

《旅游法》施行一周年,旅行社多年形成的盈利模式被打破

调整策略 旅行社让人“心花路放”

□记者 王振华

今年10月,《中华人民共和国旅游法》(以下简称《旅游法》)已经正式施行一年时间了。《旅游法》出台后,旅游经营者尤其是各大旅行社采取了哪些相应的措施?《旅游法》的实施对旅游市场有何意义?在这一年时间里,我市的旅游市场有何变化?

近期,洛阳晚报记者采访了市旅游局旅游监察大队队长宋海平、河南中旅集团洛阳分公司总经理吴晓波、洛阳路仕达旅行社总经理刘鸿标等,大家都认为,经过一年的施行,《旅游法》对旅游市场的积极意义表现明显。

1 《旅游法》让旅行社明明白白经营

很多人都知道《旅游法》对旅游经营者尤其是旅行社做了很多约束,但不少人都是“只知其名,不知其内容”。

市旅游局旅游监察大队队长宋海平说,《旅游法》对旅游经营者做出了更加明确的规定,如第三十五条规定:旅行社不得以不合理的低价组织旅游活动。旅行社组织、接待旅游者,不得指定具体购物场所,不得安排另行付费旅游项目。第四十一条规定:导游和领队不得擅自

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。

《旅游法》的出台,似乎打乱了旅游行业的阵脚,旅行社多年形成的盈利模式在新法规定下显得无所适从。宋海平说,《旅游法》中做出的这些规定主要针对以前经常出现的“进购物店”“自费项目”“零负地接”等饱受诟病的行业乱象,这些规定迫使旅行社明明白白经营,旅行社想要在新的环境中盈利,更多的是要比诚信,比服务。

一年来,我市相关执法部门加大了对《旅游法》的宣传和对经营者的监察力度,让旅游经营者合法经营、游客理性消费,不但净化了旅游市场,也确保了旅游安全。

2 旅行社交出什么样的“答卷”

《旅游法》的实施,对旅行社来说是个考验。记者采访中发现了几个突出问题,且看旅行社如何上交答卷。

1.“零负团费”现象。以前几百元游港澳、云南等远低于成本价格的线路,旅游经营者主要靠游客进店购物来获取利益。而《旅游法》对购物和自费项目的限制条款,制约了“零负团费”的乱象。

答卷:旅行社在与游客签合同前,必须明确告知行程中有几处购物店,分别是售卖什么商品,每处商店的进店时间等条款,并以书面形式明确写入合同中。

2.多年形成的经营模式被打破后,各家旅行社纷纷以涨价应对,选择自驾游的游客增多。《旅游法》出台后,很多旅游线路报价涨了,有的旅

游产品从几千元涨到了一万多元,这在一定程度上导致跟团游的游客少了。

答卷:旅行社纷纷提高自身服务质量,提供多条旅游线路,为游客打造高、中、低档不同品质的旅游产品,而且在个性上下功夫。消费水平高的游客可以报名参加价格高的“纯玩团”,当然还有价格低一些的“购物团”供游客选择。

3.以前有导游强迫购物,让游客参加另行付费的项目,有时还会中途变更行程。

答卷:我市多家旅行社推出了“透明团”的概念,也就是说旅行社在签合同之前明确告知游客旅行的路线、具体游览内容、是否有购物等,一旦签订合同,中途不得更改。除非在半数以上客人同意并书面签字的前提下,导游才可以变更行程。

3 《旅游法》施行一年来投诉明显减少

《旅游法》施行之初,旅游经营者进入一个阵痛期,很多旅行社感到步履维艰。宋海平说,《旅游法》的实施是对旅游市场的一次洗牌,整个旅游业都在顺应市场变化,正规的旅行社适应能力较强,在逐步适应和调整的过程中阵痛期很快就会过去,这些旅行社会慢慢变得强大起来。

多家旅行社负责人表示,《旅游法》的实施在一定程度上打破了旅行社长期以来形成的盈利模式,让价格回归合理范围。这就使得旅行社在合理的价格区间内竞争,不再一味追求低价,而

是调整产品结构,在丰富线路和提高产品及服务质量上下功夫。

《旅游法》的颁布标志着中国旅游业正式进入有法可依的新阶段。宋海平说,《旅游法》的实施虽然不能收到立竿见影的效果,但在旅游市场的规范和引导方面起了积极作用,并且强化了旅游安全。在这一年时间里我市相关执法部门加大了对全市90多家旅行社的检查、宣传的力度。经营者合法经营,消费者合理消费、理性维权,在这一年时间里,相关执法部门收到的游客投诉明显少于往年。

强迫购物、“二次消费”等现象有所减少

明白出行 消费者避免人在囫途

1 促使旅游经营者越来越守法

《旅游法》自2013年10月1日起施行,对长期以来人们所诟病的“零负团费”、增加购物点、强迫购物等现象坚决叫停。

为此河南路仕达国际旅行社有限公司董事长路涛认为,国家对旅游这个行业立法,说明这个行业与人民生活关系密切,很重要;《旅游法》的施行对旅游行业来说是好的,它促使从业人

员越来越守法,也有利于清除一些顽疾;该法对旅行社提出了更高的要求,对“零负团费”的叫停及把自费景点购票等“二次消费”这些变相的盈利方式取消,促使各旅行社靠服务取胜,靠服务赢得游客,而不是靠多购物取胜,还旅游以本来面目,也促使游客回归理性,正确看待购买一般消费品和旅游产品的不同。

2 购物少了 游玩时间多了

增加购物点、强迫购物,是最让人诟病的问题,如今怎么样了?

“在旅游过程中强迫购物现象没有了。”对此不少市民反映说。我市60多岁的马荣琴女士介绍,今年她和老伴儿参加了夕阳红专列游,随路仕达旅行社去了东北、西北,感觉挺好的,不强迫购物,价格也合理,导游服务很周到。她说她周围的老年朋友们现在都很喜欢结伴跟团出去旅行,大家经常在一起相互推荐一些线路及旅行社,旅游丰富了老人们退休后的生活。

“所有景点的门票均包含在团费内,所有消费都明明白白,价格合理,这对游客来说,实际支出变化不大。”王女士认为,旅游就是用来陶冶情操的,并且一次性付费后,在旅行途中不会再有商业性行为,购物时间节省了,玩耍的时间更多了。

此外,王女士提到,前几年她曾跟团到台湾旅游,除正常费用外,还交了500元所谓的小费,但自《旅游法》施行后,所参加的几次旅游均没有这种情况了。

3 价格透明 游客游玩舒心

“二次消费”是指旅行社让游客自费购票进入一些景点,这一现象在《旅游法》施行前非常普遍,那么在法施行后怎么样了?

我市的马先生最近陪家里的客人跟团去了少林寺、开封等地,感觉旅行社的价格很透明,所有门票旅行社全包了,没有出现到了景点导游突然宣布需要游客自己购票这样的尴尬情

况,所到之处的门票均由旅行社负责,陷阱没了,整个旅游过程便很舒心。

马先生还比较了一下,他说,2010年的时候他跟团去了西藏,这本应该是一趟令人向往又愉快的旅游,可到了那里后,不断地有需要自费的项目,让原本兴奋的心情变得很糟糕,所以他说取消旅游中的“二次消费”太有必要了。

4 服务质量提高了

跟团出游导游服务怎么样,这是许多欲出游的人关心的问题。合理的价格背后能否享受高品质的服务?60岁以上老人跟团出游真的不需要额外付费吗?

我市的杨先生今年5月参加了某旅行社的出境游,在14天的时间里畅游了德国、法国、意大利和瑞士四个国家,全程价格为18500元。该团在北京集合后出发,在这个由35人组成的出境游旅游团里,来自北京的全部是60岁以上

的老年人。据杨先生了解,对这些老年人,旅行社并没有额外收费,而且这趟出境游全程的住宿、餐饮及服务都非常好,一辆大巴全程跟了14天。导游服务很贴心,素质也很高,每到一地把这一地的景点和其历史相结合,讲解得非常棒。美丽的风景加上导游的讲解真的让人很陶醉。全程没有任何强迫购物现象,感觉此趟出境游物超所值。

□记者 万虹

随团出游,去指定场所购物、为自费项目付费,类似的现象过去在旅行途中时有发生。那么自《中华人民共和国旅游法》(以下简称《旅游法》)施行一年来,旅行中的“零负团费”、增加购物点、强迫购物等现象是否得到遏制?面对这些问题,我们采访了几名最近随团旅行归来的游客,听听他们的感受如何。

