

# 监管缺失下的旅游乱象

“

2012年春节期间,旅游消费市场风波又起,热点事件不断,再一次把国内假日旅游产业推上了舆论的风口浪尖。

假日旅游消费作为国内拉动内需的重要组成部分,带动了国内旅游、餐饮、休闲、文化等产业的快速发展,但假日旅游消费在繁荣一批产业的同时,旅游市场的乱象屡见报端,严重制约着国内假日旅游经济的持续发展,让消费者体会到的是:假日旅游经济越来越不“经济”,假日休闲却越来越“忙碌”。

## 盘点

### 乱象一: 低价揽客 服务打折

每当旅游季节到来时,旅游公司会推出“赠送”、“低价”等旅游宣传广告吸引消费者,但旅游价格与旅游质量一向是成正比的,在游客选择低价时,也意味着潜在的低廉旅游服务也会伴随游客整个旅程。

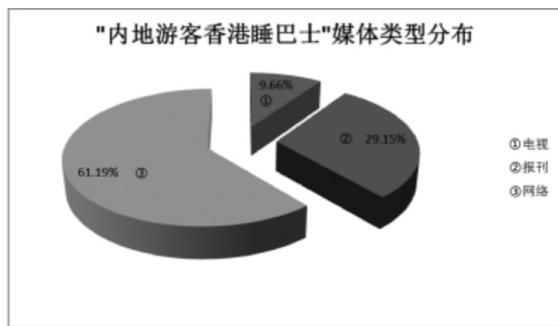
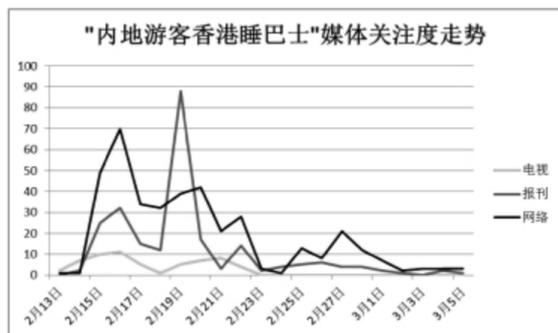
2013年2月13日凤凰卫视报道,2月12日晚,一个由深圳到港旅游的内地旅行团,疑因住宿安排不符,行程上的三星级酒店变为深水埗“双层床”宾馆,团员不满鼓噪,30多名团员中的20多人当晚被迫在旅游大巴上过夜,期间4度报警求助,有患冠心病及高血压的6旬女团员因身体不适送院。更有团员表示,行程中疑违规多次更换导游。团员13日下午接受旅行社安排,入住香港仔一间酒店。2月13日,事件报道后并未引起其它媒体关注,基本无新闻转载。

2月14日,香港特区政府旅游事务署表示,关注内地游客因未能获旅行社安排住宿需在大巴过夜事件,已要求旅游业议会按守则与规则,严肃处理个案。香港特区政府旅游事务署的表态使得事件关注度迅速升温,媒体纷纷转载。

2月19日,香港特区政府行政长官梁振英首次谈及内地旅行团在旅游巴士上过夜的事件。他表示,特区政府十分关注有关事件,要求“世通假期”负责人好好交代。香港旅游业议会也要求涉及内地团友在旅游巴士过夜的“世通假期”(世通)负责人,在2月21日10时前亲自到议会交代事件,当日经讨论决定暂停其会籍,直至调查工作完成为止。香港政府部门的表态都是主动表态,让网民看到事情会按程序处理,因此相关新闻关注度迅速下降。

3月5日,香港旅游业议会表示,收到世通假期有限公司实时退会申请,现正按照既定程序加以处理。

**解析:**近年来,随着大陆经济的快速发展,内地游客的“钱包”鼓了起来,到香港旅游的人数成倍增长。香港政府也已发觉其监管功能不全面,有漏洞,目前正在制定措施,但问题的爆发不会坐等政府措施出台。内地游客香港夜宿大巴事件在媒体报道后引起如此大的关注,主要是由于内地游客一直认为香港旅游市场较为规范,不会出现内地的种种旅游乱象。香港政府部门的及时回应加速了事件的平息,事件在一周之后舆情基本处于稳定状态,但这次事件给部分内地游客造成了一定的心理阴影。



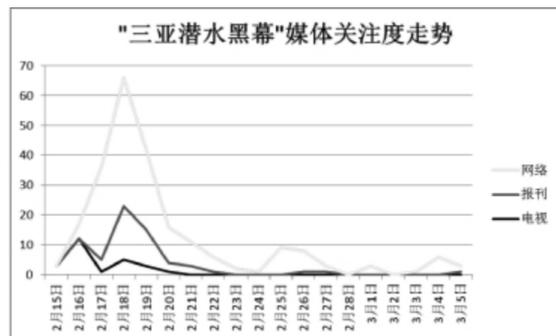
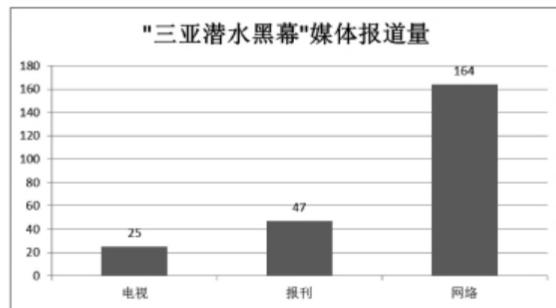
### 乱象二: 回扣不成 游客被“罚”

2月15日央视《东方时空》曝光,在三亚,深受人们喜爱的潜水项目也成了宰客的手段。报道称,按照常规,正常潜水人体需要一个根据水深逐渐排压的过程,但如果游客拒绝水下拍照,有的潜水教练便会将游客直接带入深水,迫使游客因为难以承受水中压力而放弃潜水。潜水成了花钱找罪受,主要原因是游客的潜水费其实都要给导游和旅行社回扣,潜水成了赚钱的工具。《东方时空》的报道在2月15日和16

日并未引起大的关注,但2月17日、18日春节假日结束,各报刊、网络等媒体大量转载。随后,三亚市工商局新闻发言人万琼云透露,工商局向三亚潜水技术培训中心(德贝潜水)发出行政处罚听证告知书,拟对该潜水企业罚款10万元。三亚市的应对,客观上促进了新闻量的减少。3月3日,海南省三亚市委副书记、市长王勇接受专访时坦承承认三亚旅游行业存在的缺陷,并表示三亚市政府将不惜牺牲财政收入去整治旅游行业,引起少量转载。

**解析:**三亚是旅游热点地区,因此也就成为媒体和公众关注的焦点,但当地的旅游经济接连经历“宰客门”、“回扣门”,消费者对三亚的旅游印象大大降低。此次潜水事件,政府部门给予了相关单位一定的处罚,但消费者仍质疑处罚个案能否解决当地整个行业的乱象。

针对旅游行业的回扣问题,广东省决策研究院旅游发展研究中心主任李铭认为,旅游宰客的问题,是一种价格因素,是一个顽疾,政府还是有很多工作要做的,不能价格降了,质量也跟着降,那样只会增加潜在风险。法律界人士黄松生认为,监管部门应该实时测算并公布旅游价格,供游客参考解决,这有利于解决高额回扣问题。

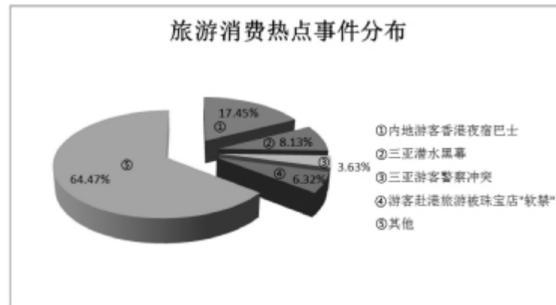
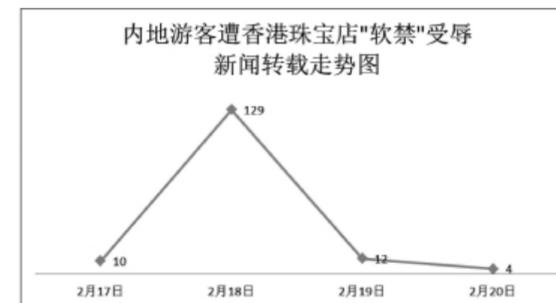


### 乱象三: 强迫消费 游客“受辱”

回扣早已是旅游市场的潜规则,回扣事件屡见不鲜,因旅游回扣在暗中进行,给治理和监管都带来一定的难度。

2013年2月13日,众多到香港观光旅游的内地市民,按照行程安排,来到香港特别行政区九龙城区香港理工大学学生宿舍附近的KJ珠宝店,每个人身上都被贴上带有编号的贵宾通行证贴标。大家在看完琳琅满目的珠宝首饰后,部分没有购买珠宝首饰的游客想出去却被店里的人及导游迎面拦住,买到珠宝首饰的可以出去,没买的就要在店里呆到规定的2小时才能出去,甚至有的导游以不买珠宝首饰没良心的语言侮辱游客,让人寒心。该新闻报道后,媒体在第二天就进行了大量转载,成为当天热点。

**解析:**内地游客赴港旅游被珠宝店“软禁”受辱最早由新华网报道,各媒体大量转载。事件爆出后,未见有关部门回应,舆情逐渐归于平静。但事件的影响远没有结束,消费者对香港的旅游印象将大打折扣。

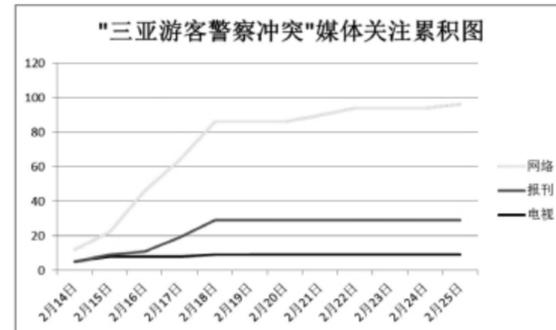
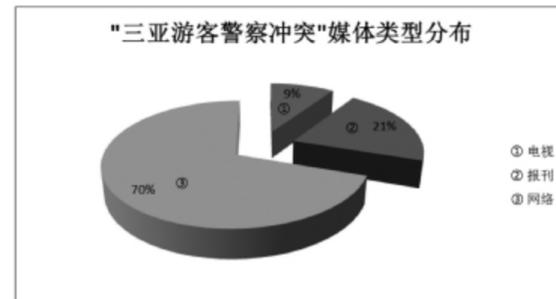


### 乱象四: 冲突不断 期待“文明”

2013年2月12日,网上传流一则题为《三亚旅游悲惨遭遇》的视频。视频中显示一群游客正在被警察殴打,据媒体报道,事件发生时间为2012年12月19日晚,该视频迅速引起网民关注。

2月13日,三亚市委宣传部、三亚市公安局迅速进行了回应,称该视频经过改编,与事实不符,并在南海网公布了另外一个视频。三亚政府部门称真实情况是当事游客因停车问题寻衅滋事打伤民警,并试图抢夺民警手枪,民警将其控制,并点名游客身份是黑龙江穆棱市政协委员。该回应引起舆论方向部分转向,舆论的矛头开始指向当事游客。2月16日,黑龙江《生活报》报道称,当事人之一岳丹表示自己上传的视频确实不完整,但警方所公布视频也不完整,且警方涉嫌“暴力执法”。

**解析:**三亚游客警察冲突发展以来,媒体和网友关注度一直较高。三亚警方的回复并没有完全释疑网民的疑惑,折射出当下政府公信力在公众心中大打折扣。另外,部分网友同样表达了对当事游客的谴责,质疑其人品。无论真相如何,冲突升级肯定存在不文明行为甚至是违法行为,假日消费缺点“文明”。



## 舆情点评

### 旅游乱象折射出行业监管缺失

近几年来,为不断促进国内需求的增长,假日经济成为重要的提振内需手段,旅游行业迎来了发展的黄金时期,但随之暴露出的问题也越来越多。随着消费者生活质量的提高,对假日消费的质量要求也逐步提高,假日消费质量将成为消费者出行的首要考虑因素,因此,相关部门必须重视假日消费舆情。刚刚过去的2012年,旅游负面事件频发对国内假日经济带来一定负面影响。处理假日消费的负面舆情,相关部门显然已积累了一定的处理经验,内地游客香港夜宿巴士、三亚回扣门等事件的处理,相关部门的回应还算及时,舆情很快得到控制,但从长远来看,实施的措施仍然是“头痛医头,脚痛医脚”的临时方法。舆情平稳是暂时的,若不从根本上解决问题,负面舆情还会爆发,因此政府在这一方面要做的还有很多。

假日消费乱象不断,折射出的是整个旅游行业的不规范和假日经济的监管缺失。内地游客香港夜宿巴士、内地游客赴港旅游被珠宝店“软禁”受辱、三亚回扣门等事件发生后,媒体和公众在对涉事单位和个人谴责的同时,同样质疑政府相关部门的工作是否到位。应对假日消费乱象,媒体和公众期待的不仅仅是对单个问题的解决,而是期望整个行业的规范和政府的监管到位。

2013年2月2日,国务院办公厅《国民旅游休闲纲要(2013—2020年)》(下称《纲要》)正式颁布,提出国民旅游休闲发展目标,要使城乡居民旅游休闲消费水平大幅增长,国民休闲质量显著提高。依目前的假日消费形势看,达到国民旅游休闲发展目标还有很长一段路要走。消除假日消费乱象,必须首先从行业制度上加以规范,打破行业潜规则;其次,做好制度的执行和监管工作,确保令行禁止;再次,提高消费者法律维权意识和加强消费投诉处理力度,让消费乱象无处遁形;最后,保障带薪休假的落实,将黄金周经济转变成休假经济。

《纲要》的颁布彰显了假日消费在国民生活中的重要地位,因此假日消费将会长期成为关注的话题,也将成为地方旅游发展的关键,相关部门必须给予足够的重视。