅游业的生存和发展,关乎旅游企业和从业者的眼前和长远利益,关乎地方政府和部门的外在形象。因此,各级旅游部门必须以贯彻落实旅游法为核心,扎实推进依法行政,继续完善旅游法规制度体系,全面提高旅游执法水平,强化旅游法治建设保障。

“行业自律也是非常重要的。”专家指出,在我国,旅游已经成为一种流行的生活方式,旅游市场的未来值得期待,但是不要忘了,品质是旅游业的灵魂,信用才是保障。

记者了解到,为打击“不合理低价游”,引导旅游企业诚信经营,国家旅游局号召全国旅游企业自愿承诺诚信经营。截至11月1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》。668家旅游企业负责人均承诺:诚实守信、守法经营;真实宣传,正确引导;合理定价,明码实价;规范合同,公平交易;化解纠纷,及时公正;规范服务,塑造品牌。如

违反承诺出现“不合理低价游”等问题,自愿接受监管部门的处罚,并对利益受损游客给予加倍赔偿。

“不合理低价游不仅损害了旅游者利益,扰乱了正常的市场秩序,而且让坚持品质和服务的旅行社也深受其害。携程愿意从平台准入和系统监管上建立行业新标准,作好行业表率,全力配合国家旅游局和各地旅游主管部门抵制“不合理低价游”产品,维护旅游者的合法权益。”王涌表示。

中国国际旅行社总社有限公司总经理于宁宁表示,旅游企业有责任维护好旅游市场秩序,勇于担当和坚守,从业者应重视旅游合同,把树立企业形象与品牌落实到合同中,同时把诚信经营作为企业的立足之本,推进企业的诚信文化建设。

“信用是市场经济的基石,也是企业安身立命的根本,我们鼓励更多旅行社加入承诺名单,共同厚植诚信经营的市场氛围。”中国旅行社协会会长张立军说,未来中国旅行社协会将会员企业信用信息作为评先评优、市场拓展、行业扶持的重要参考,协助主动公开承诺、长期诚信经营的会员企业,获得更好的业务优惠、市场机会。