

# 不合理低价游：骗你没商量

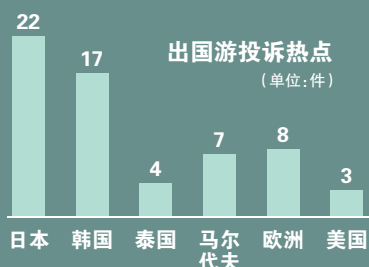
在中国旅游消费升级的过程中，零负团费成为热议词汇，不合理低价游存在的诸多弊端被频频曝光。但纵观不合理低价游的产品不难发现，背后均围绕一个环节，即购物。北京商报记者调查发现，产品“低价”方式多样，包括造假证、强制购物、增收“年龄附加费”等，成为旅游行业广而行之的套路。但在低价之后，消费者权益被侵害的情况也随之增加，投诉、维权成为行业关注的焦点。对此，国家旅游局也采取严打措施，从多方面整治不合理低价游。

2016年四季度  
旅行社服务质量投诉情况

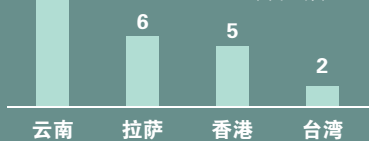


■服务质量类投诉占36%  
■合同违约类投诉占62%  
■人身财产安全类投诉占2%

2016年四季度正式立案受理旅行社服务质量投诉83件，共涉及51家旅行社。



国内游投诉热点  
(单位:件)



## “年龄附加费”凑数

不合理低价游俨然成为旅游市场的痼疾，由此也出现了种种“并发症”，中老年群体成为“重灾区”。其中针对中老年人收取的“年龄附加费”便是这并发症中的一种，这样的套路，让不合理低价游的利益链条曝光。

北京商报记者调查获悉，所谓“年龄附加费”，实际上就是对年龄太大或者太小的游客额外收取的费用，比如年龄在28—60岁之间的游客消费能力较强，但这一年龄段之外的游客消费能力欠佳，因此旅行社需要收取这笔费用保本。在收取额度上，300元、600元、1000元等是较为常见的收取额度，其中300元最为常见。

一位多年从事导游行业的业内人士对北京商报记者表示，具体收多少、收不收需要视情况而定，最主要的考量标准就是大人和小孩在这一团期中的比例，如果比例较大则收取，若比例很小就不用收，比如30个人的团中只有一位老年人，这种情况下一般是不收取“年龄附加费”的。同时，因为路线不同，收取“年龄附加费”的情况也不尽相同。一位多年从事旅游行业的老板向北京商报记者表示，目前收取“年龄附加费”的线路以东南亚为主，同时也有少部分的欧洲、澳大利亚线路会收取“年龄附加费”。但也有些旅行社表示并不收取，康辉旅行社一位客服人员表示，目前并不针对泰国的团收取“年龄附加费”，但一些云南游产品则会根据情况收取300元的“年龄附加费”。

实际上，“年龄附加费”是多年前就存在的事情，而这背后的原因与小孩、老人的消费能力有关。一位不愿具名的旅游产品销售人员张先生向北京商报记者透露了收取“年龄附加费”这一规则背后的利益链条。张先生解释称，一般情况下机票+地接是旅游产品的主要构成，但在地接这一环节，会出现“负地接”的情况，

也就是在提供了导游、住宿、餐饮、用车等服务后，甚至还会向组团社支付一定的人头费，如此情况之下，这些所谓的“负地接”就需要安排购物、自费项目等，引导游客在旅游目的地进行二次消费，以此挽回服务成本及人头费。

“‘年龄附加费’很多都是从这些‘负地接’中产生的。”张先生指出，不论是否买东西，只要把游客带进了购物店，地接就能得到购物店返还的费用，再加上购物返点和自费的利润，地接社可进一步挽回服务成本及人头费，并且从中牟利。但是，要顺利完成这一链条，就需要游客有较好的消费能力，而老人和小孩并不在这一范围内。因此即使进了购物店也会被购物店视为无消费能力，购物店也就不会返钱给地接社，同时地接社从这批老年人中得到的购物返点也较少，由此地接社就损失了这笔费用。对此，一位多年从事旅游行业的业者对北京商报记者表示，旅游产品在设计之初就有目标客群，比如针对中产阶层设计的旅游产品，但在销售中也会有目标客群之外的游客报名参团，也就是老人和老年人，这个时候就出现误差，那么收取“年龄附加费”就成为弥补误差的做法之一。

## 造假证吃高回扣

从“年龄附加费”一事不难看出，购物其实是这一费用收取的关键，除了“年龄附加费”之外，不合理低价游的购物环节还衍生出了诸多套路，比如强制购物、伪造港澳通行证获取更高返点、与不合规餐厅合作获取人头费等，而这些做法的原因，均是为了维持购物和返点所带来的巨大利润，因此成为行业中普遍存在的做法。

北京商报记者调查发现，对于很多旅行社来说，团费很难成为利润来源，购物和自费项目是主要的收入来源。“正是因为便宜，旅行社不赚钱，所以就安排购物，赚取购物回佣，基

本上没有不去购物的团。”甚至有团期专门提示，购物为自愿行为，但需配合地接导游工作，待够行程中规定进店时间的义务，并指出“请自觉遵守合同，避免产生不必要的纠纷以及投诉”。

另外，不论是境内的领队还是境外的地接导游，很多都没有工资，要依靠购物回佣和自费项目赚钱。“购物回佣基本上在1%—10%之间，如果是一块20万元的名表，即使是1%的回佣，利润也十分可观。”上述领队表示。获得回佣之后，目的地的地接社、国内的旅行社拿大部分，地接导游、领队拿小部分。比如某旅行社规定，回佣在1000日元以内的，回佣全部属于领队和导游，1000—5000日元以及5000日元以上的则四方分成。

在这样一种制度之下，导游为了保证自己的收入，便想出种种办法引导游客购物，也让游客与导游之间的矛盾更为突出。

北京商报之前曾报道过，一些旅行社工作人员为了修改游客年龄获取更高的购物回扣，不惜伪造港澳通行证。去年，济南有4位市民参加港澳游的旅行团，因使用假的港澳通行证被香港警方扣留，由此将这一暗箱操作曝光。据家属反映，游客实际上已经办理了真正的港澳通行证，但该团中老年人居多，购物返点较低，4位老人看起来较年轻，港澳通行证改了年龄不容易被发现。

中国旅游研究院副研究员杨彦峰指出，此事暴露了旅游业内深层次的潜规则，他表示，在业内涉及购物返点的环节，游客的年龄、职业、性别等均与返点力度相关，尤其在香港。

除了老年附加费和伪造通行证的做法之外，强制购物曾经更是名噪一时。不购物不吃饭、不购物不发车、不购物便打骂等诸多行为让游客与导游之间的矛盾爆发。游客王女士（化名）向北京商报记者反映，去年11月参加云南游，却遭遇导游扇巴掌。

