

十一黄金周到 旅游法迎大考

旅行社暗定“购物协议” 导游仍偷收佣金



旅社纷纷喊“疼” 团费翻倍涨 生意降一半

导游“歇业” 管理层替班带团

中国首部《旅游法》于10月1日起正式实施,其中多项规定直指“零负团费”这一畸形行业运作模式。早在一个月前,各旅行社上线的国庆“十一”黄金周的产品已应声上涨,涨幅最大的要数港澳、东南亚的泰新马一线的团队游,有些报价甚至翻倍。

综合新华社、北京《京华时报》报道,长春海外旅游有限责任公司市场部工作人员徐威介绍,“十一”黄金周期间,该公司港澳行程的报价从原来的2000多元(人民币,下同)涨到5000多元,而泰新马联线已经过万,差不多是之前价格的一倍。但是,短途线路和类似马尔代夫这种自由行线路价格基本与以前持平。尽管如此,该社接收游客数量“锐减”,同比下降50%

左右。

由于《旅游法》规定导游、领队不能再靠“吃回扣”挣钱,因此今年“十一”黄金周不少导游都开始在家待业。

小高以往是专跑东南亚线的导游,他表示,现在导游的抵触情绪很大,“原先一趟泰国下来佣金、提成等收入加起来至少过万,现在什么都没了,只有2000元钱的死工资,谁还愿意干啊?”

环境国旅总裁钟晖透露,由于团费上涨,游客们对导游的服务期望值也增高了,但导游因为没提成可拿,服务起来缺乏动力,“很多导游都开始转行了,也有暂时不上团等待机会的。”而今年“十一”因为缺乏导游、领队,公司里不少经理骨干都开始临时带团了。



▲广州一家大型旅行社在9月初就率先全线上架新产品,首个“不购物、无自费”台湾团的27名游客近日率先体验按《旅游法》标准打造的“纯玩”线路。 新华社

《旅游法》法律要点

第三十五条 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。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。但是,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。

第七十条 旅行社具备履行条件,经旅游者要求仍拒绝履行合同,造成旅游者人身损害、滞留等严重后果的,旅游者还可以要求旅行社支付旅游费用1倍以上3倍以下的赔偿金。

第九十八条 旅行社违反本法第三十五条规定的,由旅游主管部门责令改正,没收违法所得,责令停业整顿,并处3万元以上30万元以下罚款;违法所得30万元以上的,并处违法所得一倍以上五倍以下罚款。(货币单位:人民币)

民众反应不一

吐槽:月入1万出国游,低于500请梦游 理解:旅行社明码实价,玩得安心舒心

对于旅游团费的大幅上涨,民众纷纷在网上吐槽,并质疑旅行社“借机涨价”。

综合中新网、北京《检察日报》报道,网民转发微博调侃说:“今年‘十一’黄金周,月收入3万元可考虑低端欧洲游,月收入1万元到2万元请选择东南亚游,月收入低于1万元请选择国内游,月收入低于5000元请选择省内游,月收入3000元请选择郊游,低于

2000元请选择转基因大豆油,低于1000元的请选择地沟油,低于500元的选择梦游。”

“过去花1000多元就能香港澳门走一圈,现在要五六千元;过去花3000多元就可以去东南亚,现在上万元只是起步价……”家住北京市朝阳区的徐小姐在得到各大旅行社的“十一”出游报价后抱怨道。

她认为这是旅行社在借旅游

法实施趁机涨价。

对此,中国国家旅游局有关部门解释,10月1日后团队游价格上升,不是一般意义上的“涨价”,而是一种理性、正常的回归,是真正的“阳光价格”,以前“零负团费”违反了市场经济规律,扭曲的经营模式,从整个层面上,往往导致旅游者购物质价不符,价格虚高,现在回归了旅游的本质——“愉悦感”。

乱象屡禁不绝

暗订阴阳合同 仍可变相收佣金

导游将游客带到购物点 但自己不入铺

“上有政策,下有对策”向来是中国人应对各项规定的长项,《旅游法》亦未幸免。有媒体暗访发现,深圳部分旅行社打着“新法出台”的幌子、大涨团费的同时,私底下却与游客签订“补充协议”,含定点购物的线路依旧存在,一“阴”一“阳”两份合同下,导游变相收取佣金的经营模式屡禁不绝。

香港《文汇报》报道,在深圳罗湖一家旅行社里,客服拿出一

份最新的泰国游行程安排,表上用加粗黑体字写着如下声明:“本行程设有购物,依据旅游法规定,游客可自行规定是否同意该条款约束,若拒绝该购物的约定不发生法律效力,若同意签署则受其约束,拒绝本条款可接受旅行社提供的其他产品。”这名客服声称,目前出境游线路都不敢写明有购物行程,但私底下每家旅行社都会和顾客签订“补充协议”:“《旅游法》出台以后,很多旅行社一起开会

讨论应对措施,签订补充协议的做法是我们讨论出来的结果。”

团费虽涨了,购物点却照样存在,这究竟是怎么回事?一名旅行社客服称,虽然没有购物点,但顾客有购物需求,导游会在晚间安排游客去购物点。

为避免麻烦,导游仅将游客带到购物点附近,不能随之进入商铺,因此只能拿到少量商品回扣。“不拿回扣、小费,导游也很难生存。”

▲中国又一个“十一”黄金周到,期间中国至少有6.98亿人次出行。图为9月30日,山西太原火车站迎来国庆出行客流高峰。 中新社