

■聚焦旅游·3·15

出游想顺心 先得多留心

□ 本报记者 付玉婷

春来万物生，出游心萌动。来自多家旅游服务商的信息显示，本月6日开始，旅游市场已显示出明显的复苏迹象。以山东嘉华文化国际旅行社为例，仅周末两天的周边一日、二日游团队，就已达到十五六个。

不过，人们要想玩得开心、顺心，面临的挑战也不少。业内人士指出，“十三五”开局之年为旅游发展赋予更多角色，整个行业调整、动荡加剧，消费者“乱花渐欲迷人眼”的感受也就更深。记者在采访中了解到当下旅游市场一些最值得关注的现象，给正准备出游的您提个醒。

银发一族是旅游陷阱重灾区

春季是中老年人最钟爱的出游季节之一，这个群体对跟团旅游形式的依赖也使得传统旅行社很自然地加重了相关产品的研发与营销力度。本是多方共赢的好事，在不久前为父亲报名了华东五市双飞五日游的陈妍那里，却变成烦心事。她告诉记者，同一个团，相比朋友的父母，父亲被多收了好几百元。

记者了解发现，这几百元被冠以附加费的名头，是旅行社针对65岁以上的老年人，担心其不去旅游而收取的。听嘉华国际旅行社导游部负责人张磊介绍，这在以前属于比较普遍的情况。《旅游法》明令禁止后，也有个别旅行社仍在收取。他提醒游客，报名时提前咨询相关内容，并注意保留各种凭证以备发生纠纷时维权。

山东省旅游监察总队发布3·15旅游消费警示 警惕新型旅游传销陷阱

□ 记者 付玉婷 报道

本报济南讯 “3·15”消费者权益日即将到来，山东省旅游监察总队日前发出旅游消费警示，提醒游客警惕新型旅游传销陷阱。

据介绍，随着社交多元化程度的加深，一些户外群、QQ群、微信群、车友群及有关网站利用现代传播手段和途径，非法经营旅游业务。由于“群”这种自然组织不具备经营旅游业务的资质和相关经营许可，在操作旅游业务时往往专业能力不足，风险防范能力差，又规避相关主管部门的监管，不仅扰乱了正常的旅游市场秩序，也带来一定的安全风险。因此，山东省旅游监察总队提醒广大游客消费者：外出旅游请务必选择有资质的正规旅行社，拒绝个人或无资质单位提供的旅游服务。

旅游传销陷阱主要存在四大问题：

1.貌似AA制，实则赢利。

户外等群自发组织在宣传旅游线路产品时，价格常以AA制的形式出现，分解为火车票、景点门票、餐费等，乍一听起来价格透明，群主只是活动的发起者，群成员分担费用，公平合理。其实不然，当人数达到一定数量后群主在吃、住、行、门票等方面都能拿到相当优惠的团队价格，这和群成员缴纳的费用有一定差价，加上参与人数众多，产生的利润相当可观。

2.领队无资质，合同未签订。

领队没有专业资质，而且出游前一般是口头召集，不会和参与者签订协议合同，约定双方的权利和义务，一旦出现安全或服务质量问题，领队常会解释为自由选择结伴出游，不承担任何责任。另外，正规旅行社按照《旅游法》的要求，都投保旅行社责任险，用于因旅行社原因出现责任事故时保障游客的合法权益，可“群旅游”没有此项保险，一旦发生事故，赔偿就无法谈起。

3.监督有死角，安全无保障。

“群旅游”这类旅游组织者具有无形性，他们既没有固定的经营场所，也未在工商部门办理营业执照，监管难度大。即便发生损害事故和投诉，管理部门也无法收集证据，为旅游者维权带来困难。“群旅游”属于个人达成的约定，因为缺乏监管，所以在组织旅游活动时常有夜间行车等危及游客安全的行为发生。

4.追责无依据，游客难维权。

户外等群组团游的付款方式，有些通过现金支付，也有些通过预付和银行转账，没有发票、保险，也不签合同，发起人只是一个网名，人都很难找到。如果出现纠纷或损害事故，出游者很难举证维权。而且，这种情况给旅游行政执法部门取证也造成很大困难，参与的网友也事不关己，高高挂起，不配合提供证据，导致游客遭遇侵权后叫天不应，叫地不灵，无法维权维权。并且在法律层面，“群旅游”引发的民事纠纷受理起来也面临困难。

外出游玩，游客应谨慎选择“户外群”出游。在选择群组织上要慎重，学会分辨各种形式的“黑”俱乐部，警惕组织者以“廉价”为诱饵欺骗参与者。其次，要做好风险防范，与组织者签订旅游合同，明确各方应承担的责任和义务。同时，要注意出游安全，出游前认真学习相关旅游安全知识，旅行过程中不要脱离组织，并掌握相关的户外生存和急救技巧。

不过，要想挑到品质比较有保障的老年旅游产品，从费用上判断确实是个窍门。张磊表示，正规的老年团行程安排通常更宽松，几乎不会有购物和自费项目，还会随团配备医疗服务人员，这都使得老年旅游成本更高。因此，如果同样的线路老年团的价格反倒比子女自己出去更划算，背后必然有各种限制性规定或是临时更改景点、安排购物场所甚至是从餐费、住宿费里克扣的“坑”。

据介绍，山东航空、山东省老年体协与省内多家优质旅行社合作的“慈翔”旅游产品推出三年来满意度、回头率都很高，尤其免费提供始发地市区至机场的到门接送服务，优先登机、前排就坐，每晚测量血压等特色服务深受老年人青睐。山航营销委经理周少龙提到，让老人玩得放心，关键还得“买单”的子女们有明白的旅游消费观念。

“朋友带你游”叫人难省心

据统计，目前参与组织自驾、徒步的除了旅行社，数量更多的反倒是汽车俱乐部、户外俱乐部、车友会等团体；成员们经常线上交流，还有不定期的线下聚会，彼此间相处就像是朋友。山东大学学生陈利是一名徒步爱好者，他对这种类似“朋友带你游”的形式深有体会。

据介绍，陈利是在一次校方组织的旅游活动中，经某位同好推荐加入了一个徒步旅游QQ群。“当时一同出游的不是在校生、毕业生，就是教师家属。”这让陈利对这位同好信任度颇高，对群里的人也

很有好感。然而，此后差不多每月一次的旅游经历，被他形容为“叫人欢喜叫人忧”。

欢喜之处在于，相比旅行社，这类组织自由度更高，通常都会就行程征集大家意见；忧虑的地方则是，出行前每个人都会被要求签署一份免责声明，一旦在活动中人身财产受损，组织不承担任何责任。陈利表示，出去次数多了，群里哪些人经验更丰富他有个基本判断，如果不是信任的人带队，他现在一般不参加。

除了这种安全方面的担心，稍加梳理会发现，这种形式组织的旅游活动还常因费用分摊不明确、管理涣散被诟病。山东省旅游监察大队相关负责人表示，如果具备经营行为，同时相关负责人又存在盈利的事实，一旦出现问题，旅游和工商部门可联合执法。然而，这类旅游活动在上述两方面的界定上通常都存在困难。

但这位负责人也提到，国务院办公厅近日印发《关于加强旅游市场综合监管的通知》，其中一个亮点是，为相关部门梳理出责任清单，旅游、工商、公安、质检、商务等22个部门都进入了清单。可以预见，随着监管者责任边界更加明晰，以前那些容易钻空子的经营主体和旅游活动将越来越少。

被神话的出境“爆买清单”

流通环节的税收，以及对国内供给品质量难以保证的预期让国人变身“行走的钱包”，2015年，中国游客在境外消费更是达到破纪录的1.2万亿元。但這些钱花得

真的都那么值钱吗？一些游客的亲身经历已证明并非如此。

研二的学生姜若欣第一次去韩国时，在导游的撺掇下，在当地一家小型免税店里购买了面霜等各种化妆品，每种单价都在两三百元。姜若欣表示，虽然都是些在国内从没听说过的牌子，但听闻导游自己在用，在韩国本土也很流行，便抱着比国内同学先尝鲜的心理购买了。回国后使用了很长一段时间才发现，并没有所谓的神奇功效，而即便拜托了班里的留学生去韩国网站上搜索，也找不到相关信息。

记者跟一位不愿透露姓名的领队咨询得知，在韩国、日本等一些出境目的地，不只有大型知名企业开办的免税店，也存在相当一部分私人开设的小免税店，而后者很多都会和当地导游存在利益关系，里面的商品也是鱼龙混杂。为了避免游客到正规免税店里把心仪的产品早早买全了，这类免税店通常会被安排在行程最开始那两天。

据了解，中国游客在海外购物被忽悠的问题在一些国家已引发关注，像日本，甚至专门制作了电视节目。遗憾的是，因为播放渠道及语言因素，国人往往很难及时获知这类消息。以大麦若叶为例，虽然连国内媒体都已经出来辟谣，国人却至今仍趋之若鹜，记者查询多家淘宝店铺的销售记录发现，大麦若叶仍是出货量最好的产品之一。

上述领队提醒，最“万金油”的应对招数是，到了境外避免冲动消费，不了解的东西不要轻易“出手”。

重拳打击“四黑” 旅游市场监管六大看点

国务院办公厅日前印发《关于加强旅游市场综合监管的通知》，部署改革创新旅游市场监管机制和加强旅游市场综合监管工作，严厉打击“四黑”：“黑社”“黑导”“黑车”“黑店”。具体有六大看点。

强化各级政府的领导责任

各级政府按照“政府主导、分级负责、属地管理”的原则，建立健全旅游综合协调、旅游案件联合查办、旅游投诉统一受理等综合监管机制，并将旅游市场秩序整治和服务质量提升工作纳入政府质量考核范围。

创新旅游市场综合监管机制

推进综合监管体制改革试点，鼓励各地创新执法形式和管理机制，总结推广典型经验，加快理顺旅游执法机构与政府职能部门职责关系。

引导旅游者通过司法

国家旅游局负责指定机构统一受理全国旅游投诉工作，向社会公开投诉电话，加强相关部门间的执法协作，建立旅游市场执法机构与公安机关案情通报机制。

建立旅游市场综合监管主体责任清单

对影响旅游市场秩序的重大事件要实行督办问责制度。同时，对不作为、乱作为行为进行责任追究。

加大监督检查力度

规范相关市场秩序执法检查工作，提高监管效能。

健全完善旅游法律法规体系和监管标准

针对在线旅游、邮轮旅游、露营地旅游等新情况新问题，完善《旅游法》配套制度。建立健全旅游市场综合监管的长效机制，对重大处罚决定建立合法性审查机制，进一步细化、量化行政裁量标准。

行程相差无几，报价天壤之别

跟团游低价乱象何时休？

□ 本报记者 付玉婷

德州网友李海峰年前想带家人去云南旅游，去旅行社报名时却犯了难：从200多元到几千元，都打着双飞的名号，行程也差不多，不同旅行社的报价却相差很大。超低价价格的旅行团是否有猫腻？李海峰向本报手机客户端开设的“3·15”专题发来疑问，希望能获得让自己和家人“靠谱一游”的鉴别方法。

200多元就能来趟云南游——零负团无疑

据李海峰介绍，报价200多元的那家旅行社是向朋友打听来的。作为工薪阶层，这样的价格令他心动，但也有些许怀疑。在向旅行社老板表达了自己的担心后，对方回复道：当地政府对于旅游景点提供补贴，足以弥补成本，并告诉李海峰，去的人还不少呢。后来，是网上流传的一则云南导游辱骂游客的视频让李海峰决心将出游计划先缓一缓。不过过这之后，他一直留意这条线路的报价，这才发现，光是微信朋友圈里转发和当地旅行社里能打听到的价格，就有几百元至两三千元许多不同的选择。

“如果真的有政府补贴，是不是能出个官方声明？如果没有，旅行社涉及虚假宣传，为何没有遭到查处？”李海峰向记者抛出一连串疑问。

实际上，2013年10月《旅游法》出台后，关于揭秘“零负团费”运行模式的报道可以用铺天盖地来形容。按照定义，分文不赚只收成本价，甚至低于成本价收客，就是“零负团费”。山东国信国际旅行社有限公司董事长张晓明跟记者算了一笔账：从山东去云南的往返机票在四五千元，即便在最淡的季节出游，仅此一项也得四五百元，更别说加上吃、住、游览等

费用。因此，200多元的云南游本质上必然是欺诈游客，权益无法得到保障的零负团。

爬雪山变成看雪山——骗术花样多

“超值优惠来自于云南省旅游局的补贴”，以旅行社老板为李海峰给出的这种解释为例，类似骗术实际早有案底。记者查询发现，早在去年5月，云南省旅游执法总队接获举报及经网络舆情监测就发现过大量相关宣传。调查显示，云南从来没有给过任何类似的补贴，都是商家为销售旅游产品而杜撰的。

这类虚假宣传还包括：“低价是赞助商给移动平台的专属福利”“云南政府有一些支持旅游业的优惠政策，补贴中小旅行社”等。而相比这种在网上能查得到的骗术，有些骗术则隐蔽性极高，消费者掉入陷阱的可能性也就更大。

省城居民张誉分享了这样一则经历：她和朋友曾报名昆明大理丽江品质双飞六日游，价格不过1300元——玉龙雪山倒是去了，只不过爬雪山变成了在远处遥望雪山；景点数量也一个没少，只不过，一些景点的游览时间被购物时间代替。张誉自己算了账，为了给购物留出时间，即便那些严格按照行程单去的景点，停留时间一般不超过1个小时。

3月7日从青岛去北京出差的山东省导游协会副会长孙树伟还没出火车站大厅，就有人递来了“低价一日游”的宣传材料，材料上赫然印着“中国青年旅行社总社”的字样，他看了看周围，乘客们几乎人手一份，有的还很感兴趣。“这也是一种很容易叫人上当的骗术。”孙树伟告诉记者，材料上提供的并非真的是中青旅的产品，而是别的小旅行社甚至个人冒名的。由于总出现这类事件并频频收到游客投诉，为防患于未然，中青旅早已不再从

事一日游业务。

理性出游也是一种文明——忌贪小失大

“骗术花样虽多，却万变不离其宗。”综合近些年在业内听到、看到的各种案例，张晓国认为，现在信息透明度这么高，游客们只需掌握两个原则就能在很大程度上避免上当受骗：其一，旅行社不可能赔本做生意；其二，再便宜也有底线，低于底线的旅游产品定有其特殊原因，比如临近出团日期等。

记者了解到，零负团费一直以来就是旅游市场整顿的重点对象，但多年过去，即便《旅游法》出台后，也从未真正从市场上消失过。有人毫不讳言：“不想被骗，游客先得改改贪便宜的赌博心理。”去年底国家旅游局发布新规：游客报名参加价格明显不合理的旅行团，发生问题不仅不会得到赔偿，还得一起受罚。新浪微博名为“泡沫挑拉”的网友对此点赞：一个巴掌拍不响，理性成熟的消费，才会有理性成熟的市场。

像李海峰这样质疑管理缺位、相关部门难辞其咎的也不少。孙树伟表示，现在一个怪现象是，越是无照的“黑旅行社”，管理部门越是拿他们没办法。据了解，现行《旅游投诉处理办法》针对的是游客与具备旅游经营资质、工商营业执照的旅游企业之间发生的纠纷，而各种冒名顶替，甚至连实体店都没有的旅游服务商，目前还只能采取尽到提醒义务的办法。不过，说到底，旅游始终是一种不能以统一标准衡量的消费品。对那些在正常价格范围内不知如何选择游客，山东嘉华文化国际旅行社工作人员李潇爽给出的建议是：厘清自身需求和经济能力，秉承“一分钱一分货”的原则，早做准备，货比三家。



济南举办2016年度诚信文明示范出境旅行社表彰大会

□ 记者 高晓雷 报道

本报济南讯 3月10日，济南市旅游局、济南边防检查站联合举办2016年度济南诚信文明示范出境旅行社表彰大会，表彰了10家2016年度济南诚信文明示范出境旅行社和20名优秀领队。

诚信文明示范出境旅行社评选活动是济南市旅游局与济南边防检查站为适应近年来出境旅游市场迅猛发展需求，推出的一项创新治理、服务基层、质量提升活动，已经连续举办三年，通过评选，为济南树立了一批行业典型和标杆，带动了全市出境旅游服务质量和游客满意度的不断提升。

济南佛慧山景区成立绿色生态志愿者协会

□ 记者 付玉婷 报道

本报济南讯 济南佛慧山绿色生态志愿者协会日前成立。据介绍，协会将组织开展各种公益性活动，倡导文明登山，同时在园林景区和市民游客之间搭建一个沟通的桥梁。佛慧山景区是千佛山风景名胜核心区之一，先后完成了两期保护建设工程，绿化并丰富了山体季相林相，修建了道路、亭台轩榭、健身器材等设施，在海拔360米高度建设近2000米的游览栈道。

随着济南市林场管护的山林景区对泉城生态环境、市民生活质量改善发挥越来越重要的作用，市民对山林景区管理标准的期待也与日提升。为了更好地宣传绿色生态发展理念，提升规范化管理服务水平和群众公共环境自我管理意识，佛慧山景区成立绿色生态志愿者协会，用以对开放式景区“公建民营”模式进行探索。

曲阜邀游客 评选少年孔子卡通形象

□ 记者 付玉婷 报道

本报曲阜讯 记者从曲阜市文物局获悉，当地正面向游客开展“少年孔子卡通形象”评选活动，活动持续一个月，颁奖仪式将于4月初春季祭孔期间举行。

曲阜于去年10月举办“少年孔子卡通形象”暨“孔子文化”旅游产品设计创意大赛活动，截至今年2月底，共收到来自山东省内外13个地区的参赛作品200余件。从3月份起，曲阜将在孔庙诗礼堂集中展示全部征集作品，并请游客投票参与评选活动。游客要在两类作品中分别选出10件优秀作品。同时，曲阜邀请相关专家参与作品评选过程，以保证评选作品质量。

相关负责人表示，希望评选出的作品能体现少年孔子是一位“谦谦君子、敏而好学、积极向上的布衣少年”形象，作品简洁明了、易于识别，适用于会议、展览、宣传物、衍生纪念品等载体。

诸城市将建 世界顶级恐龙王国

□ 记者 付玉婷 报道

本报诸城讯 诸城市政府日前与北京光合文旅控股股份有限公司签署合作协议，运用PPP模式推进恐龙文化旅游区开发建设，将其打造成世界顶级恐龙王国。

据介绍，项目总投资约15亿元，投资周期为三至五年，重点突出恐龙+科技动漫、恐龙+园林景观、恐龙+科普研学、恐龙+休闲度假四个板块，梯次推进建设。项目重点包括：通过科技动漫和影像仿真等对现有场馆进行改造提升，增加恐龙文化主题体验；发挥光合公司园林景观建设优势，打造生态景观乐园“帕兰王国”；以恐龙研学为引领，配置多样研学教育业态，建设国内外最具特色的研学教育基地；建设休闲度假产品，将恐龙项目建成山东省级旅游品牌，打造国际特色旅游目的地。

“蒙阴孟良崮” 区域品牌价值超97亿元

□ 记者 高晓雷 报道

本报蒙阴讯 日前，记者从蒙阴县旅游局了解到，由国家质检总局主办、中国质量认证中心承办的全国知名品牌创建示范区区域品牌价值提升经验交流会在吉林省延吉市召开。经中国质量认证中心评估，“蒙阴孟良崮”区域品牌价值为97.81亿元。

据悉，这次评估是中国质量认证中心受国家质检总局委托，依据《品牌评价 品牌价值评价要求》、《区域品牌评价 资产组合超额收益折现法》进行的科学评价，全国共有119个区域品牌参与评价。

近年来，蒙阴县通过开展全国沂蒙红色教育旅游知名品牌创建，提升了孟良崮、岱崮地貌、沂蒙六姐妹等红色旅游景区软硬件设施建设水平，蒙阴县红色旅游景区成为“沂蒙精神”核心区，辐射带动了周边县区2万多平方公里范围内的红色旅游产业发展。

冠县“中华第一梨园” 推出梨树认养服务

□ 记者 高晓雷 通讯员 许永飞 报道

本报冠县讯 记者从冠县有关部门了解到，日前，冠县“中华第一梨园”以景区内的梨树为依托，推出梨树认养服务。据介绍，“中华第一梨园”景区以万亩梨园为背景开发建设，形成了以梨文化为主题，集观光、民俗、休闲、文化为一体的农业生态旅游区，属国家3A级旅游景区。

此次推出的认养服务中，每棵梨树的认养价格在800元至2000元。市民及游客认养后，景区管理人员会在树上挂上认养牌，同时在梨树上安装摄像头，梨树“主人”可通过手机APP终端，随时查看认养果树的状态。目前，“中华第一梨园”景区内已有136棵梨树被认养。