

今年10月1日,旅游法实施一周年之际,我们看到了旅游法实施给产业带来的新气象、新变化。旅游者感觉旅游体验有所提升,指定购物行为少了、旅游维权有法可依等现象都让旅游者感到欣慰。然而业界牛皮癣——低价团、零负团费却在蛰伏一段时间后卷土重来,黑导游仍旧活跃在市场上,景点乱涨价现象依然存在,系列问题仍未彻底根治。2015年,旅游法的完善与落实依旧在路上,需要各方共同努力。

# “忧” 旅游业表情之 旅游法:有法还需执法严

■ 回顾2014

## 新旅游法带来新气象

新旅游法实施一周年,给行业带来可喜的变化。

据《旅游法一周年旅游者满意度报告》反映,旅游者对旅游法的认知度很高,九成旅游者都知道颁布了新的旅游法,40%的游客认为旅游法实施一年以来旅游体验有

所提升,这又体现在团队游行程更规范、指定购物行为少了、旅游维权有法可依了。据了解,74%的旅游者认为旅游法给团队游带来的影响最大。相对自由行,团队游旅游者维权成功的比例明显更高。

一系列的数字反映出旅游

法的成绩,因为法律的完善,整个旅游行业向透明化、规范化方向发展。

在业内人士看来,品质旅游团越来越多,旅游企业更加注重游客的体验感,为游客提供的服务也开始更专业和细致。

## 低价团死灰复燃

作,引起社会广泛关注。云南西双版纳的乱象不仅牵出行业协会涉嫌垄断问题,更包括了导游拿回扣、零负团费的操作模式。

据业内人士透露,一些旅游企业采取更隐蔽的方式,擅自在行程中增加购物店,例如将购物店隐藏在景点中,利用宣传当地风俗特色的时机让游客购物;或是将游客关

入购物店中一定时间,不购物不让游客自行离开;或是旅游大巴在购物店门口“偶然”抛锚、导游带游客“借用”购物店厕所等。

一家旅行社相关负责人表示,这些隐蔽的方式都让游客有苦说不出,维权十分艰难。超低价团在市场上几度起落,仍有愈演愈烈之势。

## 黑导游再现市场

北京、云南都是黑导游猖獗的重点地区。北京的黑导游问题一直影响北京旅游市场的正常发展,更有报道指出北京黑导游、黑一日游经营者已经将常规旅行社挤出北京旅游市场。

云南黑导游更加肆无忌惮,几次曝出云南导游威胁游客、追打游客、扔下游客等现象,游客的人身

安全无法得到保障。

黑导游屡禁不止,一方面是因为执法力度小,另一方面是因为处罚较轻。曾有黑导游亲自承认被抓到处罚的钱远不及收入,这直接导致黑导游猖獗。一些景点无权处理黑导游,也让这些黑导游钻了空子,肆无忌惮地在各大景点公开哄骗游客。

■ 预测2015

## 相关配套政策有望出台

低价团抬头、黑导游复燃、景点门票乱涨价等久遭诟病的问题屡禁不止,最根本问题还是相关政府部门执法力度不够。

北京交通大学经济管理学院旅游管理系教授王衍用认为,执法单位的权威小、能力弱,导致执法过程比较艰难。旅游法的实施需要一个过程,为了确保旅游法更好地实施,应加大执法者权力,加大执法力度,对黑导游特别严厉打击,违法的成本高了,违法的现象就会随之减少。

此外,新旅游法在旅游购物环节,导游小费等问题上都有十分严格的规定,但有关这些条款的争议

一直不断。例如,购物是旅游的必要环节,完全取消这个环节并不科学。在旅游合同的补充协议内写清旅游途中包含几个购物场所、每个场所在哪个位置、停留多长时间,与旅游者协商一致后便可安排相关购物。补充条款虽然允许旅游组织者在旅游途中安排购物,但旅游法对购物环节的过度把控还是引起不小的争议。

王衍用分析,旅游途中安排正常的购物活动是应该被允许的,若为保障游客的利益,则需要监督导游,购买的旅游产品只要货真价实、不存在欺诈行为就没有问题。

中国旅游研究院副研究员杨彦锋向北京商报记者透露,明年针对线上旅游企业的规范、引导条例有望出台落实,要求线上旅游企业要显著标注产品来源等,是对旅游法第八条的一个重要补充。《旅行社行前说明规范》也已面向社会征集意见,是对旅游法第三十五条的前期补充。

这些辅助法律法规的草拟出台都是为了让旅游法更加完善、更加合规,是对旅游法细则的解读,需要进一步落实和规范。旅游法落实是个很长的过程,需要更深层次的探索和细化。

北京商报记者 关子辰 曾威



健康饮食讲堂

### 玛卡炖甲鱼

主料:玛卡50克、野生甲鱼一只(约1500克)

制作过程:先将甲鱼杀好,剥小块,玛卡隔水蒸三分钟取出切片,然后给甲鱼飞水备用,再将玛卡和甲鱼放入炖盅,加姜片、清鸡汤、陈年花雕调味,加盖用纱纸密封,文火炖3-4小时即可。

功效:玛卡是一种由秘鲁引进的保健食材,具有抗疲劳、增强精力体力、壮腰补肾的功效。尤其对于女性有调节内分泌、对抗缓解更年期症状、增强免疫、改善贫血功能。

