

案例研判

2019年7月5日,云南省昆明市西山区人民法院依法开庭审理了两起旅游行业行贿、受贿罪案件。涉及的3名被告中,有两名被认定为受贿、一名为行贿者。此案已经二审终结,成为法院对旅游经营行为中给予和收受商业贿赂的违法犯罪行为做出刑事判决的第一案,值得业者深思。

“利润返点”因何成了“行贿受贿”

□ 杨富斌 杨洪浦

案由

第一起案件:经法院审理查明,被告人李某某(辽宁省朝阳市人)在担任深圳市某国际旅行社有限公司业务部经理期间,利用掌握的公司客源,私下与昆明仟悦旅行社有限公司法定代表人及负责人毛某某商定,李某某提供“零价、低价”旅游团队资源,毛某某负责将团队带至云南各地州购物店进行消费。之后,按照每个游客约50元的标准支付回扣。经鉴定,自2017年1月至2018年6月,李某某收受毛某某给予的“回扣”共计人民币30万余元。

庭审上,面对公诉机关的指控,被告人李某某及其辩护人对指控的犯罪事实及罪名均表示没有异议。

第二起案件:被告人赵某某以同样方式接受了毛某某的回扣(行贿者为上一案件中的同一人),但赵某某表示自己行为没有罪。据查,赵某某(山西省晋城市人)在担任“去玩吧”公司总经理期间,利用掌握的公司会员资源,私下与毛某某商定,由毛某某将团队带至云南各地州购物店消费,之后毛某某按每人300元标准,通过其私人银行账户打到赵某某的私人银行账户。

经鉴定,自2016年11月至2018年5月,赵某某收受毛某某给予的回扣共计人民币131万余元。

庭审上,被告人赵某某对公诉机关指控的犯罪事实并无异议,“但其辩

称:购物旅游是旅游行业常见的一种商业模式,在该模式运作下的收益合情合理;北京某商旅网络科技股份有限公司、去玩吧公司以及仟悦公司按照该模式运作各自获得商业回报,其本人并没有损害任何公司或个人的利益;毛某某通过个人账户给予其本人的是信息佣金,不应构成受贿;其本人已于2016年10月起通过个人银行账户把毛某某转来的钱作为公司利润转到去玩吧公司的对公账户。

法院审理认为,毛某某为谋取“低价、零价”旅游团队资源,谋取不正当利益,向非国家工作人员行贿共计人民币162万余元,数额较大,已经构成

对非国家工作人员行贿罪,依法应处3年以下有期徒刑或者拘役,并处罚金。由此,法院认定毛某某犯对非国家工作人员行贿罪,判处有期徒刑2年,并处罚金100万元。

对于被告李某某、赵某某的行为,法院认为,李某某利用职务便利,违反国家规定,收受回扣归个人所有,数额较大,其行为符合非国家工作人员受贿罪的构成要件,构成非国家工作人员受贿罪。依据《中华人民共和国刑法》之规定,判决其有期徒刑一年零六个月;违法所得30万余元,予以没收并上缴国库。对于赵某某,法院认为,被告人赵某某及其辩护人对涉案行为性质的辩解及辩护观点,与查证的事实不符,不予采纳。故判处其有期徒刑5年,并处没收财产人民币50万元。

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。”这里并没有明确“以对公账户把返款或回扣转给对方对公账户就是合法的,否则,就是非法的”。在实践中,业者对此一直有不同的理解。有观点认为,不管以何种形式,只要存在给予和收受回扣行为,就属于商业贿赂。据了解,几年前上海某旅游行政主管部门曾以此为由,对浦东某旅行社公开入账的回扣进行了处罚。而多数业者认为,并且在旅游行业内多年通行的行业规则也是地接社给组团社的“利润返点”或“回扣”,只要双方都是“公对公”公开入账,就是合法的。

如果后一种理解是正确的,那么,本案中令人感到蹊跷的是,为什么本案中的当事人都是企业负责人,为什么不能公开把回扣入账并且通过对公账户进行转账?如果是他们私人操作旅行社业务,那属于非法经营,应当按非法经营罪论处。如果是单位合法经营,特别是毛某某作为云南地接社负责人,不可能自己带团去组织游客购物等,而极有可能是其负责的旅游企业在组织旅游活动。因此,出现本案中的这种行贿和受贿行为,令人有些不解。由于判决书中对此陈述不详,不知真实情况如此。不管怎样,通过本案判决,提醒所有旅游企业经营者,要把“返点”或“回扣”公开入账,并通过通过对公账户转账。不要弄巧成拙,把本来可以合法经营的手段和活动“非法化”了。

(作者单位:北京市法学会旅游法学研究会)

优秀导游展示

敖燕军:从好导游到好老师

□ 王赵洵 林雯晶

“海胆雀贝味正香,海参生蚝强又壮……有口福、有眼福,黎族同胞善歌舞。船型屋外三月三,穿着筒裙跳竹竿。山兰酒、竹筒饭,吃后都要把它赞……赞海南、赞宝岛,迎来发展双自贸,旅游者,我自豪,贡献力量最——骄——傲!”在第四届全国导游大赛海南省选拔赛中,国家高级导游员敖燕军以自编的充满海南文化的“海南数来宝”赢得了在场观众的阵阵掌声和共鸣。

朴实的小平头,个子不高,长相沉稳还自带点喜感的敖燕军在导游行业一干就是十几年。抱着“培育更多的导游人才,让自己从业多年总结的一身本领发挥效用最大化”的念头,如今他虽已转行当起了老师,却依然和导游行业息息相关。平日里在学校上课,给学生们讲授导游从业知识技巧。同时,他还一直在海口市百顺祥导游服务公司做兼职导游。只要一有空,他就奔赴旅游一线坚持带团。

说起报名参加第四届全国导游大赛的选拔这件事,敖燕军当时想了很久。36岁的他可以说是这次参赛选手里年纪最大的老大哥,因为自己的年龄他压力很大,毕竟同台还有他的学生。不过,想到不论是一线带团、考级拿证,还是教书育人,自己的导游生涯中始终缺少了一项——参加导游相关的比赛。为了不落遗憾,抱着“搏一把”的心理,他报名参加赛了。“努力过就好,没拿到名次也没关系,可以作为经验运用到课堂中。”想到这,敖燕军大脑中一直紧张着的那根弦放松了不少。

一路过关进入海南省决赛后,备赛时间不过匆匆一周,他全力以赴做准备。“我白天忙上课,孩子还小,晚上哄完孩子睡觉后就争分夺秒地背题改词。好在课堂上可以结合教学



内容展示导游词,十多年的导游工作经验也派上了大用场。”他腼腆地笑着说道,“还算应付得过来。”

最终,凭借过硬的专业素质,敖燕军以专业的控场、流畅的讲解和几近完美的导游词创作,一路过关斩将,赢得了评委们的一致认可。

“大家好,我姓敖,外号小黑别吐槽。来海南15年,我和海南换新颜。燕军就是我的名,现在已是海南人。学旅游做导游,导游要有一颗心。初心不忘,向——前——进!”正如敖燕军自创的“数来宝”中说得一样,从接触导游这一职业到如今,他初心未改——平时教学生怎么做一个好导游,抽空出团带带客人,及时更新、丰富自己的一线导游经验,再加以融会贯通到教学上。敖燕军觉得这样挺好的。“其实我的想法很简单,我就是想当一个好导游,一个好老师。”

(照片由被访者提供)

祁梦:因为喜欢所以坚持

□ 贾泽人

2019年夏天,很多人都记住了一位恬静的姑娘,她叫祁梦,是古城开封推出的“缤纷汴梁·今夏开封”文博之旅的城市代言人。作为一名老导游,2011年,她荣获开封市导游员大赛优秀奖;2016年荣获开封市讲解员大赛三等奖、河南省讲解员大赛优秀奖;去年,她作为开封市区唯一一位入选者担任“伟大的变革——庆祝改革开放40周年”大型展览的讲解工作,获中宣部嘉奖。今年,她入围第四届全国导游大赛决赛。

“真的非常喜欢,除了喜欢,我不知道还有什么理由让我一直坚持。”这个文弱而又执拗的女孩儿,本着对家乡的热爱、对传统文化的痴迷,2011年大学毕业后选择了导游这份职业,一干就是8年。从最初的稚嫩到如今的不学无术,8年来,她始终秉承着认真敬业的态度和精神,将开封这座城市魅力传播给来自五湖四海的游客。从业至今,她从未接到过一例投诉,更多的是游客临别前对她竖起的大拇指,还有“下次来开封,还要请你为我们讲历史”的交口称赞。

“路是脚踏出来的,历史是人写出来的。我们的每一步行动都在书写着自己的历史。”吉鸿昌将军的这句话,是祁梦的人生信条。她坚信,一个好的导游,不仅要业务能力精良,还要是“多面手”,脚踏实地前行,书写属于自己的历史。祁梦大部分的业余时间都用来学习,她积极了解



行业动态和政策法规,深入系统学习业务知识。无论是讲解时对重点的把握,还是面对游客的突发疾病,抑或是在偶遇车次晚点时,安抚客人的焦虑,她都能信手拈来,游刃有余。

“我是幸运的。”面对诸多荣誉,祁梦说得最多的一个词是“幸运”。“幸运”是一种自谦,而在它背后,是一个又一个字斟句酌、反复熟悉知识点的失眠之夜。祁梦说,她将继续以热爱为动力、以信念为坚守,用真挚去诠释旅游行业的价值,不忘初心,用自己的努力去实现一位普普通通“导游员”的时代梦想。

(照片由被访者提供)

“环西部火车游”再添新品

新华社电(记者 李杰)记者近日从中国铁路兰州局集团有限公司甘肃兰铁国旅公司获悉,中铁兰州局今年将依托敦煌铁路开行“环西部火车游”甘肃旅游大环线等新品。

据了解,“环西部火车游”是中铁兰州局于2018年4月份推出的列车旅游新模式,将火车从交通工具变成“陆地游轮”。随着西部交通基础设施不断提升,西部旅游热度不断升温,2019年“环西部火车游”旅游专列开行、组织接待游客同比增长均超过20%,实现客票收入同比增长10.7%,利润同比增长67.3%。

“敦煌铁路开通后,串联起了甘肃、青海、新疆、西藏四省区环线旅游铁路通道,为落实甘肃省‘品交通丝路,游如意甘肃’品牌战略,发展全域

旅游带来了有利契机。”中铁兰州局甘肃兰铁国旅公司党委书记、董事长符庆忠说。

符庆忠说,2020年,“环西部火车游”将开行“兰州—张掖—嘉峪关—敦煌—阿克塞—大柴旦—茶卡—刚察—西宁—兰州”等甘青大环线7日游线路,推动西部地区铁路客运提质增效、旅游经济高质量发展。

本报常年法律顾问:

北京市岳成律师事务所

网址: www.yuecheng.com

电话: 010-84417799

微信: beijingyuecheng

地址: 北京市东三环北路丙2号天元港

中心A座7层



新闻会客厅

精准化营销 服务高质量客户



□ 被访者:合肥申美国旅总经理朱雷
□ 采访者:本报记者 赵垒

历经十余年的发展,2019年,安徽申美国旅积累了3万名固定会员。作为一家专注中老年旅游的中小旅行社,这实在是一笔值得炫耀的资本。然而,去年年初,申美国旅总经理朱雷却做出

了一个让同行颇为不解的决定——削减会员数量,从3万多人减到4000多人。对此,朱雷的解释是“服务几万名会员,客户服务压力大、效率低。”如今,一年已过,申美国旅命运几何?

总结2019年企业发展状况,朱雷给出了这样的答案:“短线游产品毛利总额下降了27%,人均利润增长了80%。长线产品销售增长显著。8名客户经理在有两名休产假的情况下,长线消费人次依然增长了35%,客户长线消费复购率明显提升。这说明公司精准化营销的方向是正确的。”

朱雷说,确立精准化营销方向,最初是缘于高昂的人力成本之下的一种无奈之举。“会员数量太大,客户经理只能凭感觉去维护,哪个会员比较热情、反馈积极,就反复联系这些会员。而对于更多有消费能力、相对低调的会员,却因缺乏跟进导致重复消费率不高。”

2019年以前,申美国旅的1名客户经理平均面对4000多个客户;推行客户经理制之后,1名客户经理平均面对400多个客户。为了配合他们的工作,公司会经常性组织一些客户联谊活动,如会员生日会、会员感恩日、超级会员日、新年联谊会等,帮助他们在客户面前“刷脸”,增进感情。“效果非常明显。一方面,客户经理能够集中精力、专注服务有价值的客户。他们熟悉自己客户的消费记录、消费习惯和消费需求。客户的反馈越好,他们干起来就越带劲,经济效益得到保证的同时也有成就感。另一方面,对于这4000多名优质会员来讲,他们

觉得受到了特殊关照,也很开心。”

如何从3万多名固定会员中筛选出4000多名,朱雷说,筛选的原则只有一个,就是“具备长线消费能力,倾向于选择品质旅游产品。有了这样一批优质会员,再加上客户经理细致的服务,去年我们推出的每个新品都获得了成功。比如,我们准备推出东西欧包机项目,事先通过客户经理把尚未去过欧洲的优质会员筛选出来,提前了解他们的需求,然后根据这些需求设计产品。最后,再把这些优质会员集中起来,向他们介绍产品的开发过程、有什么独到的为中老年游客服务的内容、和市场上同类产品相比有哪些优势等等。去年7月,仅两天时间我们就收了300多名选择东西欧包机的客户。”朱雷说,经过10多年的发展,申美国旅在安徽中老年游客当中树立了一定口碑,“客户信任我们,愿意坐下来花时间来给我们机会去详细介绍产品,这一点非常重要。”

分析近几年安徽旅游市场的现状,朱雷认为,“一些同行在营销缺乏创新的情况下,一味地从价格上下功夫,导致了市场上短线产品主要靠送土特产的购物游,‘送鸡送鸭送排骨,扛着麻袋去旅游’。这类产品在市场上占有量越大,正规的品质游产品就越没机会。长线产品则一直处于产能过剩状态,比如去年安徽市场上直飞俄罗斯包机游产品,正常价格应该在七八千元左右,但是,一度降到了1999元双飞去俄罗斯。对此,组团社

苦不堪言。作为安徽省五星级和5A级旅行社,申美国旅十分明确,我们绝不搞零负团费,不能毁掉了自己在老客户心目中的好形象。”

2019年,申美国旅继续坚持品质路线,“短线产品方面,在原有的常规团队基础上再提升,带领中老年游客错峰出游,住的是四星级酒店,吃的呢,在别的团午餐大多是20元或是25元,最多也不过30元标准的时候,申美国旅的餐标就已经‘加’到了四五十元,而且选择的都是特色餐厅。其实,算算这笔账,旅行社并不亏。午餐客人吃得满意,晚餐相对简单一点,客人也能理解。时不时的我们还会把客人带到比较有特色的街区,晚餐由客人自主选择。为了增加短线产品的吸引力,我们还会把学生研学旅行的一些项目拿来,丰富中老年客户的旅行体验。住得好、吃得好,还能够动手参与,学到一些比较专业性的知识,行程轻轻松松的,客人说这样的产品蛮好的。”朱雷说,申美国旅反复向客人强调的理念是“没有套路就是最好的套路”。“行程中有购物店,我们会跟客户说得明明白白,有几个购物店、有哪些自费项目。中老年客户时间充裕,他们有的是时间在旅行社中间慢慢比较。他们不怕花钱,但是怕花冤枉钱。所以,与其遮遮掩掩,不如明明白白。通过‘加’‘减’,申美国旅树立起了值得信任的企业形象,这才是旅行社可持续发展的最大资本。”

(照片由被访者提供)