

# 服务质量面临严重缩水

# 旅游电商现

# “双11”

# 低价超卖后遗症

99元国内游“秒杀”、999元出境游特价“尾货”……旅游电商在刚刚过去的“双11”期间一如既往地推出各种“惊爆价”项目。业内人士称，大力低价促销之举很可能造成产品超卖，从而导致服务不到位、旅游产品体验差等情况发生。

## A 低价团禁而难绝

今年“双11”期间，各大旅游电商竞相推出各种“促销”“特惠”产品。携程推出了“奔跑吧双11”三折起全球旅行；从11月2日至11月12日的11天里，驴妈妈旅游网持续推出“不剁手，去旅游”的“双11”大促专题；途牛网则主打“尾货任性游”“要玩要低价”主题，推出限时秒杀；同程网再度上演1元、99元、11元景区门票秒杀活动；阿里旅行也积极参与并推出“未来景区”线下门票五折活动。

一位业内人士告诉《经济参考报》记者，各大旅游电商产品促销力度很大，很可能造成产品超卖，超出供应商服务能力范围，从而导致服务不到位、旅游产品体验差等情况发生。从前两年的情况看，有的消费者守候至凌晨抢到的低价项目，随后被告知“未成团”就取消了。即便成行，伴随着价格降低，服务质量严重缩水。

很多时候，低价诱惑的背后，是一个又一个坑损消费者利益的陷阱。

近日，家住山西的陈先生携妻女到北京旅游，在故宫游览时，收到多张关于“长城、十三陵一日游”的传单，价格在每人50元到150元。经过对比，陈先生选择了一家每人100元团费的产品，并跟对方确认，团费包含门票费、交通费和餐费，午餐为“桌餐”，十二菜一汤。

坐上大巴车后不久，陈先生一家人被要求补交费用，理由是如果要游览长城的话，由于时间有限，需要坐缆车。“来北京就是想游览长城，总不能因为时间有限，就不下车游览吧。”陈先生告诉记者，抱着同样的想法，车上绝大多数游客又补交了150元。

经过一个小时的匆忙游览后，游客们离开长城，被带去吃“桌餐”。“十二菜一汤被缩水为八菜一汤不说，这些菜基本都是凉菜，比如凉拌黄瓜、凉拌土豆丝、凉拌豆腐、凉拌‘心灵美’等，一桌坐十几个人，根本不够吃。只能靠吃馒头增加饱腹感，但馒头也是凉的。”陈先生说。

“到十三陵都没下车，只坐着车转了一圈，我们就被带到了销售玉器的商店。”陈先生告诉记者，在商店里面待的时间远多于游览长城的时间，有专门的讲解员对游客一直解说，直到游客不好意思掏钱购买。

“后来又去了几个商店，每处一待就是一个多小时，大部分游客多多少少都在‘劝说’下买了一些东西。一整天，除了坐车就是购物，真正游览的时间只有上长城那一个多小时，还被加收缆车费。”陈先生表示，今后再也不会参加这样“坑人”的一日游。

中消协一位负责人表示，从多年来全国消协组织受理消费者旅游投诉情况分析，凡低于成本价，以超低价、零负团费等形式组织的旅行团或购物团，无一例外均存在强制或变相强制购物问题。

蚂蜂窝数据研究中心负责人马禹涛对记者表示，“低价团”长期存在有消费者的原因，国内依然有很多旅游消费者偏好低价，价格敏感高于价值敏感，这形成了大量低价团存在的心理和市场土壤。更重要的是，监管执行效力不足，一条低价的云南游线路卖500元，另一条合理的云南游线路卖3000元，没人保护提供合理价格企业的权益，违法成本低使越来越多旅行社加入零负团费的队伍。

## B “徒法不足以自行”

北京中闻律师事务所律师李斌说，旅游法颁布已两年，低价团宰客等旅游市场乱象屡禁不绝，说明“徒法不足以自行”，很多方面还需要加强配套制度建设和保障。

执惠旅游创始人刘照惠认为，旅游线路问题频发与目前旅游市场的同质化竞争不无关系。他表示，目前的旅游产品线路一般是由线下进行多年规划形成的，线路较为固定，导致整个旅游行业线路产品同质化严重，缺乏创意。因此，旅游市场就通过打价格战方式恶性竞争。由于产品本身利润比较低，基本不到10%的毛利润，导致很多旅行社考虑从其他方面补偿一些，比如强制购物、劣质餐饮等。

“旅游线路创新，旅行社要承担比较大的风险。一款新产品的宣传费用和时间成本比较多，如果接不到一定量的客源，旅行社就要承担卖不掉的风险。因此，很多旅行社宁可卖同质化的线路产品，提高一些销量，也不愿意拿小账新开发的产品去冒风险。”马禹涛告诉记者。

2013年10月1日正式实施的《旅游法》规定，“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”。当前，一些旅行社仍以明显低于成本价销售不合理的低价旅游产品，损害消费者权益，严重扰乱旅游市场秩序，涉嫌违反《旅游法》和《反不正当竞争法》。

虽然有法可依，乱象仍难根除。北京市消费者权益保护学会理事芦云表示，虽然新的旅游法对于低价团或者零价团，包括导游的一些行为做出了很明确的规定，但是在实践过程中，他们往往会规避法律的强制性规定，采用其他变相方式获取非法利益。

李斌则建议多方共同作为，相关主管部门在各自的职责范围内应该加大监管和查处力度，同时旅游行业要强化自身的行业自律。

## C 提高违法成本

多位受访专家和业内人士认为，规范旅游市场应依法从严，加大惩处力度，提高违法违规成本。同时，应明确管理机构的监管责任，明确监管主体。

中国旅游研究院院长戴斌指出，为了保护游客的合法权益，规范市场秩序，法律法规应对从事招徕、组织和接待游客的旅行社，从注册资金、质量保证金、经营场所、导游和领队的资质等方面进行详细规制。

马禹涛认为，一旦发现零负团费，第一次可以警告，第二次就应该撤掉相关资质。比如，关于“张家界低价团宰客、导游强制消费”的新闻曝光后，张家界方面已做出处理决定，取消两家当事旅行社的经营许可证，吊销营业执照；吊销两名当事导游的导游证。

专家强调，应明确管理机构的监管责任，明确监管主体。政府要调整监管方式、监管机制，出现问题后，不要扯皮，要向更有利于消费者解决问题的方向去改正，否则消费者维权成本越高，越不利于对侵权事件进行治理。

(经参)

## 老夫妇机场遇尴尬 登机前方知超重行李费1911元

本报讯 最近，去日本探亲的上海李老伯夫妇在机场遇到了一件郁闷事：行李被指超重，需补缴的超重款金额能抵上一张机票的价格，这让李老伯横竖“想不通”。

日前，李老伯和老伴儿乘坐春秋航空航班前往日本探亲。登机时，按照程序，须将托运的行李过磅。没想到，机场工作人员示意两位老人将所有行李过磅称重。这令李老伯心里咯噔了一下：不会超重吧。果然，工作人员告知，加上夫妇俩贴身的行李，总共超重了10kg。电脑上跳出的应付超重行李金额让李老伯吓了一跳：1911元。

高昂的行李费令李老伯和老伴儿很纠结：“机票才2000块一张，超重行李费都能抵上机票了，我们不去了吧。”僵持一刻钟后，李老伯咬咬牙忍痛拍板，补交了超重款。

记者登录几家国内主要航空公司官网查询，发现对于国外航线的免费行李额标准，各家航空公司在不同舱位以及行李的件数、重量和尺寸上，都有不同的要求，需要消费者出发前仔细查阅后调整行李布局。

比如，东方航空公司国际航班经济舱免费托运行李额限制为两件，每件限额32kg；中国国际航空公司规定，免费行李额为经济舱一件行李，每件限额为23kg。另外，还有长、宽、高三边的尺寸等限制。不过，虽然标准不同，但几乎所有航空公司的首页都能在“行李信息”“行李服务”等栏目内查询到相关信息。

律师提醒乘客，在登机前，务必查看相关航空公司的行李信息，以免到时要缴纳不必要的超重罚款。

(新民)

## 拘留期满后不思悔改 黑导游林某到三亚再被抓

本报讯 黑导游林某被拘留期满后仍不思悔改，冒充正规导游再次带团进入三亚。日前，三亚市有关部门根据举报线索突击执法检查，将其抓获。

据三亚市旅游委有关负责人介绍，10月底媒体曝光了“2760元双人游贵宾券”浪漫海南游事件，自称“吴建军”的导游事后经查实为林某，是无导游资格证人员。随后，三亚市旅游警察支队将其移交三亚凤凰派出所予以行政拘留5日。

拘留期满后，林某再次以“吴建军”的身份带团前往三亚，并强迫游客消费，遭到游客举报。三亚市旅游委、三亚市旅游警察支队、三亚市交通局根据举报线索将其抓获，目前有关部门正对其做进一步调查。

(新华)