

## 休闲·旅游

十说旅游法系列报道之四



□记者 李永高

导游,即引导游览,让游客感受山水之美,并且在这个过程中给予游客食、宿、行等帮助,处理突发事件的人。然而,旅游市场的发展让导游慢慢地变味了。自10月1日起实施的《中华人民共和国旅游法》严格规定了导游的“两‘应当’六‘不得’”,如旅行社安排导游为团队旅游提供服务的,不得要求导游垫付或者向导游收取任何费用;导游和领队为旅游者提供服务必须接受旅行社委派,不得私自承揽导游和领队业务;导游和领队应当严格执行旅游行程安排,不得擅自变更旅游行程或者中止服务活动,不得向旅游者索取小费,不得诱导、欺骗、强迫或者变相强迫旅游者购物或者参加另行付费旅游项目等等,力促导游和游客成为有爱的小伙伴。

## “游”法好声音： 导游非“倒”游 有爱手牵手

### 导游的过去：恶性竞争衍生暴力和暴利

9月7日,在台湾南投中台禅寺发生一起暴力事件,一台导游出手殴打一名大陆领队,然后双方上演全武行,冲突原因是两人之前一起带团,大陆领队多次不配合台湾导游带游客到商店购物。

——9月9日《温州都市报》

中国驻大阪旅游办事处负责人提醒中国游客,在日本购物时要防止两个“购物陷阱”:导游在车上兜售所谓的“健康食品”“高科技产品”,导游带游客去“免税店”购买市场上常见的商品。这些商品售价高出进价少则四五倍,多则近十倍。

——新华网大阪9月5日专电

业内人士爆料:一趟欧洲游,导游赚十万元。游客看似一路免费吃和玩,其实大头在购物。

——9月4日深圳电视台

洛阳师范学院商学院院长刘玉来说,由于缺乏相关的法规约束,旅游业逐渐形成了浅层次的低价竞争,加上不透明的购物回扣制过分激励暴利,导致纷争和纠纷频现。

其实,去年国家旅游局就曾向赴日中国游客发出警示,提防低价团陷阱、免税店陷阱等。由于恶性竞争,日本接待社纷纷压低接待中国旅游团的价格,或者以“亏本”价接团,如“日本黄金旅游线路5夜6天”,从东京到京都、大阪的旅游项目报价只有3000多元人民币,远远低于实际所需费用。羊毛出在羊身上,亏本部分,当然最终还是要想办法从游客身上“找”回来,并实现盈利。

此外,日本接待社还有更快的赚钱方式,就是把接到的团按人头

卖给当地的导游,这就是所谓的“卖团”,通常每个人可卖2万日元(约合1259元人民币)。买了团的导游自然要让游客大量购物,从而通过回扣赚取更多的钱。

2006年,一部《叫我如何不宰你——一个导游的自白》出版,这位“深喉”就是有十几年导游从业经历的郭敬民,他先后走进《面对面》《今日说法》《实话实说》央视三大王牌栏目。

他的自白很能说明问题:55元的香港一日游(广州出发),600元的海南游,999元的泰国游以及2000多元的泰新马,可能吗?用低价团、零团费把你吸引过来,然后通过进店购物、加自费景点等“逼”你花钱。

### 相关链接

洛阳晚报记者在国家旅游局官网上读到两则涉及《旅游法》的通知——

《关于执行〈旅游法〉有关规定的通知》要求,2013年10月1日前签订的包价旅游合同,其全部或者部分在10月1日之后(含10月1日)履行的,该履行行为应当符合《旅游法》的规定。

《关于宣传贯彻〈旅游法〉开展旅游市场大检查暨2013年第二次旅游市场检查周活动的通知》提出,“诱导、欺骗、强迫或者变相强迫旅游者购物或者参加另行付费旅游项目的行为”是全国范围内重点检查项目之一。

“一价全包”导游服务质量会否受影响?导游如何看待?请继续关注本系列报道。

### 导游的未来：两“应当”六“不得”，和游客做有爱的小伙伴

旅行社安排导游为团队旅游提供服务的,不得要求导游垫付或者向导游收取任何费用。

导游和领队为旅游者提供服务必须接受旅行社委派,不得私自承揽导游和领队业务。

导游和领队应当严格执行旅游行程安排,不得擅自变更旅游行程或者中止服务活动,不得向旅游者索取小费,不得诱导、欺骗、强迫或者变相强迫旅游者购物或者参加另行付费旅游项目。

安排导游为旅游者提供服务的,应当在包价旅游合同中载明导游服务费用。

违反本法规定被吊销导游证、领队证的导游、领队,自处罚之日起未逾三年的,不得重新申请导游证、领队证。

——摘自《旅游法》

今年8月21日,我市旅游协会导游业分会成立。近日,该分会会长、市旅游咨询培训服务中心主任张泽波接受了洛阳晚报记者的采访。

“成立导游业分会的宗旨之一就是加强行业自律,维护旅游市场的秩序,促进洛阳旅游业的快速健康发展。”张泽波说,分会成立伊始,即在行业自律公约中明确要求,导游人员应自觉抵制零负团费、买团、收取保证金等违法违纪行为。

在自2002年1月1日起施行的《导游人员管理实施办法》中,欺骗、胁迫旅游者消费,殴打或谩骂旅游者都会被作为严重违规行为予以扣10分处罚,而一次扣10分,将不予通过导游证年审。

张泽波认为,随着《旅游法》的实施,借助低价招徕、强迫购物、花钱买团等不恰当途径获取利益的经营行为将成为历史。所有的旅游产品包括导游服务费,以无加点、无自费、无指定购物“一价全包”的形式,明码标价,隐性消费变得透明,限制了旅行社和导游赚取不正当利益的空间,而游客的整体实际支出变化不大。

同时,《旅游法》实施后,“购物拿回扣”的利益分配方式将被终结,导游会把更多心思放到提升服务质量上来。这些都有助于旅游产品回归旅游本质,让旅游质量更有保证。

