

去年以来,旅游市场复苏势头强劲,高开稳增长一直持续,近期更是借助冰雪游迎来“井喷式”增长。然而记者发现,临近寒假,“不合理低价游”又有冒头的迹象。日前,有网友被安利到一款“698元任选两条全国黄金游线”的文旅补贴产品。产品承诺:消费者仅需花698元,就可享受双人20条旅游线路任选两条畅玩的相关福利,且每条旅游线路在3-7日左右。记者分别咨询了线路中涉及的部分景区,并就产品中提及的“文旅补贴”事宜致电线路涉及的多个旅游管理部门核实,得到的答复如出一辙:“与该旅行社没有任何官方合作”“‘文旅补贴’一说属商家自发行为。”可见,这款产品明显有擦边和误导消费者的嫌疑。

近年,国家不断出台政策打击不合理低价游,但旅游市场的低价劣质旅游产品却屡打屡现。这些旅途上的“特价”或“补贴”可谓一步一个套路,看似“赔本赚吆喝”,实则暗藏陷阱。

春节将至,旅行社该如何回归品质,备战即将到来的寒假、春节旅游市场?

旅游市场刚复苏,低价游又有抬头 谁动了旅行社的“奶酪”

◎ 记者 贾露

低价团卷土重来?

——“不合理低价游”屡禁不止、禁而不绝,不仅损害了消费者的利益,给行业发展“添了堵”,也严重影响了旅游业的整体形象。在这场低价游的博弈中,究竟该由谁来埋单?

所谓低价旅游团,归根结底就是旅游报价低于旅行社成本的旅游团。以一条成本3000元,对外售价2000元,参团游客40人的低价游线为例,旅行社总成本12万元,实收团费8万元,4万元左右差价及盈利部分,势必要以购物、餐饮、自费项目返佣等方式补足。直白地说就是“羊毛出在羊身上”。

业内人士告诉记者,低价团的导游几乎都有“硬性指标”。这种先靠低价抢客,再以回扣等方式赚回的利润,被业内称为“刀尖上削下来的利润”。此次曝出的黄金游线文旅补贴产品,即是典型的低价团。该团报价698元,且享受双人畅游两条任选线路,相当于人均团费349元。据该产品介绍,供选择的20条旅游线路涵盖浙江、贵州、四川等多个省份,若以杭州出发至贵州为例,廉价航空杭州-贵阳旅游淡季往返机票也要700元左右,这还没有计入在3-7天行程中的住宿、餐饮、大巴、景点门票等的支出。可见,人均349元的报价实在低得离谱。

然而,如此离谱的报价,为何还会有人趋之若鹜?

贪便宜是一方面,也不乏抱着“赌徒”心态的游客。在这部分游客看来,即便是进了购物店,自己只要“握住”不买即可。而对于团费远不够覆盖成本的旅行社而言,诱导购物后拿回扣补贴团费,是唯一出路。如此背景下,矛盾的激化成为必然。

游客的旅游体验不佳、导游带货殚精竭虑、旅游目的地形象受损,低价团模式下,似乎各方都是受害者,可细细推敲却能发现,看似各方利益受损,实则仍有获益者。

仍以成本3000元,报价2000元的线路为例,假设40名参团游客中,有19人愿意购物,且参加了自费项目,旅行社因此得到的返佣足以覆盖成本,另外的21名游客,不但不用购物,还能以2000元的便宜价格走完全程,成为“受益者”。只不过,后者这份额外“受益”建立在购物游客利益受损的基础上。往往,低价团中的旅游商品报价会远高于实际价值,一块标价数万元的玉,实际可能仅需十分之一的价格,更有甚者,还有以假乱真的可能。



对症下药,标本兼治

——旅游市场存在的“不合理低价游”成因复杂,要健全长效机制,标本兼治,也需要突出重点,警示规范。

当前“一北一南”旅游以及出境游市场十分火爆,旅游产品丰富。同时,寒假和春节的旅游出行高峰也即将来临。

近日,北京市文旅局针对出境游市场再出规范。发布《北京市旅行社经营出境团队旅游工作规范》(以下简称《规范》),其中明确规定各旅行社不得经营或上架“不合理低价游”出境产品,线上、线下宣传销售旅游产品时不得进行虚假宣传。自出境团队游逐步放开以来,“不合理低价游”和虚假宣传案例频频发生,社交媒体平台上也时有消费者吐槽。在此节点发布《规范》,北京市文旅局也剑指出境游市场的不规范行为,起到警示和规范作用。而旅行社和社交媒体平台也将合规合法备战春节市场。

此外,南京也于近日发布《2024年寒假、春节期间部分热点旅游线路诚信旅游指导价》,并公布了14条热门旅游线路的“诚信旅游指导价”,让游客下单时“心中有数”。

记者致电中国国旅(江苏)国际旅行社获悉,目前,游客对寒假和春节出游线路的咨询主要集中在“一南一北”两个方向,尤其是北方冰雪游。“南方以云南、海南这样的线路为主,今年,北方市场异常火爆,很多的游客选择去北方看冰雪,由于哈尔滨做了很多准备工作,整个旅游接待的口碑一下子变得非常棒,截至目前,我们每周都有发团去哈尔滨。”中国国旅(江苏)国际旅行社相关负责人告诉记者,寒假春节期间,价格通常会上浮30%左右。

记者注意到,此次南京公布的14条线路,涵盖当下正当红的国内长线,如东北“冰雪游”和南方“避寒游”,以及4条颇受欢迎的出境游线路,如哈尔滨亚布力雪乡双飞5日游线路,其春节出游“诚信旅游指导价”为8500元-10500元;三亚双飞5日游,其寒假和春节出游指导价格为7900元-12000元;泰国双飞5晚7日游线路,寒假出游指导价为3500元-4500元。

多管齐下,多点发力

——多管齐下,多点发力,方能有效铲除“低价游”的滋生土壤,让旅游回归靠品质取胜的轨道。

老顽疾需新药方。“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。比如,一些个人或非法组织瞄准银发群体,以“比赛奖励”为名赠送旅游、以“政府补贴”为名组织低价游,或者以举办“保健讲座”为名组织主题游等等,其最终目标都是让老年人掏出比团费高数十倍乃至数百倍的费用购买质价不符的产品。



记者在采访中了解到,目前市面上存在的低价团现象,一部分有旅游机构的参与,另一些则打着旅游的名义“挂羊头卖狗肉”,远非旅游执法机构能够单方监管。所以,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,深化旅游服务市场改革,标本兼治,常抓不懈,努力形成一个自治的

市场体系。去年4月,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》,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。为规范旅游市场添了一把政策之“火”。

值得警惕的是,有了各种线上平台和移动支付端后,如今的低价团揽客流程变得更加隐蔽,给监管工作带来巨大挑战。以本文提及的这款“698元任选两条全国黄金游线”文旅补贴产品为例,记者了解到,该产品是通过一个名为“畅游全国-旅游双人卡”的小程序进行推送、预约的。付款方式是否会“踩雷”,旅游合同、旅游险等保障是否完备皆不得知。

可见,遏制“不合理低价游”等乱象,需多点发力,夯实旅游消费的各环节、全链条。一是要联动监管,市面打着“旅游”名义的低价团中,有相当一部分已超出旅游的概念,这就需要旅游、工商、商务等相关部门的联合执法。二是法规要长出“牙齿”,要以黑名单制等方式形成震慑,对情节恶劣者坚决予以顶格处罚,同时,相关部门要站在净化市场的高度,畅通举报渠道,以保障文旅市场高质量发展;三是行业要自律,旅游企业和从业人员应强化自律意识,以“诚信为本、服务至诚”为宗旨,优化服务品质,以提升游客的获得感和安全感;四是消费者要树立理性、正确的旅游消费观,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,促使旅游回归到靠品质取胜的正常轨道。