



超七成旅游线路涉嫌违规 国内团队游服务质量平均70分

中消协暗访旅游市场 发现了什么?

如果满分是100分,我国旅游市场的服务质量值多少分?

在28日上午中国消费者协会发布的《国内部分旅游线路体验式调查报告》中,70分的平均分显示出我国旅游市场只能算一名“中等生”。

餐饮、购物是短板

这是一次针对旅游市场的大规模暗访。

一个月前,中消协开展了对部分国内旅游线路体验式调查,来自全国24个副省级以上消协组织的196名志愿者担任体验员,以普通消费者身份跟团参加了覆盖国内27个省、市、自治区的96条旅游线路。

这些线路均为符合广大消费者休闲需要和消费能力的代表性线路,每条线路基本包含一定数量的4A、5A级景区。体验员按照调查设计对旅游服务的重点环节进行体验。同时,体验员借助相关专业设备获取视频、录音、照片等大量图文影像一手资料,发现和记录旅游服务行业的相关问题。

“根据常年的投诉情况看,在旅游合同、强制购物问题上比较突出。”中消协消费指导部副主任皮小林说。

最新的投诉情况显示,2015年第三季度,中消协接到旅游服务投诉案件共1409件,

其中存在质量问题的145件,合同问题818件。

近年来,旅游消费已经成为国民消费的热点和重要增长点。统计显示,2005至2014年,我国国内接待游客人次从12.12亿人次增长到36.11亿人次,国内旅游总收入从5286亿元增长到30312亿元。

2015年政府工作报告中明确提出,要提升旅游休闲消费,加快培育新的经济增长点,打造发展新引擎。

“国家现在把旅游作为很重要的产业,如果消费者投诉问题很多,这个行业很难持续健康发展,旅游问题是消费投诉的热点,消协要把热点问题‘降温’。通过组织‘暗访’,进入到旅游团的内部,才能把真实情况呈现出来,中消协希望在整顿旅游市场上起到社会共治的作用。”皮小林说。

调查显示,体验员对行程前、行程中服务评价和行程后的评价分别为72分、69分和69分,平均分为70分。

“这足以反映出目前旅游服务的整体水平较低,且各环节的得分较为相近,均有较大的提升空间。”调查报告这样写道。

此次调查对旅行中的交通、导游服务、住宿、餐饮、购物等核心环节进行了评价。从分数上来看,交通方面的得分较高,为73分;餐饮得分最低,其次是购物。

在北京旅游学会副秘书长刘思敏看来,此次调查是针对团队旅游展开,而团队旅游中团队餐会比较简单,多数情况下,团队餐并不理想,消费者不满意。

“而购物问题无论是在低价团还是中等价位的旅行团里都存在。因为旅行社和导游都能拿到回扣,所以一般旅行团也会安排购物,只不过比起低价团,普通团不会带游客去最宰客的店。”刘思敏告诉记者。

中国消费者权益保护法研究会副秘书长郝庆丰认

为,餐饮和购物是长期存在的问题,之所以难解决,是因为各个商户只考虑自己的眼前利益,很少考虑到地区的全体利益,出现各种宰客现象。

此次调查还根据旅游目的地对线路进行了地区划分。从各地对行程过程中服务评价来看,东北地区总体得分相对较低,为59分,没有及格,特别是在导游、餐饮、住宿、交通方面均需改进。而华东地区的总体得分相对较高,除餐饮问题是短板外,其余各方面表现均处于中等水平。

“这侧面反映了我国各区域的旅游业发展程度,华东经济发展水平比较高,从业人员的素质比较高,该区域每年旅游业的经营时间也比较长。东北地区夏天很短,冬天漫长,对于经营者来说经营压力比较大,加上求利心切和东北整个经济发展水平的差距,本身经营条件受限,因此,旅游服务方面相对差一些。”刘思敏说。

超七成旅游线路涉嫌违规

对此次的调查,暗访人员主要把对旅游过程的评价体现在行程前和行程中、行程后。

行程中暴露的问题最多。调查结果显示,74%的路线存在不同程度的问题。综合体验员评价及各类证据,发现旅游线路中的主要问题是安全隐患、合同违规、强制消费、诱导消费、无证导游。

“餐饮服务是旅行过程中服务体验的一部分,餐饮方面的突出问题为部分团餐与合同不符且不卫生。”皮小林指出,某旅行社线路从海口到四川,合同中写明是12菜1汤,

实际却是8菜1汤。而所谓加钱是指将团餐升级。再如,某旅行社从湖南到海南的线路中,导游要求游客现场补交100元,将餐标从合同的20元增加到120元,如果游客不同意,则不能跟团一起行动。

调查报告指出,购物已经成了跟团旅游必不可少的一部分,强制购物已成为司空见惯又亟须治理的乱象。

“强制消费现象依然存在,西南地区和华东地区尤为严重,一些旅游区商品质量难以保证。从强制消费的方式来看,大致可分为软磨硬泡、搭售、诱骗、威胁四种形式。”皮

小林表示,调查数据显示,在强迫购物方面,总体上有32.6%的体验员反映导游有安排超计划购物、强迫购物的行为。

在强迫参加自费项目方面,总体上有28.8%的体验员反映有强迫游客参加自费项目,东北、华中、华南、西北地区较为严重。

导游是整个旅游过程的主导者,导游所安排的景点、游览的先后顺序、餐饮地点的选择、购物和自费项目等安排都影响到游客的旅行体验。

但此次调查发现,导游表现出的问题主要为更改路线、

无证导游、与合同不符,且更改路线的现象在节假日更为严重。

在与合同不符方面,部分地区存在旅行社承诺无法实现或标准大打折扣。调查发现,总体有32.8%的体验员发现此现象,东北地区尤为突出,选择比例达到57.1%。

让人惊讶的是,近1/4的导游或领队没有相关资格证。在服务提升上,导游讲解及态度有待改进。调查显示,某旅行社线路从广东到三亚,导游介绍景点没耐心,迫不及待地推荐自费电瓶车项目,要求游客自费参加。

老问题亟待解决

国家旅游局监督管理司副司长余繁认为,我国旅游市场目前总体上存在市场秩序和旅游服务质量两大问题。

“这些问题基本上都是老问题,但是出现了新变化。其次,有的问题是在减轻,有的问题有进一步加重的趋向。”余繁说。

在皮小林看来,互联网旅游信息的混杂不实也成为旅游市场的新问题。“现在在线旅游市场逐步扩大,一方面方便了大家旅游信息的获取,但另一方面也会引起选择困惑,尤其是低价的宣传,可能对消费者造成误导。”皮小林说,这次暗访的人员发现线上、线下信息不一致的情况相当严重。

中消协副秘书长栗元广指出,针对此次调查,需要旅游市场中的各部门加强联合治理,严厉查处违规行为,而严格落实带薪休假制度,能逐步缓解旅游接待压力。

根据调查结果,皮小林发现,在今年国庆期间“暗访”人员对旅游市场的各项服务评价明显要比前后期差很多,而旅游价格明显上涨30%~50%,节日期间出现了“性价比”不高的现象。

郝庆丰认为,落实带薪休假是一种很好的办法,既让职工有了很好的休息和旅游的机会,又可以避开节假日的旅游高峰,避免形成畸高畸低的旅游市场。

皮小林指出,有的景区把精力都投入到怎么盈利上,但在提供服务、保障安全上的重视不够。

国家旅游局规划专家王兴斌认为,目前旅行社带团会引起游客的不满,主要是现在旅行社压低价格来竞争,但另一方面,游客一味地追求低价,也显得消费观念有些不成熟。而在我国,大量的导游都属于灵活就业,没有保险,所以会通过带团吃回扣,旅游行业的从业人员管理不完善这个问题已经存在很久。

余繁认为,导游薪酬的问题由来已久,我国目前在导游管理上存在很多问题,国家旅游局也正在研究推动导游体制改革的工作,和相关部门就导游的管理、人事合同、薪酬等一些问题进行调查和研究。“在此基础上,我们会尽快提出导游体制改革的总体方向和基本思路,会选择一些城市作为试点,然后再进行全面推广。”

郝庆丰认为,规范旅游市场是一个长期的工作,也是一个系统工程,要落实到具体的管理部门。“建立旅游警察制度是规范旅游市场很好的措施,由警察协调各相关部门进行管理,并对旅游市场的各个企业建立计分制度,有违规行为的参与单位,扣分达到一定程度取消其参与资格,或令其停业整顿。”

王兴斌认为,在国外,规范旅游市场时行业协会等民间组织起到的作用很强,但国内的行业组织更多是传达政策的角色,“国内旅游市场的问题都是在靠政府严打,行业组织起到的作用很小。”(据中国青年报)