

当前,旅游市场逐步呈现复苏发展的良好势头,自今年元旦、春节假期旅游市场实现“开门红”后,高开稳增态势一直持续。然而,一段时间以来,随着旅游业回暖,“不合理低价游”等乱象苗头再显。据全省多家旅行社企业举报:重庆保晟国际旅行社有限公司杭州分公司在销售“泰国曼谷芭提雅六日游”这一产品时,以“399元/人(且买一送三)”的价格在全省旅游市场全面销售。为避免此类“不合理低价游”行为对我省重要旅游目的地市场“泰国游”形成冲击,保障我省出境游市场平稳有序发展,浙江省旅行社协会第一时间对该情况进行了核实并上报至浙江省文化和旅游厅。

# 不合理低价游,不是“馅饼”是“陷阱”

◎ 记者 贾露



近年来,“低价游”乱象丛生,饱受诟病。4月10日,文化和旅游部办公厅发布《关于进一步规范旅游市场秩序的通知》(以下简称《通知》),要求各地统一思想,充分认识深化市场秩序治理的重要意义;突出重点,严厉打击干扰市场秩序的违法违规行为;强化保障,确保市场秩序治理各项工作落到实处。《通知》重点提出,要坚决遏制“不合理低价游”苗头和市场乱象扩散势头,重拳治乱,以高压态势对其露头就打。在我国旅游市场恢复发展的关键期,《通知》的发布,旗帜鲜明地对“不合理低价游”说不,亮明的是整治乱象的坚定态度,为加速回暖的旅游市场添上了一把政策之“火”,可谓正逢其时。

## 美丽外衣下的陷阱

——“不合理低价游”往往披着“便宜”“超值”“天上掉馅饼”等美丽外衣,实则却暗藏陷阱。

“不合理低价游”问题由来已久。尽管各级旅游主管部门数次重拳出击,却仍屡禁不止、禁而不绝。这不仅给旅游业复苏“添了堵”,也严重干扰了正常的市场秩序,影响了旅游业的整体形象。

“低价游”本身并没有什么问题,“花小钱享受优质的旅游体验”是游客普遍存在的消费心理,而若是把价格当成了唯一的衡量标准,“唯便宜是从”,这就大有问题了。以上文提及的“399元/人(且买一送三)泰国曼谷芭提雅六日游”产品为例,明摆着,这样的报价光是支付来回机票都不够,更何谈服务品质?这类看似诱惑力十足的低价游产品,恰恰是经营者抓住了游客贪图便

宜的心理,先用诱人的“馅饼”吸引游客入团,再通过欺骗、强制购物等手段获利。

从表面上看,“不合理低价游”只是价格不合理,而实质上其根子则在于竞争手段的不合理。同行间相互压价,你搞“零团费”我来“超值送”,虽然,用这样的手段吸引到了游客,但由此导致的利润下降也必然会让经营者滋生“堤内损失堤外补”的歪念,将一些其他消费项目强制转嫁给游客,“羊毛出在羊身上”,低价诱导之下,最终受伤的还是消费者。这种只顾眼前利益的“一锤子买卖”,侵害的不仅仅是消费者的权益,也大大损害了行业的声誉,得不偿失。



“低价游”就好似一把“双刃剑”,旅游企业以低价招揽游客不失为提升竞争力的手段,而一旦价格低至不合理的程度,经营者也必然面临“赔本赚吆喝”的利润困局,由此即会产生从游客身上“薅羊毛”的举动,终而,进入一个恶性低价竞争的死循环。

## 标本兼治,对症下药

——旅游市场存在的“不合理低价游”等问题由来已久,成因复杂。我们要健全长效机制,标本兼治,常抓不懈,也需要突出重点,严打猛治。

市场秩序关乎旅游业的生命力、旅游企业和从业人员的切身利益及广大游客的获得感、幸福感和安全感,对增强旅游消费信心、维护目的地形象至关重要。正如通知所指,“‘不合理低价游’是影响旅游市场秩序的顽疾和毒瘤,严重制约行业高质量发展”。《中华人民共和国旅游法》第三十五条明确规定,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。近年来,主管部门也针对旅游行业“不合理低价游”等乱象多次组织开展专项整治。然而,尽管法有所禁,一些经营者却仍铤而走险,“重操旧业”,只图眼前蝇头小利无底线大搞低价游。

老顽疾,更需新药方。“不合理低价游”等问题由来已久,其利益主体多、链条长,成因复杂。我们既要意

识到,开展旅游市场整治是狠刹行业顽疾、净化市场环境的有效手段,需从源头上治理,露头就打,严打猛治,提高“不合理低价游”的违法成本,让其无利可图;也要认清,规范旅游市场秩序是一项长期工程,要健全长效机制,在加强监管执法的同时,发挥协会优势推进旅游服务市场的改革,标本兼治,常抓不懈,努力实现市场微观的自治。

## 多管齐下,多点发力

——多管齐下,多点发力,方能有效铲除“不合理低价游”的滋生土壤,促使旅游回归到靠产品和服务品质获取竞争优势的正常轨道。

3月下旬,文化和旅游部组织召开2023年全国文化和旅游市场管理工作会议进行部署,明确要求多措并举规范旅游市场秩序。随即,浙江省文化和旅游厅在全省范围组织开展旅游市场规范化建设专项执法,以期进一步规范旅游市场经营秩序,保障旅游者的合法权益,确保旅游市场安全有序、平稳运行。浙江省旅行社协会第一时间积极配合,落实精神,充分发挥自身职能作用,协会在发给各会员单位《关于坚决抵制“不合理低价游”市场乱象的函》中提出,“‘不合理低价游’行为若不加以制止,将带来一系列严重破坏旅游市场秩序的问题,损坏游客和旅行社的合法权益。协会除向有关旅游主管部门举报呼吁外,要求所有会员单位加强行业自律,严格按照国家有关的法律法规开展旅游业务。”同时协会呼吁,“对于此类‘不合理低价游’旅游产品,要做到‘不转发、不代理、不销售’,主动提升服务品质,引导游客警惕明显低于正常价格的旅游产品,自觉抵制‘不合理低价游’,提倡安全、文明、理性消费,共同维护我省旅游市场秩序的健康发展。”

总之,遏制“不合理低价游”等乱象,需多点发力,以夯实旅游消费的各环节、全链条。一是要监管发力,保持常态化、全覆盖,绝不搞“一阵风”,各地文旅、市场监管、公安等部门要加大对旅行社经营和导游执业行为的事中监管力度,对旅游产品、旅游服务进行全方位的监督,规范旅游市场秩序,以公平高效执法营造健康有序的旅游消费市场环境;二是法规要长出“牙齿”,要以从业禁止、黑名单制等形成震慑,对情节恶劣者坚决予以顶格处罚,相关部门要站在净化市场环境高度,畅通举报渠道,以切实维护好旅游消费者合法权益来强化治理,确保长治久安,推动文旅业高质量发展;三是行业要自律,行业协会要呼吁旅游企业和从业人员强化自律,树牢“诚信为本、服务至诚”理念,依法规范经营,维护旅游市场秩序,不断提升服务品质,提升游客的获得感和安全感;四是消费者要树立正确的旅游消费观,理性消费,自觉摒弃“不合理低价游”产品。如此多管齐下,多点发力,方能合力铲除“不合理低价游”的滋生土壤,促使旅游回归到靠产品和服务品质获取竞争优势的正常轨道。