

# 多地出拳不合理低价游

## “红黑榜”曝光违规经营

在文化和旅游部办公厅发布通知强调各地要对“不合理低价游”等市场乱象保持露头就打的高压态势之后，全国各地多个省市针对此类情况开展行动。

北京市文化市场综合执法总队近日牵头召开首届京津冀地区文化市场综合执法协作联席会议，明确了要围绕非法“一日游”“低价游”等旅游扰乱行为，加大联防联控力度，构建京津冀旅游市场综合治理管控网。不仅北京，包括湖北、广西等省、自治区也开展了类似的整治行动。

从具体整治措施来看，部分地区设置了“红黑榜”“曝光台”，用曝光、公示的方式向不合规旅行社进行施压，警示消费者。

其中，广西提出要建立旅游市场“红黑榜”制度，将每月投诉量排名靠前的旅行社和导游列入各市“红黑榜”的“黑榜”和全区重点监管名单，对违法违规经营的企业和个人依法依规从严查处、开展失信主体认定。

而云南也会公布每月投诉排名靠前的旅行社，并实施重点监管。值得一提的是，此前由文旅头条与昆明市文化和旅游局共同启动开设的“旅游曝光台”专栏，会定期发布“游与文旅大数据系统”的监测结果，对其中疑似不合理低价游的套餐进行成本复核，并对消费者进行提醒。

“由于各地旅行社数量众多，海量的低价游信息呈现在消费者面前，信息不对等让消费者很难发现低价游中存在的消费陷阱。”北京第二外国语学院旅游学院教授谷慧敏认为，同时，完全了解一个旅游产品的内容也会耗费巨大的时间和精力，对于多数消费者来说成本过高。因此通过“红黑榜”等方式公开违规的旅行社和其违规行为，对于消费者来说一定程度上能够减少信息差。

尚游汇文旅董事长钟晖认为，“红黑榜”“曝光台”等方式通过数字化方式将处罚具象化，“不只是各省市，未来应当在全国范围内

在暑期旅游旺季来临之际，多地针对“不合理低价游”“恶意甩团”等违规现象开展整治行动。5月以来，北京、湖北、广西等多地开展旅游市场整治，重点打击“不合理低价游”。其中部分省市通过“红黑榜”等方式公布违规旅行社信息，提示消费者风险。此前，不合理低价游引发了多起“甩团”“转团”事件。业内人士表示，本次针对低价游的整顿能在暑期旅游高峰来临前及时警示消费者，但旅游市场的整治是一个长期过程，除了行政监管，还需要法治、行业以及社会力量共同参与。

建立同步黑名单制度，通过电子化手段剔除行业害群之马”。

## 恶性竞争滋生低价团

“‘不合理低价团’在业内很多都是‘零负团费’，即组团的旅行社首先招揽客源，但在实际旅游过程中由当地地接的旅行社负责，为了争夺客源，地接社在接待游客团队时只收取成本价甚至低于成本价收客，通过给当地导游安排额外的收费指标等形式来赚取利润。”北京春秋国旅总经理杨洋坦言。

在杨洋看来，“不合理低价团”得以形成的原因涉及两方面。从旅行社的供给来看，部分中小旅行社在口碑、旅游资源等方面处于弱势，“零负团费”的方式投入小、见效快，在与大型旅行社竞争的过程中能够帮助其迅速抢占市场、增加收入。而从消费者需求来看，旅游市场恢复后，消费者需求不断挤压，让部分游客对价格更加敏感，给了“不合理低价团”趁虚而入的空间。



今年以来，随着旅游市场的复苏，不合理低价游似乎有抬头之势。近日，云南、湖南等多地均出现因不合理低价游引发的旅游乱象。

云南“旅游曝光台”5月25日曝光旅游在线平台上的低价游旅行社，昆大丽6日游只要1430元，行程中要去3个购物点。据湖南省文旅厅5月公布的办件信息，今年3月23日有消费者投诉，在森林公园2日游的行程中被旅行社擅自转团并强制消费。

杨洋分析，2020年以来，由于旅游市场遇冷，需求和订单大幅减少，多数和低价团旅行社合作的购物店也停业或休息，“此前低价团的存在一定程度上被淡化了，今年旅游市场的火爆让低价团‘卷土重来’”。

远低于成本价的“不合理低价游”，不仅给游客带来糟糕的游玩体验，损害了游客的合法权益，也是行业内恶性竞争的体现。河南一家经营国内游的旅行社负责人表示，不合理低价团“赌”的概率很高，如果无法通过二次消费获取利润，旅行社也会面临倒闭、欠债等风险。同时，也会降低行业品质，破坏整个

旅游行业的口碑和印象，导致优秀从业人才流失，阻碍整体行业的发展。

## 提高警惕避免入“坑”

对于5月以来多地开展的监管打击活动，杨洋表示，本次打击的时间选择恰到好处。“五一”假期刚过不久，旅游市场的问题初显，此时针对暴露的乱象进行整改，一方面能够及时避免因不合理低价游引起更大的安全问题。另一方面也为即将到来的暑运高峰净化旅游市场和经营环境，具有重要的先期作用。

“当下旅游行业的发展其实还处于不成熟阶段。”杨洋表示，目前国内旅行社在过度竞争的环境下，品牌集中度不足。虽然部分大型旅行社在正规经营、产品推出等方面有充足的经验，但对于广大消费者来说，仍然缺少行业标杆。

“很多消费者在选择旅游产品时并不能够分辨‘不合理低价游’产品。”谷慧敏认为，

不少消费者的消费习惯受到产品价格的影响很大，再加上低价宣传的话术，非常容易陷入消费陷阱。由此，消费者对于“不合理低价游”的警惕意识也应该提高。

“目前我国对于违规旅行社的打击和监管仍主要依靠行政力量，对于违规旅行社的处罚主要是行政处罚、加入经营黑名单等，法治力量在旅游市场整治中相对缺失。”对此，谷慧敏建议，应当充分发挥消费者权益保护法、民法等法条对于旅游市场的限制作用，消费者遇到低价团消费陷阱时也可以留存证据，向律师等寻求帮助，通过司法程序维护权益。

除了监管和打击，对旅游理性消费的宣传也应当投入更多精力，正规经营的旅行社要做好对消费者意识的树立。“目前我们旅行社在接待消费者时就会向其讲明不能选择不合理低价游的原因，在日常业务推广上也会定期开展消费者理性消费观的培养宣讲会”，上述河南经营国内游旅行社相关负责人表示。

针对当前旅游市场存在的乱象，部分旅游企业也在行动。5月31日，携程在其举办的“服务数字”团队游发布会上，推出了其自营团队游服务SOP和“旅行足迹”系统。携程旅游自营国内业务总经理张祺表示，目前市场中多数团队游产品同质化严重，低价购物团以及屡屡曝出的强迫购物问题导致其被一些旅游者嫌弃。而通过运用“旅行足迹”系统打卡留痕，可以让旅行社及平台随时了解导游和团队实时位置及状态。比如针对纯玩无购物的行程，如果导游带领游客前往过购物店，“旅行足迹”系统上会有记录，可判定导游是否违规带客购物。

杨洋也表示，“我国大众旅游市场从起步至今，发展时间并不长，在短期之内仅通过整治就使其迅速发展成非常规范的行业是不可能的。这是一个长期的过程，我们现在需要做的就是通过多方共同努力，尽量缩短旅游行业走向成熟的道路，并且减轻其发展之路上必然经历的痛苦”。北京商报记者 关子辰 实习记者 牛清妍/文 张旭鸿/摄

## Market focus

# 整治非机动车道、拆除公园围栏 北京提质慢行系统

5月31日，北京商报记者从北京市交通委获悉，北京于近日发布《2023年北京市城市慢行系统品质提升行动方案》，明确了24项重点工作任务，其中包括确保非机动车道连续顺畅，共计对城六区和通州区、经济技术开发区约220公里道路进行整治，推进40.2公里西山绿道建设，因地制宜拆除20家公园的围栏等。有关分析指出，非机动车道的建设是慢行系统建设中的一大关键问题，而北京的种种举措都将促进城市品质的提升。



## 整治约220公里道路

在慢行系统的建设中，非机动车道的整治尤为重要。据北京师范大学政府管理研究院副院长、产业经济研究中心主任宋向清向北京商报记者介绍，非机动车道的整治其实不仅仅涉及到非机动车道本身的路权等等，更会涉及到慢行者的安全，所以非机动车道的建设是慢行系统建设中的一大关键问题。

“非机动车道实际上是人人短距离出行与

公交接驳所必需的基础设施，也是人们休闲健身的优选，因为非机动车道对步行的适应性比较强，设计起来也相对简单，因此，非机动车道的设计在整个慢行系统当中可以说是有一定的引领作用，非机动车道完善，慢行系统就发达。”宋向清表示。

今年，北京便会继续多措并举保障非机动车道路权。据悉，北京将进一步提升与明确骑行空间，确保非机动车道连续顺畅，共计对城六区和通州区、经济技术开发区约220公里道路进行整治。

其中，针对路面宽度12米以上道路已

设置非机动车道路段，采用多种方式进行拓宽，保障其通行宽度达到2.5米以上；针对路面宽度12米以上机非混行路段，采用增设绿化隔离、施划地面标线等多种形式设置独立自行车道，保障自行车独立路权。同时增加步道通行空间，针对步道通行宽度不足2米的路段，增设树池盖板7000个，并加强既有树池盖板的维护管理，保障平整完好。完成全市8000处“骑泊井”问题治理，消除安全隐患，方便市民出行。

此外，还将加快推进重点道路环境整治提升，并按照“一项目一方案，一路一设计”的原则，在道路环境整治提升中因地制宜提升慢行环境品质。

## 拆除20家公园围栏

水、路、绿三网融合也将在今年继续推动，据悉，今年北京将完成地标《城市道路慢行系统、绿道与滨水慢行路融合规划设计标准》编制工作，指导城市道路慢行系统、绿道系统以及城市滨水慢行路的融合设计。

同时，北京将推进40.2公里西山绿道建设，因地制宜拆除20家公园的围栏，促进城市绿道、滨水廊道等与慢行系统有机融合；完成清河下段（立水桥—温榆河河口）10公里慢行系统建设，完成西南二环水系28公里滨水空间开放节点提升工程，开工建设南早河滨水慢行系统；开工建设城市副中心2.7公里步行和自行车系统示范段工程，打通北四环至西直门交通枢纽慢行贯通路线工程；开展凉水河滨水空间三网融合试点工作，实施南中轴段、石榴庄段，全面打造景美路畅的慢行环境。

为打造品质慢行系统，今年还将继续提升慢行出行舒适度，建设林荫化道路20条，完成垂直绿化示范立交桥20处。同时加大对21条“骑行北京”文旅骑行线路的宣传推广，促进慢行与文旅深度融合。

慢行系统品质的提升还需由市民亲身体验。为进一步鼓励市民慢行出行，今年北京将继续提升慢行出行服务水平，发挥北京MaaS平台优势，加强轨道交通与步行、骑行、地面公交的导航服务衔接，持续开展绿色出行碳普惠激励活动，引导公众绿色出行。

## 累计骑行量达723万辆次

事实上，北京在慢行系统的建设上已经有了多年的具体实践。例如，2019年5月31日，北京第一条自行车专用路（回龙观至上地软件园）开通，为回龙观区域与上地软件园之间的通勤者提供了一种出行新选择。四年来，累计骑行总量达723万辆次，日均通行量在4000—9000人次之间，培育了一大批“通勤族”，也成为周边居民休闲健身的好选择。

为进一步扩大自行车专用路的示范效应，带动周边区域慢行交通系统的整体提升，北京市交通部门开展了自行车专用路“东拓、西延、南展”三个方向地面延伸规划方案的研究。立足与现有城市慢行系统的“融、通、连”，着力加强路权保障，提升慢行系统骑行体验，打造慢行示范街区，吸引更多市民绿色出行。

目前，自行车专用路西延工程已于2022年7月完工，道路东与回龙观自行车专用路连接，向西途经后厂村路、茉莉园南路，

利用后厂村路和茉莉园南路既有慢行系统，穿过百旺公园到达京密引水渠绿道，实现绿道、巡河路与慢行系统的衔接融合，形成一条新的“绿色纽带”。西延工程落实“慢行优先”理念，首次实施“路口自行车一次性左转”，首次施划非机动车道渠化分流，首次设置非机动车左转引导标线、非机动车左转相位灯、非机动车左转等待区，实现5处路口自行车左转优先，进一步保障非机动车路权，提升市民慢行出行体验。

东拓工程（同成街东延）位于回龙观地区龙潭园街道和霍营街道，西起良庄西街，东至林萃路，全长约0.8公里，将实现自行车专用路周边慢行系统与天通苑地区连通，目前工程正在有序推进中。南展工程北起后厂村路，与自专路衔接，向南沿地铁13号线布设，终点至西直门交通枢纽，全长14.1公里。

南展工程分两期实施，一期工程北起后厂村路，南至北四环，全长约8.6公里，已于2022年底实现慢行骑行贯通，目前正在实施后厂村路、荷清公园“三网融合”的慢行贯通；二期工程北起北四环，南至西直门交通枢纽，全长约5.5公里，目前正在研究制定慢行系统贯通方案。

“整体上，北京多项举措将对城市发展带来多种益处。一方面，慢行是一种绿色出行模式，可以起到减碳环保作用，另一方面，可以提升城市交通质量，使城市交通更加顺畅高效。”宋向清表示，“此外，能够确立一种城市出行的新理念，让城市的道路设计由原来的以车为主变为以人为本，设计理念的改变背后，其实便是城市品质的提升。”北京商报记者 方彬楠 冉黎黎/文 新华社/图