国家旅游局向『不合理低价』宣战

旅游团导致的强迫购物问题是投诉的热点。
不合理低价导致强迫购物现象仍然存在，参加旅行社不合理低价

本报记者 姬薇

五一小长假后的第一个工作日，国家旅游局在通报假日旅游市场专项检查情况时宣布，向“不合理低价”宣战将提到今年旅游市场整治工作的首位，旅游、公安、工商等部门将联合行动，坚决依法打击这一旅游市场的“百病之源”。

国家旅游局通报了媒体曝光的典型案例查处情况，针对云南省女导游陈春艳在带团工作岗位上辱骂游客强迫购物消费行为，国家旅游局认为对此事应依法依规给予严肃处罚，决定吊销陈春艳导游证，今后不得从事导游业务，对昆明风华旅行社有限责任公司没收违法所得，并处5万元罚款，停业整顿6个月，对涉事企业法人、总经理、分管副总经理分别处于2万元罚款。

针对陕西李文春攀爬红军雕塑照相行为，国家旅游局决定将李文春列入“全国游客不文明行为记录”，期限10年，吴起县胜利山景区因管理不善，两年内不得参评A级景区。

整治旅游市场秩序是国家旅游局今年的首要任务，4月30日至5月2日，国家旅游局5路工作组分赴广西、广东、浙江、山西、海南等省区，重点检查旅游市场不合理低价和文明旅游工作。

通报说，从总体情况看，旅游市场秩序大势向好，但仍存在不少问题，与消费者日益增长的旅游需求还有很大差距。

截止到5月3日20点，各省区市及新疆生产建设兵团共受理旅游投诉800件。其中景点投诉242件，占总量30%；旅行社投诉224件，占总量28%；饭店投诉53件，占总量7%；交通投诉18件，占总量2%；其他投诉263件，占总量33%。从地区分布看，投诉主要集中在云南、北京、江苏、河南、重庆、浙江等旅游热点地区。

从投诉分类看，大型在线旅游企业的投诉仍然突出。在9件电商投诉中，投诉携程网3件，同程旅游及去哪儿各2件，途牛网及驴妈妈各1件。从地域分布看，投诉主要集中在北京、云南、湖南、山东、天津等地区。

“五一”假期受理的投诉中，景区名列榜首。主要反映管理混乱，门票涨价，设施故障等问题。夏先生投诉浙江金华双龙洞管理不善，导致游客滞留。还有投诉湖北麻城龟峰山景区、山东临沂地下大峡谷、重庆仙女山风景区、山东威海大乳山风景区、福建清源山景区等。钟先生投诉湖南大围山景区票价从50元涨到60元。何先生投诉北京灵山景区缆车故障导致游客空中滞留。

在线旅游企业仍存在经营服务不规范的问题。在线旅游企业在经营服务中存在宣传与实际产品不符，不履行旅游订单及违反旅游合同，变更时间等问题。“一日游”市场仍然混乱，恶意提价，强迫购物问题突出。张先生参加北京一日游，到景区后旅行费用由50元提至150元。高先生及阳女士反映参加北京一日游被迫强制购物。不合理低价导致强迫购物现象仍然存在，参加旅行社不合理低价旅游团导致的强迫购物问题依然是投诉的热点。

国家旅游局宣布从5月份起，将结合开展全国旅游市场秩序综合水平指数等工作，不定期派出工作组以明察暗访形式进行重点抽查。各地旅游部门要联合公安、工商等部门对“不合理低价”开展专项检查，对被举报的旅游企业进行重点检查。

对被举报的重大问题，国家旅游局将根据情况责成省级旅游部门约谈或直接约谈。各地旅游部门会同公安、工商等部门对检查中发现的“不合理低价”问题主动进行约谈，指出存在问题，提出整改要求，起到警示和约束作用。

国家旅游局表示将会同公安部、工商总局把旅游电子商务纳入旅游行业的监管范围。各地旅游部门要联合公安、工商等部门适时介入，既要对线上旅游企业的经营行为进行有效监管，又要积极引导线上旅游企业与传统旅行社融合发展，达到用市场手段调节市场的目的。

国家旅游局监督管理司司长彭志凯强调，按照旅游法、治安处罚法、反不正当竞争法、反垄断法等有关规定，对违法违规问题要发现一起查处一起。要通过综合整治，进一步完善和创新旅游监管方式，形成监管合力和长效化常态化机制。同时要充分发挥社会监督的作用，开通微博、微信、邮箱、电话等举报渠道，经查实对举报人实行奖励；加大对典型案例的曝光力度，宣传引导消费者认清“不合理低价”危害，提高理性消费意识。

新疆伊犁布局“国际旅游谷”

新疆伊犁是历史上著名的“古丝绸之路北道要冲”和“天马之乡”，素有“塞外江南”之美誉。

伊犁有世界四大草原之一的那拉提草原；有天山世界自然地库尔德宁、喀拉峻；有载入世界吉尼斯大全的特克斯八卦城；有盛极一时的惠远古城；有东方普罗旺斯之称的霍城薰衣草美景；有全国唯一的跨境自由贸易区——中哈霍尔果国际边境合作中心；有唐布拉、果子沟等绚丽的自然风光，是我国西部最理想的旅游目的地。

丰富独特的自然和人文资源，赋予伊犁旅游业无限的发展空间和巨大潜力。近年来，新疆伊犁抢抓西部大开发和“一路一带”这一难得的历史机遇，按照打造“国际旅游谷”的总体部署，全力打造世界级旅游精品。现在，旅游业已成为伊犁优化区域产业结构、实现绿色低碳发展、促进人与自然和谐的朝阳产业，显示出广阔的发展前景。（魏文）

河北保定打造红色文化盛宴

“铭记历史同心圆梦”中国·保定纪念抗日战争胜利70周年红色文化走廊之旅暨河北省“中国旅游日”系列活动将于2015年5月19日正式启动，活动将持续到10月底结束。

活动以“铭记历史同心圆梦”为主题，以缅怀先烈，珍视和平，开创未来为主要目的，着力推动4A以上景区提档升级，着力推动景区周边配套和公共服务体系建设，着力推动绿道和旅游综合体建设，着力建设旅游产业集群，整合旅游资源，放大旅游优势，实现保定在京津冀协同发展中的绿色崛起，以红色旅游带动保定旅游产业实现跨越式发展。

活动主办方还发布保定抗战“八个一”文化要素，作为保定独特红色历史和文化符号的最佳概括，保定抗战“八个一”亮点尽显，引人瞩目。

保定位于晋察冀抗日根据地的核心地带，是华北抗日主战场里的主战场。从白洋淀到巍巍太行，从地雷战、地道战到敌后武工队、雁翎队，从少年英雄王二小到狼牙山五壮士，全民皆兵，全民参战，在中国共产党的领导下，保定人民组织抗日武装，创建敌后抗日根据地，为抗日战争和世界反法西斯战争做出了巨大贡献。（笑阳）

“谦让”应成为国民文明出行的“通行证”

□王红峰

近日，ZH9724航班正从大连飞往深圳，就在这期间，机舱内4名女性乘客因调整坐椅靠背起了纠纷，双方发生争执并上演了一出“全武行”。因影响飞机行驶过程中的安全秩序，飞机经停南通时，这4名女子均被南通市公安局机场分局民警带走，并被处以行政拘留。看到这则新闻，笔者不禁呼吁：“谦让”要成为国民文明出行的“通行证”。

谦让是指谦虚的礼让或退让。谦让，是人生前行的一张通行证；谦让，是幸福微笑的一包催化剂；谦让，是和谐相处的充分条件。人与人之间的和谐共处，贵在谦让。谦让不但可以改善自己与社会的关系，还可以使自己的心灵得到慰藉与升华，更可以使我们的团队更强、对外形象更好。

谦让自古是中华民族的传统美德。谦让的经典故事，屡见不鲜。如在战国时期，蔺相如的“完璧归赵”让他的身份地位高升，从一个“门客”而与廉颇“同列”。以致招来大将廉颇的不满，还企图羞辱蔺相如一番。而蔺相如却以礼谦让他，使廉颇终于负荆请罪，成就“将相和”的千古佳话，并合二人之力，保全了赵国。试想一下，假如两人互不相让，坚持针锋相对，后果又会怎样呢？大概为秦所灭了吧！这种相互谦让的作风，多么难能可贵啊！

如果ZH9724航班前后排乘客能互相谦让，就不会因调整坐椅靠背区区小事而在7000米高空4名女子打成一团。既损了形象，又误了旅程，真是不值得！

谦让，可以化冲突为详和，化干戈为玉帛。和谐社会的构建，需要同胞们带上“谦让”、握住“谦让”，共走中华民族复兴之路。

行 游 新 语

昵图

因爱之名 说走就走

零距离感受“泰美”

□宋闻茵 文/图

泰国是向中国游客最早开放、我国游客最集中的境外旅游目的地之一。一个月前带领全家完成的一次自助游，让我知道，为什么十几二十几年了，泰国游恒热不衰：一个资源丰富、价格合理、人民友善、管理规范（基本不需要主客双方斗智斗勇）的地方，是有理由反复感受的。

出游计划 生日礼物

今年春节假期，看到一则消息，“2014年，中国出境游的人数超过1亿人次”。今年4月正好是奶奶的80大寿，这条消息让我们一下把它和生日礼物联系到了一起：80岁的人，从未出过国，趁现在身体还行，何不给老人填补一项空白？动议一出，我最积极，因为小时候，我是奶奶一手带大的。

尽管意向有了，但是实施起来却要攻坚克难，最主要是时间问题。我很忙，父母都在上班，而且也都挺忙，请几天假，说着容易，落实难。尽管媒体总在呼吁带薪休假，但是单位如果总是有事，别人在忙，你还好意思请假？况且还是一家三口在同一时间请假，不仅要选择时机，还需要决心。最后是妈妈的话帮所有人做了决定：“要想把所有事安排妥当再走，那就永远走不了。”“对，现在旅游，就时兴说走就走。”我附和道。3月中旬，爸爸被说服后，我们终于达成一致：都去请假，4月初，出游一周！

说走就走 并不仓促

时间定了，去哪儿，也费了一些周折。最先，计划去台湾，但因为父母都是事业单位的员工，办起手续程序繁多且费时，更主要的是，去台湾，那算出国吗？最后，大家决定去口碑不错、条件成熟的泰国。

此时已是3月中旬，报团来不及，正好自由行。计划安排的任务落在了我的身上，找去过的朋友讨经验，上网查攻略、寻价格、买机票、订酒店……10余天，一切搞定。这里需要做一下说明，虽然去泰国可以落地签，但如果是语言不好或为减少在境外机场滞留的时间，可以走之前委托国内公司先办签证。我就是在网上找了一家公司，比自己去办每人多收20多元钱的费用。这样做的另一好处，就是出发时心里踏实。

交通住宿 物有所值

这次出行，因为有80高龄的奶奶，事先对于交通工具的选择格外用心，除了接送机提前预定好专车外，在泰国曼谷到海滨小城芭提雅之间的交通也选择了“专车”（预约出租车）方式。现在想想，本次出游，之所以能让老少皆宜、全家满意，“行”的方案选择正确，是重要原因。

泰国的出租车大多使用液化天然气，公路收费远低于中国，所以，费用比国内便宜很多，但一定要注意，在市区应要求打表，郊区远途谈好价钱。

这次旅行的美好感觉还缘于对住宿的选择。老少一大家，住的酒店不仅地点要好，条件也不能差。按着父母规定的这个标准，最后在曼谷选了一家距离中心商业区只有300米的星级酒店。这个酒店，不只逛街购物方便，交通和房间条件也是超好，最重要的是，比国内同级别酒店便宜很多。带老人每天出游的时间不能太长，在酒店房间呆的时间相对多一些，因此，良好的住宿条件，也是提升旅游质量感的重要环节。

我们在芭提雅住的酒店档次不如曼谷，虽然价钱差不多，但是，同样让我们满意。这个酒店位置很好，既靠海，又在核心城区，特别是它的楼顶有一个无边泳池，这对于我们这些又想尽情享受海边沐浴感觉，又怕晒黑的人来说，简直是一举两得，看着大海，徜徉水中，还有楼顶帮我们遮住直射的烈日，以及池边的烧烤……美景、美味、美感，美不胜收。

泰式按摩 必须点赞

因为有朋友推荐，妈妈走前强烈要求把泰式按摩作为旅游项目之一，所以，出发前也在网上进行了预定。事实证明，这个项目以后应该成为必选。我们选定的是一家在中国游客中有着较好口碑的连锁按摩店，接单的是开在一家星级酒店一楼的分店，技师在一个半小时内同级别酒店便宜很多。带老人每天出游的时间不能太长，在酒店房间呆的时间相对多一些，因此，良好的住宿条件，也是提升旅游质量感的重要环节。

我们在芭提雅住的酒店档次不如曼谷，虽然价钱差不多，但是，同样让我们满意。这个酒店位置很好，既靠海，又在核心城区，特别是它的楼顶有一个无边泳池，这对于我们这些又想尽情享受海边沐浴感觉，又怕晒黑的人来说，简直是一举两得，看着大海，徜徉水中，还有楼顶帮我们遮住直射的烈日，以及池边的烧烤……美景、美味、美感，美不胜收。

泰式按摩 必须点赞

因为有朋友推荐，妈妈走前强烈要求把泰式按摩作为旅游项目之一，所以，出发前也在网上进行了预定。事实证明，这个项目以后应该成为必选。我们选定的是一家在中国游客中有着较好口碑的连锁按摩店，接单的是开在一家星级酒店一楼的分店，技师在一个半小时内同级别酒店便宜很多。带老人每天出游的时间不能太长，在酒店房间呆的时间相对多一些，因此，良好的住宿条件，也是提升旅游质量感的重要环节。

我们在芭提雅住的酒店档次不如曼谷，虽然价钱差不多，但是，同样让我们满意。这个酒店位置很好，既靠海，又在核心城区，特别是它的楼顶有一个无边泳池，这对于我们这些又想尽情享受海边沐浴感觉，又怕晒黑的人来说，简直是一举两得，看着大海，徜徉水中，还有楼顶帮我们遮住直射的烈日，以及池边的烧烤……美景、美味、美感，美不胜收。

泰式按摩 必须点赞

因为有朋友推荐，妈妈走前强烈要求把泰式按摩作为旅游项目之一，所以，出发前也在网上进行了预定。事实证明，这个项目以后应该成为必选。我们选定的是一家在中国游客中有着较好口碑的连锁按摩店，接单的是开在一家星级酒店一楼的分店，技师在一个半小时内同级别酒店便宜很多。带老人每天出游的时间不能太长，在酒店房间呆的时间相对多一些，因此，良好的住宿条件，也是提升旅游质量感的重要环节。

我们在芭提雅住的酒店档次不如曼谷，虽然价钱差不多，但是，同样让我们满意。这个酒店位置很好，既靠海，又在核心城区，特别是它的楼顶有一个无边泳池，这对于我们这些又想尽情享受海边沐浴感觉，又怕晒黑的人来说，简直是一举两得，看着大海，徜徉水中，还有楼顶帮我们遮住直射的烈日，以及池边的烧烤……美景、美味、美感，美不胜收。

泰式按摩 必须点赞

因为有朋友推荐，妈妈走前强烈要求把泰式按摩作为旅游项目之一，所以，出发前也在网上进行了预定。事实证明，这个项目以后应该成为必选。我们选定的是一家在中国游客中有着较好口碑的连锁按摩店，接单的是开在一家星级酒店一楼的分店，技师在一个半小时

曼谷大皇宫一角

曼谷湄南河畔随处可见的佛教建筑

味觉，又不太过刺激，假如再配上椰奶、泰式冰激凌，那滋味，难以名状，意犹未尽。

自助出游 印象“泰美”

因为时间关系，这次只去了曼谷和芭提雅，据说清迈、普吉岛还可感受别样风情，只能寄望下一次泰国之行了。

中国人对于旅游要求并不高，没挨宰，自觉物有所值，便是称心。随团游便宜，但占用时间强迫购物、走马灯似地赶点儿、吃大桌饭，让人不爽，难怪选择自助游的中国人越来越多了。

一次说走就走的旅游，一个并不高大上的目的地，竟让全家如此心满意足。泰国这个温润的佛教之国，之所以能够对全世界游客保持持续的吸引力，恐怕自有其过人的地方。很多中国人去过泰国，之后如果邀他再去，有人认为那是“泰囧”，我的感觉恰恰相反——“泰美”。

环 球 揽 胜

旅游资深业者揭秘低价旅行团

“零团费”咋是“上当游”？

□张雄

近日，云南某导游不满意游客消费低，全程四分半钟不换气，以“道德、良心在哪里”辱骂游客，甚至要挟游客。这一事件持续发酵，有关部门虽然已经对此做出了处罚，却挡不住大家对此事件背后的旅游超便宜团、“零付费团”的讨论。

所谓“零团费”即旅行社以成本价或者低于成本的价格招徕旅游团，而依赖游客购物的佣金来获取利润。

“零团费”背后的旅游产品质量低劣、欺诈频出，为了保证出团有收益，导游必须使出浑身解数向游客“开刀”，否则他就会是“杨白劳”，旅游社也会解雇他，由此游客权益受到侵害“零团费”往往是“上当游”、“受气游”，对旅游业的声誉和发展造成了不良影响。

作为资深旅游从业者，下面为大家揭秘，一个价格便宜的旅游团往往有以下几种情况：

第一，旅行社可以通过协议价拿到更便宜的价格，包括酒店、机票、景区门票等，这是旅行社组团价格便宜的基本点。

因为跟酒店、航空公司、景区等有协议，在保证一个团的人数数量和一定期间内带来多少客源的情况下，旅行社通常能拿到很低的团队协议价，跟现在的团购有点类似，个人价和团队价肯定要差很多，这个大家也都懂。

第二，负地接，即旅行社以低于成本的价格去销售，当旅游者抵达目的地以后，通过购物、自费、加点、换点等等，只要是能挣钱的，把之前低于成本的销售价格给挣回来。

这时候存在一个赌局，如果整个团的旅游者消费不够那么多，这个团就赔钱了。

这种低价团，往往是导游在地接社内部竞拍中高价拍到带团的机会，如果整团不购物，导游就血本无归，白忙活几天而且还贴钱，自然不会有好的心情和态度。

如果你参加了这样的团，整团消费好的话，导游服务会很好。如果让他赔钱，要不脸色不好看，要不导游会说些难听的话，甚至是强制消费。

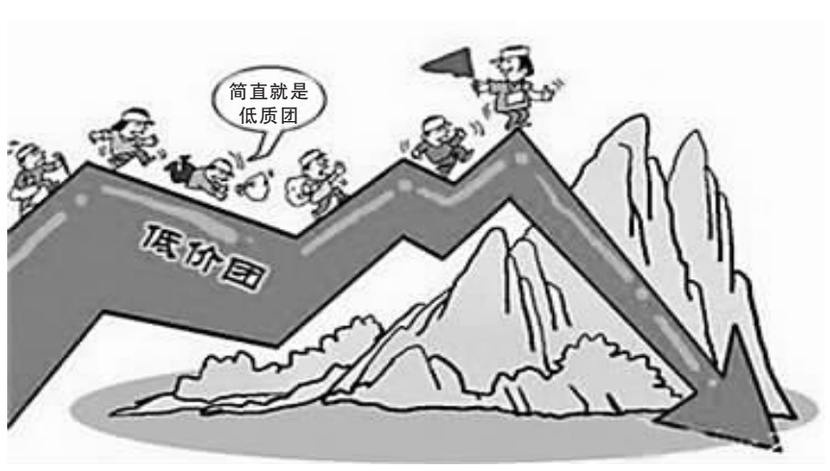
所以在这里提醒旅游者，出去旅游，让心情开心最重要，不要只顾着还价。旅游价格不像购买一部手机那么简单，灵活性太大。有的导游完全没有底薪，就靠着购物抽点，你不购物就断了她的生路，他不跟你急才怪。

第三，尾单产品，有时候是提前下单产品，这些产品往往体现在包机、专列旅游产品上。

例如，一家旅行社发专列，1200个位置，他们只卖了1000个位置，最后一天的时候还有200个位置是空余的，这时候可能会使用亲朋好友特价团，宁愿不收取火车费用，只收取一个旅游目的地吃、住、行等费用，他们也不愿意浪费火车位置。

当然，若是专列旅行社考虑到长久发展思路的话，他们便不会低价卖最后卖不出去的200个位置，这样对另外1000人会起到非常不好的影响，甚至旅游团会出现抵触情绪或者是反抗的行为，以至于对发专列的旅行社的口碑造成很坏的影响。

最后，作为一名旅游从业者，同时作为一名普通消费者，衷心希望旅游局提高行业监控，取缔这种低价旅行团，同时提醒广大消费者，不要一味贪图便宜。天下没有免费的午餐，世间没有免费的服务。



旅 游 焦 点