

## 观察

## 配合整治市场顽疾 旅游企业在行动

□ 本报采访组

近日,文化和旅游部部署开展“未经许可经营旅行社业务专项整治行动”(以下简称“专项整治行动”),正规旅行社企业纷纷叫好。同时,“李逵”们积极行动起来,通过自查自纠、组织专题培训、向游客普及旅游常识等方式,提升正规企业市场竞争力,挤压“李鬼”们的生存空间,更好地保障游客合法权益。

3月22日,湖北峡州国际旅行社集团有限公司宜昌公司、武汉公司同时开展旅行社规范经营专题培训。培训期间,宜昌公司门店管理和供应部、计调部、导游部、办公室等部门汇报了“自查自纠”的情况;武汉公司的培训围绕解读专项整治行动相关文件展开,分析违规行为、整治对象、整治行动方式及相关案例。峡州集团董事长胡时华说,峡州国旅一定会遵照专项整治行动有关要求,规范经营操作,完善经营管理,坚决抵制低价游,维护旅游者的合法权益,给旅游市场一片蓝天净土。

上海青旅集团董事长胡洁表示,针对“不合理低价游”“欺、强、压、游、购”等行为,上海青旅承诺:坚决贯彻落实专项整治行动部署,深刻认识未经许可经营旅行社业务的严重危害,坚决抵制并欢迎社会监督;不断加强企业自身的产品研发能力,积极开发满足不同需求的高品质旅游产品,强化优质服务意识,推崇品质旅游,树立和维护优质旅游服务品牌形象;

采访中,业者纷纷表示,创新旅游产品、提升服务品质、满足不同游客的需求,才是杜绝未经许可经营旅行社业务、不合理低价游等顽疾的根本。

叶霜红说,今年以来,福建省旅游有限公司不断增强产品研发能力。在设计产品时,注重将旅游与文化体验、美食分享、互动拓展紧密结合,推出了家庭亲子游、老年康养游、红色旅游等特色主题游产品。“这些产品每周常态化收客,受到众多游客的青睐。”

去年国内游市场恢复以来,上海锦江旅游控股有限公司与30多个省市的文化和旅游企业合作,推出了全面升级的系列产品。升级后的锦江旅游产品强调参与性、体验性和差异化,包括宁夏沙漠观星游、粤闽琼游温泉美食体验等。一系列锦江特色深度游产品一经推出,就获得市场追捧。同时,锦江旅游加强对各地地接社接待品质的管理,坚决维护“锦江旅游,品质一流”的市场形象。

“当前,游客对卫生、餐食、用车、出游体验等各方面有了更高的要求,

“当前,随着疫情防控形势持续向好,旅游市场加速回暖,复工复产步入加速期。在此时开展整治行动,有助于推动旅游市场洗牌、优胜劣汰,推动旅游行业提升服务水平,加速转型升级。”福建省旅游有限公司总经理叶霜红说。

“旅游行业门槛较低,实践中,我们发现一些没有获得经营许可的单位或个人,租个车、找个向导就带领游客开展郊区一日游,其中很多是以出售保健品为名的。其实,仔细想想,天下哪有免费的午餐?非正规旅行社组织的旅游活动,游客权益和人身安全根本得不到保障。”众信旅游相关负责人表示,开展专项整治行动,有利于保护消费者和旅游经营者的合法权益,对净化市场环境、规范旅游经营秩序、推动旅游企业复工复产,具有积极意义。

随着专项整治行动逐步推进,大批正规旅行社正以实际行动维护旅游市场秩序。

针对一些“黑社”经常通过微信朋友圈、网络社群招徕游客,北京世纪中润国际旅行社有限公司的员工们近日在微信朋友圈中发布了一则信息:“天下没有免费的午餐!一次出行的交通费、餐费、住宿费、保险费、景点门票、人员工资其实很好算出。超低价揽客背后必定有各种各样的花活,必定埋藏着各种各样躲不过去的坑……出行前请选择正规旅行社。”

## “李逵”叫好 积极响应

“当前,随着疫情防控形势持续向好,旅游市场加速回暖,复工复产步入加速期。在此时开展整治行动,有助于推动旅游市场洗牌、优胜劣汰,推动旅游行业提升服务水平,加速转型升级。”福建省旅游有限公司总经理叶霜红说。

“旅游行业门槛较低,实践中,我们发现一些没有获得经营许可的单位或个人,租个车、找个向导就带领游客开展郊区一日游,其中很多是以出售保健品为名的。其实,仔细想想,天下哪有免费的午餐?非正规旅行社组织的旅游活动,游客权益和人身安全根本得不到保障。”众信旅游相关负责人表示,开展专项整治行动,有利于保护消费者和旅游经营者的合法权益,对净化市场环境、规范旅游经营秩序、推动旅游企业复工复产,具有积极意义。

随着专项整治行动逐步推进,大批正规旅行社正以实际行动维护旅游市场秩序。

针对一些“黑社”经常通过微信朋友圈、网络社群招徕游客,北京世纪中润国际旅行社有限公司的员工们近日在微信朋友圈中发布了一则信息:“天下没有免费的午餐!一次出行的交通费、餐费、住宿费、保险费、景点门票、人员工资其实很好算出。超低价揽客背后必定有各种各样的花活,必定埋藏着各种各样躲不过去的坑……出行前请选择正规旅行社。”

## 加强自律 自我提升

“当前,随着疫情防控形势持续向好,旅游市场加速回暖,复工复产步入加速期。在此时开展整治行动,有助于推动旅游市场洗牌、优胜劣汰,推动旅游行业提升服务水平,加速转型升级。”福建省旅游有限公司总经理叶霜红说。

“旅游行业门槛较低,实践中,我们发现一些没有获得经营许可的单位或个人,租个车、找个向导就带领游客开展郊区一日游,其中很多是以出售保健品为名的。其实,仔细想想,天下哪有免费的午餐?非正规旅行社组织的旅游活动,游客权益和人身安全根本得不到保障。”众信旅游相关负责人表示,开展专项整治行动,有利于保护消费者和旅游经营者的合法权益,对净化市场环境、规范旅游经营秩序、推动旅游企业复工复产,具有积极意义。

随着专项整治行动逐步推进,大批正规旅行社正以实际行动维护旅游市场秩序。

针对一些“黑社”经常通过微信朋友圈、网络社群招徕游客,北京世纪中润国际旅行社有限公司的员工们近日在微信朋友圈中发布了一则信息:“天下没有免费的午餐!一次出行的交通费、餐费、住宿费、保险费、景点门票、人员工资其实很好算出。超低价揽客背后必定有各种各样的花活,必定埋藏着各种各样躲不过去的坑……出行前请选择正规旅行社。”

## 甘肃春季旅游产品“新意”足



3月24日,在甘肃省张掖市高台县康翠采摘园内,200多名小朋友在采摘草莓。采摘游是今春甘肃旅游的热点之一。中新社发 郑耀德 摄

□ 牛莹 记者 张陵堂

## 春游产品受热捧

近日,“春风摇曳女人节·千名佳丽丽游古镇”活动在兰州市河口古镇景区举办。该活动邀请兰州市及周边省份的1500余名女性游客,在春暖花开时节品赏美丽乡村、赏三江春韵、观特色演艺,创造了“千人团一日游”的佳绩。这是甘肃龙行天下国际旅行社特别推出的“新春开门红”促销产品,希望让更多游客走出家门,到甘肃省内一些生态资源颇佳的地方开展特色“春游”活动。

近段时间以来,与甘肃龙行天下国际旅行社一样,甘肃省内多家旅行社不断创新产品,抢抓春季旅游市场机遇。

去年,甘肃神国际旅行社联合兰州几家旅行社,面向兰州市民推出了一日游新品——“黄河娃·周游记”,吸引了很多市民游客到兰州周边开展“一日游”,市场反馈良好。“今年春季,我们重点开发周边游、一日游、两日游产品,研发小团、精品团、自驾游、房车团等,且主推中高端旅游团,升级大众旅游消费品质,丰富产品体系,让游客出行更加放心、安心。”甘肃神国际旅行社董事长裴建宏说。

甘肃龙行天下国际旅行社总经理邱诚说,去年,甘肃省内游市场复苏明显,一日游、短线游产品受到市场青睐。“今年,我们重新整合资源,力求吸引更多甘肃人游甘肃,同时拓展相邻省份客源,开发更加多元化的周边游、一日游产品。3月份以来,我们的‘一日游’产品几乎天天发团,周末人更多。”

## 春游时节忙创新

一直以来,在游客心目中,兰州市内及周边的“一日游”产品已经有了固定模式。比如,到了4月赏花期,在兰州就是游览万亩什川古梨园景区,吃农家饭、游梨园、拍照。“今年,我们在用餐和游乐上进行了创新,提前对接了什川古梨园景区农家乐经营者和餐饮供应商,游客可以在成团前根据自己的需求选择餐饮服务,一是在普通农家乐自点小菜,二是品尝我们搭配在线路中的当地特色农家饭。如果游客带小孩出行,我们还会专门挑选游乐设施齐全的农家乐,为孩子们提供儿童套餐,并赠送小风筝,让孩子们尽情享受放纸鸢的乐趣。类似这样的增值服务还有很多,我们正尽最大努力做得更好。”甘肃神国际旅行社总经理马晓文说,在设计“一日游”新产品时,他们着眼兰州周边市场,设计了刘家峡摘草莓·太极岛钓鱼·畅游河口古镇、什川古梨园赏花吃火锅、临洮岳麓山赏春等主题产品,增加了更多互动体验环节,且配套设施配备完善。

“今年春季,我们仍以敦煌市周边短线游产品为主。在敦煌市内,游客可以参观红色圣地、走玄奘之路、

自费项目”等违法违规项目。相当一部分旅行社主要采取的竞争方式依然是价格战,企业缺乏差异化、市场化、规模化的运作模式。这些旅游市场中存在的深层次问题需要行业监管部门和旅游企业共同努力,不断摸索、总结经验,不断实践,才能取得根本性改变。

“建议相关执法部门严查违法违规者收客宣传源头,另外,严查黑车、黑导及与其合作的购物商店,确保消费者和正规旅行社的利益得到保障。”北京世纪中润国际旅行社有限公司董事长谭从敬说。

“业内监督很重要。”众信旅游相关负责人表示,在平时的经营过程中,他们会留意违法违规线索,注意收集好证据,与其他旅行社一起进行监督,让市场环境早日得到净化。

“建议相关执法部门严查违法违规者收客宣传源头,另外,严查黑车、黑导及与其合作的购物商店,确保消费者和正规旅行社的利益得到保障。”北京世纪中润国际旅行社有限公司董事长谭从敬说。

“业内监督很重要。”众信旅游相关负责人表示,在平时的经营过程中,他们会留意违法违规线索,注意收集好证据,与其他旅行社一起进行监督,让市场环境早日得到净化。

“建议相关执法部门严查违法违规者收客宣传源头,另外,严查黑车、黑导及与其合作的购物商店,确保消费者和正规旅行社的利益得到保障。”北京世纪中润国际旅行社有限公司董事长谭从敬说。

“业内监督很重要。”众信旅游相关负责人表示,在平时的经营过程中,他们会留意违法违规线索,注意收集好证据,与其他旅行社一起进行监督,让市场环境早日得到净化。

“建议相关执法部门严查违法违规者收客宣传源头,另外,严查黑车、黑导及与其合作的购物商店,确保消费者和正规旅行社的利益得到保障。”北京世纪中润国际旅行社有限公司董事长谭从敬说。

打卡戈壁壁泉,在郊区,可以放飞纸鸢、体验户外瑜伽等。此外,我们新推出了以疗愈为主题的产品,让漫游体验成为定制旅游的主打方式。”甘肃敦煌天地旅行社总经理张海蓉认为,这些自我疗愈漫游式的旅行产品,非常适合现阶段旅游需求。

张海蓉介绍,4月下旬,甘肃敦煌天地旅行社将发起一起戈壁远征徒步赛事活动——《行无疆戈壁远征丝绸之路徒步挑战赛》。另一场旨在弘扬长征精神的徒步赛事活动,也在逐步推进。

“目前,多元化的新产品更易受游客青睐。我们打算把兰州市内的河口古镇、激光水舞秀、兰州水墨丹霞旅游景区等串联成线,于5月推出集乡村旅游、文化体验、地质研学、自然观光为一体的新产品,满足游客的多层次需求。”甘肃金桥旅行社负责人苏自立说。

在甘肃神国际旅行社的春季旅游产品体系中,乡村旅游也是非常重要的一部分。今年,该社推出的“春绿金城花开兰州,乡村美景正当时”新品,包括4条兰州市内短线游和甘肃周边省份短线游产品。其中,“兰州市内短线游产品耗时短、团费低、游客满意度高,周边省份短线游主要是乡村旅游产品,囊括了当地的特色景点、网红打卡地和最佳赏花点,相信会迎来一个春季旅游的小高潮。”裴建宏说。

## 红色元素添新彩

3月至今,甘肃众程国际旅行社组织兰州市内5000余名中小学生学习了致敬“卫国戍边英雄”陈红军烈士爱国主义教育实践教育活动。“我们推出的‘缅怀先烈·致敬伟大祖国’红色主题教育活动,吸引了兰州市很多中小学校。我们想通过这样的红色教育活动,让孩子们铭记历史、缅怀先烈、珍惜现在的美好生活,做一名爱党、爱国、爱家、爱自己的新时代好少年。”该社负责人宗欣说,4月,该社还将推出一系列以弘扬爱国主义精神和传统文化等为主题的研学旅游产品。

据马晓文透露,甘肃西行盛世国际旅行社正在策划春游踏青红色之旅系列产品。如,“红军在甘肃”系列,将串联甘肃省内的会宁红军会师旧址、哈达铺红色旅游景区、茨日那毛主席故居、俄界会议遗址景区等红色景点,同时,再加入一两个当地极具特色的景区。省外的春游踏青红色之旅,将以延安革命纪念馆、枣园旧址、井冈山等地作为目的地。“目前,这些产品仍在策划中。”

此外,甘肃省内一些旅行社也在联合研学机构设计一些研学旅游新产品。比如,在原有校外综合实践课程的基础上,对课本进行深度挖掘、题材创新,推出涉及农业、工业、科普、传统文化、考古、军事等多个主题的研学旅游课程,让学生们在学习之余,走进大漠戈壁、丹霞砂林、绿洲草原,进一步提升研学旅游的体验感。

## 内蒙古文旅投诉举报受理室 维护游客权益获点赞

本报(杨俊杰 侯宇婷)3月24日,游客王女士带着一面红色锦旗来到内蒙古文化和旅游投诉举报受理室,向工作人员表达她的感激之情。

据介绍,2020年年初,王女士参加了呼和浩特市某旅行社组织的旅游团。在旅行过程中,王女士购买了一件首饰,但事后由于某些原因想要退货。当时,王女士与导游协商后,导游表示愿意协助其退货,并将王女士购买的首饰留下。但受新冠肺炎疫情影响,这家珠宝店一直处于关门状态,王女士的退款迟迟未能落实。抱着试试看的心态,王女士来到内蒙古文化和旅游投诉举报受理室进行投诉,寻求

工作人员的帮助。在耐心倾听王女士的遭遇并做了详细记录后,受理室的工作人员向王女士介绍了他们受理投诉举报的流程,请她耐心等待处理结果。经过协调,王女士的退款有了着落,涉事旅行社表示愿意履行之前的承诺,并先行垫付退款3000元。

内蒙古文化和旅游投诉举报受理室负责人、内蒙古文化和旅游厅文化市场综合执法监督局局长金德华说,为群众解决旅游过程中的烦心事、糟心事是成立投诉举报受理室的初衷。自2020年8月份成立以来,投诉举报受理室已受理投诉举报案件130余起,为游客挽回经济损失90余万元。

## 律师观点

## 加收的东京奥运门票20%服务费 凯撒旅游该“无损全退”?

□ 李川

最近,有关“凯撒旅游不予退还东京奥运会门票服务费的纠纷”备受网民和媒体关注。3月22日,日本方面做出“将不允许海外观众入境日本观看2020年东京奥运会和残奥会”的决定。作为东京奥运会国内票务代理机构,凯撒旅游表示,可以按照东京奥运会门票金额向购票者退款,但加收的相当于门票价格20%的服务费不予退还。对此,多数购票者表示不能理解,自己并未出发,也没有享受任何服务,所谓的“服务费”理应全额退款,即“无损全退”。作为一名律师,笔者认为,在理清有关事实,捋顺法律关系之前,争议双方及有关媒体最好不要意气用事。首先要冷静下来,分析并借鉴国际上处理此类问题的经验,然后依法讨论责任划分,理清损失承担者的责任,这有利于旅游行业疫情后可持续健康发展。

旅行社业务主要分为两类:一类是包

价旅游服务,另一类是单项委托服务。凯撒旅游作为国内知名的旅行社批发商,这两方面业务都有涉及。具体到东京奥运会门票问题,作为在中国大陆的独家代理商,凯撒旅游既可以单项委托形式单独销售门票,也可以“门票+酒店”等方式提供包价旅游服务。以上两种方式,经营模式不同,法律关系不同,相应的法律责任也不同。

就单项委托服务而言,《合同法》第四百零三条第二款规定,受托人因委托人的原因对第三人履行义务,受托人应当向第三人披露委托人,第三人可以选择受托人或者委托人作为相对人主张其权利,但第三人不得变更选定的相对人。具体到此次退款纠纷,委托人是东京奥组委,受托人是凯撒旅游,第三人是购票者。购票者既有权要求凯撒旅游赔偿,也有权要求奥组委赔偿。但如是因不可抗力造成的违约,就另当别论了,各方均不承担违约责任。至于门票如何退,决定权在奥组委。

如果凯撒旅游将东京奥运会门票与酒店等服务打包,形成凯撒旅游的独家产品,东京奥运会观赛只是其旅游服务项目之一,那么,他就要对整个产品的取消承担责任。按照《中华人民共和国旅游法》第六十七条,遇到不可抗力以后,应当与客人进行协商,协商不成的话,任何一方均有权解除合同,旅行社应当在扣除向地接社和履行辅助人支付已经实际发生且不可退还的费用后将其余费用退还给游客。此时,凯撒旅游应当举证哪些是已经实际发生且不可退还的费用。

再者,加收的相当于门票价格20%的服务费到底包含哪些服务,凯撒旅游应当公开透明,避免猜测。如果收的是代理服务费,如上所述,凯撒旅游的代理任务在不可抗力之前已经完成,那么,就不存在退款问题,因为服务本身没有问题。如果提供的是包价旅游服务,那么,服务费就应当细分,提供了哪些服务,哪些是已经支付且不可退还的,并辅以相关证据。否则,

笔者认为,就应当按照《旅游法》的有关规定,视为因不可抗力造成的损失,只能由旅行社一方承担。

在此,笔者还想强调的是,不可抗力是什么企业和个人都无法预料且无法抵御的。面对消费者“无损全退”的要求,如果是少数经营者的高风亮节,无可厚非。但是,“无损全退”并不是企业必须遵循的法律标准,不能作为处理因不可抗力导致的退票问题的依据。目前,我国出境游仍未放开,从事出境游业务的旅行社受到严重冲击,大量员工降薪放假,企业间拖欠团款严重,能否撑到出境游恢复的那一天都很难说。此时,依法合规地让负责旅行社生存和尽快恢复经营的能力,是旅游行业者和旅游消费者都应考虑的问题。旅游行业内任何一个环节的缺失,都会造成整个链条的断裂,最终受损的不仅是旅游企业。“覆巢之下安有完卵”,这个道理大家都懂得,相信在局部利益与整体利益之间,每个人都会依法合情做出正确的选择。