

海南 13 家旅行社联盟 向“零负团费”说不

文 \ 海南日报记者 杨春虹

“谁也不想半夜三更接到投诉电话,但一个单一的企业,谁也不敢跳出来全盘改变这一切……”不少旅行社老总对此颇有同感,旅游市场多年的“零负团费”顽疾,折磨得旅游人身心俱疲。

近日,海南 13 家主要接待全国散客的旅行社老总共聚一堂,经过多轮沟通、谈判、协商,由他们共同成立的“全国散拼”大联盟即将正式启动,这些旅行社每家交纳 5 万元保证金,共同遵守《海南“全国散客旅游”自律公约》,共同向“零负团费”说不。

北海市场初试水

与去年 12 月 2 日正式启动的北海市场海南地接社联盟相比,无论是旅行社还是旅游执法部门,现在心里或多或少有了点底。

“旅游投诉八成以上来自散客市场,其中九成多又来自北海散客拼团,与其每天疲于奔命追在后面解决投诉,何不试试从源头整治。”海南省旅游稽查总队队长王晓华坦言,执法部门被逼到了尽头。所以,尽管知道“零负团费”是个老大难问题,还是硬着头皮迈出了第一步。

去年 11 月,琼桂两省(区)六市召开旅游市场综合执法会议,政府旅游职能部门和旅游业界代表分别签署了协议,以加强两省旅游质监执法。

随后,在两地旅游质监部门推动下,由海南南国旅行社、天下之旅旅行社等 4 家主要负责北海市场地接的旅行社组成的海南地接联盟正式启动。联盟统一了北海地区旅游团队行程,统一了收费标准。同时,成立共管账户,每家交纳 20 万元保证金,一旦发现私自低价揽客处罚 5 万元。

联盟成立后,由于采用滚动发班模式,4 家旅行社不再互挖墙角讨好北海组团社。没有了“填坑”的压力,旅行社不再在码头收钱、在兴隆收费。在成员的相互监督下,过去的投诉热点用黑车、黑导被杜绝,行程中的景点被严格规范为工商部门注册名称,价格也是物价部门的公示价格,一直打而不绝的船游天涯高危项目也从行程中消失。

在北海旅游执法部门的配合下,北海组团社尽管不高兴,还是基本接受了海南旅行社不再向他们“买客”的现实。



游客如织的天涯海角。

海南日报记者 苏建强 摄

执法严打违规者

联盟成立一个多月后,有“聪明”的海南同行眼红这块逐渐好起来的蛋糕,开始跑到北海大发名片,主动上门去“买客”。

原本就不乐意的北海组团社开心了,马上打电话给联盟的 4 家旅行社:你们再不“买客”,我现在就把客卖给主动开价的人了!

这直接关系到联盟的生死。几乎是第一时间,接到消息的海南旅游质监部门赶到北海,与当地同行联手,以个案形式严厉查处了“买客”和“卖客”的旅行社。

坚持几个月后,4 家旅行社初尝甜头:赚钱了,投诉少了,而且能睡着觉了!实行滚动发班以来,没有发生一宗因服务质量和强迫消费引发的旅游投诉,游客满意度明显提升。

最近,又有 2 家旅行社主动交纳 20 万元保证金加入其中。一向以低端观光旅游产品为主的这些旅行

关注海南旅游体制机制创新·成立联盟整治“零负团费”顽疾



海口秀英码头每天都迎来送往大批来海南旅游的散客。

海南日报记者 张杰 摄

社,在摆脱价格战的泥潭后,终于有精力把心思用在新产品研发上,并计划由联盟的其中 3 家旅行社专营刚刚推出的 2 条高端线路。

“以前大家的心思都在争抢客源上,谁会考虑什么产品和服务。”海南南国旅行社总经理、联盟秘书长王林烈说,在顶住最初的困难和压力之后,走上了一条健康之路,现在回头看感觉很欣慰。

北海市场初步取得成效后,联盟计划扩大区域,近期将会联合到柳州开展旅游促销,并进而扩大到整个广西区域。

“全国散拼”大联盟

“正是因为有了北海经验,我们才有信心推动全国散客拼团市场的联盟。”王晓华说,从最初的“求小同存大异”,到现在“求大同存小异”并形成自律公约,海南 13 家主要接待全国散客的旅行社已经基本完成前期准备,近期将正式启动。

借鉴北海成功经验,这一联盟也要求成员做到四统一:即“统一旅游委托接待合同”、“统一产品”、“统一接待标准”、“统一接待流程”,并严禁使用黑车、黑导,不换乘,尤其是船游天涯等高危项目被明令禁止。

建立共管账户,每家旅行社交纳 5 万元保证金,违反自律公约的旅行社,第一、第二次在联盟内罚款,第三次罚款并向执法部门举报。

“这是一件好事,也是大家向往的!”海南同行天下旅行社总经理于辉说,做旅游应该带给人快乐,但现在带来的很多是痛苦。作为旅行社老总,尽管在收入上有成就,但却因为操作过程让人无法开心起来。

私下里,于辉也和同行聊过,商议过如何才能突破这个怪圈,但最终依然不了了之。“或许是大家缺少方向,缺少引导!”一开始依然抱着观望态度的于辉,在执法部门的推进中又看到了前进的希望,并积极地参与进来。

海南南海世界旅行社总经理苏兴祝坦言,

零负团费的经营模式,让人每时每刻提心吊胆,大家都心照不宣“填坑”、“填海”,希望尽快签订自律公约,共同向全国市场亮出海南地接社的态度。出于对联盟的期待和期望,在参加同行谈判的同时,苏兴祝在内部组织了多次导游的培训。

“既然是好事,就不要虎头蛇尾,更不要雷声大雨点小!”海南航空国旅总经理闫满胜说,联盟关键要解决和提升旅游接待质量,同行共同推进这个市场健康成长。

搭旅游资讯平台

对于 13 家旅行社的这一联盟,反响最大的或许是景区(点)。根据自律公约,联盟成员推出了“统一产品”,但在联盟推出的统一线路产品中,自然会有景区(点)没有被涵盖其中。

景区(点)尤其是一些 4A、5A 级景区通过各种渠道表达了不同意见,理由之一是目前行程中纳入的一些景点,在海南并没有太大特色,旅行社应该把优秀的产品呈现给游客。

旅行社自然也给出了这样那样的解释,旅行社心里清楚,景区能不能进入到这个统一行程中,对其影响会非常大,所以引发的关注和反响也最激烈。

“或许具体内容、细节会有需要完善的地方,但旅行社联盟是一个值得肯定的、有益的探索!”省旅游协会秘书长王健生坦言,旅行社在长期“零负团费”的折磨下,自发探索一条行业自律的解决之道,是一种进步。针对不同的细分市场,如婚庆市场、高尔夫市场等,都可以成立联盟增强行业声音,加大市场开发力度。

旅行社掌握景区(点)命脉是否公平?王健生认为,从推动海南旅游健康发展而言,需要由政府职能部门、12301、媒体、协会等共同协作,搭建一个及时、准确、权威的旅游信息发布平台,让游客拥有知情权、选择权,明明白白游海南! **■**

相关链接

所谓“零负团费”,就是旅行社在接外地组团社的游客团队时,分文不赚只收成本价,甚至低于成本价收客。“零负团费”的本质是欺诈游客,非法牟利。在“零团费”运行模式下,客源地组团社不付给目的地地接社任何费用,只输送客源。在这种模式下,游客的基本旅游消费,以及地接社的折旧费、利润、税金、导游服务费等都来自于导游所交的“高人头费”和旅游服务供应商的“签单”;地接社的运营费用以购物和自费活动佣金为主,

导游人头费为辅;地接社和导游的“回扣”项目多。在“负团费”运行模式下,目的地地接社不仅不向组团社收取任何接待费用,反而向组团社“买团”。地接社的运营费用以导游人头费为主,购物和自费活动佣金为辅;游客必须花费一定数额的指定消费项目费用。而自费场所的旅游服务供应商为了保证客源,只得将大部分营业收入都“返还”给地接社和导游,陷入低价经营循环中,游客则陷入高价陷阱。