

揭露「不合理低价」背后的陷阱 设立「品质旅游产品榜」开展旅游服务「大家评」

# 国家旅游局重拳治理旅游乱象

建立了旅游综合协调机制,但从机制运作情况看,不少还属临时性、突击性,相关部门之间责任不够清晰,难以形成合力,旅游市场秩序突出问题没有得到根本解决。国家旅游局局长李金早直言:“相当一部分地方旅游市场乱象丛生,有的甚至有黑恶势力渗透,如果继续任其发展,无疑是我们的严重失职。”

张家界导游杨某砍价威胁游客购物案经查,导游杨某欣受湘西中旅委派带一个50人散客团,在去往张家界途中,因部分游客不愿意参加购物,杨某欣不安排中餐,导致游客不满发生冲突,杨某欣随即到餐馆厨房拿了一把菜刀与游客对峙。依据《旅游法》、《导游人员管理条例》的有关规定,国家旅游局已吊销杨某欣导游证,今后不得从事导游业务;张家界市公安局已责成事件发生地的慈利县公安局对杨某欣持刀行为立案调查,依法处理。对湘西中旅责令改正,没收违法所得,并处5万元罚款,停业整顿6个月。对旅行社法人代表处2万元罚款。责成长沙市旅游局对长沙市欧亚旅行社(组团社)进一步核查,发现问题,依法处理。

国家旅游局监督管理司司长彭志凯说,从国家旅游局接到的投诉举报问题看,涉及不合理低价及由此导致的强迫购物或变相强迫购物的占34%,排在首位;涉及无资质经营、假旅游券、交通事故、航班延误、签证、退款纠纷等占24%;涉及旅行社擅自变更行程、增减旅游项目、降低服务等级标准等违反合同约定的占23%;涉及景区管理、门票价格及服务质量问题占13%;涉及在线旅游企业提供预订机票、酒店等单项产品服务质量问题的占6%。

下一步,国家旅游局将通过曝光典型案例,揭露“不合理低价”背后的陷阱,设立“品质旅游产品榜”,开展旅游服务“大家评”等,加强对游客理性消费的宣传引导。同时,按照组团社与地接社联动治理,线上线下同时治理,旅行社与导游一体治理,企业与从业者协同治理,法律应用、市场化手段、行政管理联合治理原则,全国一盘棋整治旅游市场顽疾。

国家旅游局、公安部、国家工商总局于近日联合下发了《关于治理规范旅游市场秩序的通知》,把“不合理低价”、“违法一日游”等扰乱旅游市场秩序的行为,作为治理旅游市场秩序的重点。国家旅游局与公安部、工商总局已建立季度工作会商机制,督促指导各地开展治理规范工作,要求各地旅游、公安、工商等部门尽快建立部门联动机制,强化治理规范旅游市场秩序的共同责任。对影响旅游市场秩序的重大事件实行督办制度,对整治不力、监管不到位的问题,要实行问责。

据悉,下半年,国家旅游局还将制定出台《旅游经营服务不良信息管理暂行办法》,建立健全旅游信用信息公示制度,发布“旅游失信行为记录”。旅游协会等中介组织将制定评价旅行社、导游、饭店、景区的服务标准,开通游客网上评价旅游企业和从业人员平台。

## 旅游焦点

□本报记者 姬薇

今年以来,国家旅游局出台系列措施,从社会反映最强烈、游客投诉最突出的问题抓起,依法大力整治旅游市场秩序。包括派出20多个工作组赴云南、湖南等12个省区市开展不合理低价专项检查及重点投诉举报案件的督查督办。建立健全服务等退出制度,摘牌一批市场秩序混乱的A级旅游景区、星级旅游饭店牌子。目前已对百余宗违法违规旅游企业进行了摘牌、降级等处理。建立旅游服务质量万名社会监督员制度,动员社会监督员对旅行社、导游、饭店、景区、交通、购物等各个环节开展明查暗访。

《旅游法》实施以来,尽管许多省市区

90后、毕业旅行、孤独患者、遇见、自由、说走就走、在路上

## 90后旅行锁定七个词



毕业季到来之际,携程依托大数据对90后的旅行行为进行了大量的分析,近日发布了90后旅行行为分析报告。

报告指出,90后旅行行为比其他年龄段的游客复杂,他们仍处于成长状态中,会随着外在事物的改变而不断调整自己的想法,90后旅行行为锁定在七个词上:90后、毕业旅行、孤独患者、遇见、自由、说走就走、在路上。

专家表示,“毕业旅行在90后心中的分量甚至要超过毕业典礼,这是90后结伴出游中的典型案例。”同时,报告发现,有一部分90后热爱一个人出游,对他们而言,孤独患者是最好的形容词。在旅行的过程中,90后对于遇见有着特别的情结,不同的人,不同的事并不会让他们畏惧,反而会有独特的新鲜感。

本报讯 日前,由国家旅游局主办,中国青年报社承办,主题为“文明,我行!”的大学生“文明旅游背包行”活动在中国人民大学启动。

国家旅游局副局长李宏表示,对于每年国内旅游36亿人次、出境旅游1亿人次的旅游大国来说,文明旅游还没有成为广大游客的普遍自觉行动;而大学生群体是一个充满

本报讯 由国家旅游局、中国新闻社共同主办的“文明旅游随手拍”公益活动近日在京启动,主办方发出了“文明旅游随手拍”公益活动倡议,号召全社会携起手来,为文明旅游行为点赞,曝光旅游不文明行为,共同营造扶正祛邪、文明旅游的社会氛围,为弘扬社会主义核心价值观,推动全社会文明程度提升,

本报 日前,由国家旅游局主办,中国青年报社承办,主题为“文明,我行!”的大学生“文明旅游背包行”活动在中国人民大学启动。

国家旅游局副局长李宏表示,对于每年国内旅游36亿人次、出境旅游1亿人次的旅游大国来说,文明旅游还没有成为广大游客的普遍自觉行动;而大学生群体是一个充满

本报 由国家旅游局、中国新闻社共同主办的“文明旅游随手拍”公益活动近日在京启动,主办方发出了“文明旅游随手拍”公益活动倡议,号召全社会携起手来,为文明旅游行为点赞,曝光旅游不文明行为,共同营造扶正祛邪、文明旅游的社会氛围,为弘扬社会主义核心价值观,推动全社会文明程度提升,

## 澳洲游的三种形式②自驾游

如果想要在澳大利亚更加深度地游览,更进一步地体验当地文化,自助游是一个不错的选择。自助游虽然在行程安排等方面,都要自己做出选择、取舍,但相对地,行程的自由度以及自主程度也就更高,可以更加切合我们自己的兴趣爱好去旅行,最终收获的体验当然也会比跟团游好很多。

在自助游客中,有很大一部分人选择租车自驾。澳大利亚的交通网络四通八达,公路路况很好,景色十分美丽并且丰富多样,很适合自驾游。这种方式,不仅在时间安排上得到了更多的自由,也解决了各景点之间的交通问题,并且如果几个人同租一辆车,那价格方面也比较经济实惠。在野外的公路自驾时,还经常可以遇到野生动物。

# 碧海银沙下 速度与激情

不能错过的自驾游——大洋路

澳大利亚最经典的自驾线路非大洋路莫属,可以说它是全澳大利亚最美的海滨自驾公路之一。它全长243公里,起始于托基,终点位于亚伦斯福特。这条路上,不仅有十二门徒岩、洛克阿德峡谷以及伦敦桥等大气磅礴的海蚀奇观,有茂密原始森林覆盖的奥特韦国家公园,还有神秘的沉船遗址和陡峭的悬崖,也有许多方便吃饭住宿的滨海小镇。在大洋路自驾,不一定要走完全程,但著名地标十二门徒岩绝对不可错过。

“十二门徒”大约形成于1000万年前,2000万年前,海浪和海风不断侵蚀着石灰岩悬崖,逐渐形成了洞穴,之后再发展成拱门,最后顶部坍塌,就呈现出了今天我们所看到的景象。由于风化和侵蚀不断,所以“十二门徒”在持续减少,如今只剩下八个了。

在大洋路上自驾,身边有时是如巨斧所劈凿的悬崖峭壁,有时是高耸茂密的树林,有时是色彩斑斓的迷人小镇,有时是柔软细腻的广阔沙滩。听着翻滚巨浪拍打着岩柱与悬崖的轰鸣声,看着成群海鸟盘旋海面盘旋的奇景,行驶在这样的海滨公路上,你一定会被大自然的壮美所震撼。

城际自驾游——最美东海岸

除了大洋路这种经典自驾公路之外,在东海岸的各大城市之间租车自驾也非常合



南澳大利亚绝野中自驾日影

旅行专家还对90后出游的主题进行了分类,超过42.3%的90后以欣赏自然风光为目的,18.4%的人以城市观光为首选,19.6%的人以各地美食为“捕猎对象”,而如骑行、野营、极限拉练等以挑战自我为目标的也有10.1%。数据分析发现,在90后中结伴出游与单独出游的比率近乎对半,更有意思的是,喜欢单独出游的90后一般不会结伴出行,反之亦然。

专家称,提前3天预订出行的80后占比接近45%,而提前3天预订出行的90后占比则接近60%,显然90后更为认同说走就走的理念。乘坐飞机出行的90后占比为59.8%,乘坐火车出行的为32.3%,而大巴及其他交通工具占比不到10%。

最后,数据分析得出一些90后出行的小特点:出行方式方面,90后出游自由行占比为87.3%,跟团游占比仅为12.7%,对自由的追求让他们更愿意自己来规划行程;目的选择方面,90后国内游占比为79.3%,出境游占比20.7%,收入水平仍成为制约90后旅行目的地选择的重要因素;出行次数方面,90后平均一年出游的次数在4.2次。(吴阳)

## 大学生“文明旅游背包行”启动

活力,有着积极影响力的重要群体,希望通过他们的身体力行,把文明旅游的观念传递出去,用实际行动带动和感染更多人。“旅游行为不是一种个人行为,而是个人和社会之间

增强国家软实力作出贡献。国家旅游局副局长吴文学在致辞中指出,国家旅游局把“文明”确定为未来三年旅游

## 国家旅游局倡议“文明旅游随手拍”

增强国家软实力作出贡献。国家旅游局副局长吴文学在致辞中指出,国家旅游局把“文明”确定为未来三年旅游



在世界上最大的沙岛上自驾越野车

适。比如在悉尼和墨尔本之间自驾,花上两到三天的时间,不仅可以路过很多景色优美、极具特色的小镇子,也可以经过澳大利亚的首都堪培拉。

当年悉尼和墨尔本争当首都,最后为了公平起见,澳大利亚政府在两座城市之间选定了一个小村子作为首都,就是现在的堪培拉。被定为首都以来,堪培拉发展迅速而稳健。自驾到这里时,可以去造币厂观看运输钱币的机器人带来的“热舞”,去参观雄伟的首都山和议会大厦,也可以去国立博物馆欣赏农业、艺术、机械、科学等五花八门的展览。

当年悉尼和墨尔本争当首都,最后为了公平起见,澳大利亚政府在两座城市之间选定了一个小村子作为首都,就是现在的堪培拉。被定为首都以来,堪培拉发展迅速而稳健。自驾到这里时,可以去造币厂观看运输钱币的机器人带来的“热舞”,去参观雄伟的首都山和议会大厦,也可以去国立博物馆欣赏农业、艺术、机械、科学等五花八门的展览。



令人震撼的自然奇迹——十二门徒岩



小镇莱克斯斯特伦特海岸边的天鹅

东海岸自驾游途中的人文景色多种多样,如果不走途经堪培拉的城际高速,而是沿海边的“1号公路”行驶,那么自然景色则更加丰富多彩。距悉尼不远的卧龙岗附近有很多怪石滩,其中有天然形成的“喷水洞”。从卧龙岗再向南开车约2、3小时,就可到达悉尼人最爱的周末度假胜地之一,杰维斯湾。这里以碧海银沙出名,白色的海滩不仅是休闲旅行的好去处,也受到了很多冲浪爱好者的青睐。继续向南,你还会经过许多美丽的滨海小镇,比如维新州交界处的港口伊登,盛产沙蟹的人海口小镇莱克斯斯特伦斯等等。

东海岸自驾游途中的人文景色多种多样,如果不走途经堪培拉的城际高速,而是沿海边的“1号公路”行驶,那么自然景色则更加丰富多彩。距悉尼不远的卧龙岗附近有很多怪石滩,其中有天然形成的“喷水洞”。从卧龙岗再向南开车约2、3小时,就可到达悉尼人最爱的周末度假胜地之一,杰维斯湾。这里以碧海银沙出名,白色的海滩不仅是休闲旅行的好去处,也受到了很多冲浪爱好者的青睐。继续向南,你还会经过许多美丽的滨海小镇,比如维新州交界处的港口伊登,盛产沙蟹的人海口小镇莱克斯斯特伦斯等等。

越野车自驾

澳大利亚是个名副其实的越野王国,无论城市里还是小乡村,无论雨林中还是海

边,到处都是越野车飞驰的场景。为了让游客能更方便地享受越野自驾的乐趣,很多租车公司也提供越野车的租赁服务。这些车通常都加装了强劲的减震系统和粗大结实的保险杠,使你乘坐得既安稳又舒适,同时也有较高的安全系数。

澳大利亚适合越野车自驾的线路非常多。你可以沿着西澳大利亚长达2000公里的吉布河路行驶,感受尽路途那些陡峭的峡谷和汹涌的河流所带来的震撼;其间可以穿越古老的无人地带——金伯利地区,这里有着一大片金光闪闪的沙滩、古老而神秘水潭和高耸峡谷的荒野;或是去世界上最大的沙岛——被称为“四驱车天堂”的弗雷泽岛探险。在可以当作飞机跑道的75英里海滩上风驰电掣,一边欣赏碧海银沙的绝美景色,一边感受“速度与激情”。

(作者:网名@超级小包子,旅行作家,《畅游澳大利亚》和《畅游新西兰》作者。曾在澳洲留学生活多年,足迹几乎踏遍澳大利亚和新西兰每个角落,对澳洲本土文化有着较深刻的了解,对中西方文化差异有着自己独到的见解。)

## 在线旅游行业集体亏损为哪般?

□靳晓峰

有人的地方,就有江湖。汇聚了“吃”、“住”、“游”、“行”、“娱”、“购”六大旅游基本元素及“商”、“养”、“学”、“闲”、“情”、“奇”新六大旅游发展要素的旅游行业,更是一个人人人海的江湖。

旅游行业这个江湖,不光在线旅游企业和线下旅游企业(如传统旅行社、酒店集团)打得不可开交,在线旅游企业自己打自己,同样打的不亦乐乎。

我们先看看前四大在线旅游企业携程、艺龙、途牛,去哪儿相继公布的2015Q1(1-3月)财报数据(未经审计):携程Q1净收入23亿元,净亏损1.26亿元。艺龙Q1净收入2.258亿元,净亏损1.807亿元。途牛Q1净收入12.5亿元,净亏损2.331亿元。去哪儿Q1净收入6.711亿元,单季度净亏损首破7.012亿元。

看的出来,中国前四大在线旅游企业已经陷入集体亏损,无一幸免。随着携程控股艺龙,途牛,去哪儿,途牛,去哪儿等对手形成隔空对峙局面以及暑期,中秋、国庆、圣诞等旅游旺季到来时市场竞争的加剧,笔者揣测,恐怕在今年年底到来之前,在线旅游企业无论是哪个大佬,估计心里都没底:今年我们要亏多少?

那么,我们要问一问了,在线旅游行业集体亏损为哪般?

在线旅游企业之所以陷入集体亏损,笔者认为做旅游出身的携程和艺龙纯属躺

枪,老大老二被没有旅游行业经验但是崇尚强有力营销手腕、藐视传统旅游业界交易规则、企图用互联网技术颠覆传统旅游行业的强者小弟如途牛、去哪儿等打乱了节奏,用“大促”、“返现”、“半价”等各种手段冲击。既然慢一步就得死,那么,大家就一起往前冲好了,要死也是大家一起死!不就是拼命补贴,拼命撩人头,拼命增发融资吗?你会,我也会!你送礼,我贴钱,他返现!归根结底来看,在线旅游企业的目的还是为了争抢线上客户资源。

资本市场上,途牛拉了京东投5亿美元,驴妈妈拉了锦江集团投5亿美元,携程则拉到Expedia的对手Priceline先后两笔共计7.5亿美元的可转债投资,再反手收购Expedia控股的艺龙,件件大事,都充分体现了目前中国的旅游行业正处于以产品经营为核心,逐步转移到以资本为核心的阶段。

旅游行业是个一切围绕“人”的人气聚集的、复杂的行业,其涉及到的产业节点(包括组团、地接、票务和酒店预订、餐饮交通、导游服务等)每一个都很复杂,绝非在线售卖酒店间夜和机票、门票那么简单。互联网技术可以改变,改善旅游庞大产业链中的某个流程和环节,但归根结底,景区景点的优美风光、人与人之间在旅游时的情感交流,住宿、餐饮、购物时得到的便捷与舒适服务,享受人生的愉悦心情,才是旅

游体验的根本。而这些体验,都要依靠线下企业的服务来支持,绝不是在线旅游企业可以通过互联网技术手段就能为旅游者实现的。即“线上线下旅游必然趋于融合”。

2015年“十二五”即将收官,“十三五”战略谋划将随之落地。新常态下,在线旅游企业之间与线上、线下旅游企业之间,该如何共存共赢、公平竞争、互利互惠、共同发展,而不是各种断供、各种封杀、各种内斗、各种抵制、各种损人不利己?良性的市场竞争,做好服务,做好体验是必须的,但是恶意的、低级的价格竞争就要不得了。

资本市场的运作,只是为旅游行业的发展提供了充足的资金。在线旅游企业面对集体亏损所要做的变革,就是要走出偏执的“用互联网技术颠覆传统旅游行业”的思想误区,放下身段,不光要做好旅游者的在线体验,更要做好与线下企业的合作体验,须知,他们才是真正接待你住上客的服务提供者!

想要做好客户体验吗?记住一句话:简单、粗暴、直接要不得,尊重、细致、情感才能获得认可。(作者:劲旅网旅游财经专栏特邀评论员、北京百思康普旅游投资管理有限公司总经理)

## 环球揽胜

## 旅游观察