

聚焦

《旅游法》下

旅游市场新变化之二

今年国庆《旅游法》正式实施，一度让旅行社趋之若鹜的购物成了不敢触及“红线”，往日热闹的旅游购物店在国庆黄金周里却放了一个冷清的长假。

旅游购物店，进还是不进？旅游购物，买还是不买？曾引发最多非议的旅游购物，在《旅游法》正式实施后，加速了原有购物模式的终结。如何适应新形势做出调整转型，成为摆在各大旅游购物店面前的一大难题。

游客直喊购物难

《旅游法》第35条明确规定，旅行社组织、接待旅游者，不得指定具体购物场所，不得安排另行付费旅游项目。但是，经双方协商一致或者旅游者要求，且不影响其他旅游者行程安排的除外。“尽管有‘但是’，但现在大家都抱观望和谨慎的态度，组团社更是态度坚决要求对购物点一刀切。”岛内多家旅行社老总坦言，由于国家并未出台具体的实施细则，大家对“双方协商一致”、“旅游者要求”等在理解上存在差异，宁愿放弃。

导游谈“购”色变，过去一直抱怨被迫进购物店的游客，现在反而是投诉“导游不带大家去购物”。来自上海的游客张先生抱怨，其实只要购物的东西质量保证，不是天价和欺诈都可以接受，毕竟出来玩一次不容易，不带点东西回去很遗憾。但导游担心因此被处罚，任凭游客恳求，还是不敢越雷池半步。

“如果导游带团去了行程中没有的购物店，没有收入还要担当责任和风险，游客购买商品一个月内出问题还要解决，导游当然不愿意去。”海口市导游协会会长杜思思说，希望能够尽快给导游一个执行参考规范服务标准。

“正常的佣金与回扣、商业贿赂应该是两回事，但现在没有任何一个部门出来告诉大家怎么做，未来究竟怎么办，大家心里都没底。”海南春晖椰子加工观光基地总经理陈凯坦言，其实基地的商品由于是厂价直销，即使是给了旅行社或导游佣金，销售价格仍然比普通超市要低。

旅行社购物店都“迷茫”

在《旅游法》正式实施前，三亚几大水晶销售店都大幅下调了价格。无论是旅行社还是购物店，都知道过去的操作模式已经不可能再继续下去了。但今后该如何操作，大家都很迷茫。

“现在海南独立的购物店尽管每天还坚持开门，但基本上没有客人了，整个旅游购物行业基本上已经属于停



外国游客在特产店里挑选贝壳。 本报记者 张杰 摄

火爆的黄金周里，往日热闹的旅游购物店却放了一个冷清的长假。曾经让游客、旅行社、购物点抱怨、纠结不断的旅游购物，在《旅游法》实施的大背景下，面临着一次全新的挑战。

■ 本报记者 杨春虹 通讯员 吴婷婷

旅游购物 或要凤凰涅槃才能走出迷局

业状态。”省旅游协会购物分会会长、三亚铂莱晶工艺品公司总经理饶鸿翔



游客在选购水果。 特约记者 蒙钟德 摄

说，现在对旅游购物企业是一个艰难的时期，一方面没有业务了，同时又要维持员工的生存。“我们希望能够政府在的指导下，合法、合理地阳光化经营。”饶鸿翔说。

面对《旅游法》的到来，省旅游协会购物分会要求会员在10月1日到10日全部下调产品价格，对散客、团队实施统一价格，对旅行社和导游不再给予返佣。希望通过行业自律的方式，能够逐步向社会化购物转型，避免出现旅游购物市场休克。

据统计，海南包括水晶、珍珠、竹炭、特产、贝艺、椰雕、茶叶、丝绸、厨具及免税品等十大类商品的旅游购物企业共计36家，从业人员数千人。

海南品香园公司董事长庄洽元坦言，《旅游法》没有出台前，旅行社和购物店存在乱象，现在旅行社和旅游购物企业都要转变发展模式，要公开承诺不价格欺诈，不销售伪劣产品，不强买强卖，做到规范化，让旅行社、导游、游客、企业都安心。

“旅游是让游客快乐，购物为什么就成

了洪水猛兽？”省旅游协会购物分会秘书长张琦认为，《旅游法》最核心的问题是告诉客人知情权，如果购物店的东西高于市场，就是价格欺诈，游客有权不去。“转变购物方式和模式，不仅购物行业需要合理规范和规划，更希望能够得到政府的指导。”张琦说。

协会自律转变模式寻出路

“《旅游法》不是要打击旅游购物，而是打击购物行为中出现的违法行为，让旅游购物走向规范。”省旅游协会秘书长王健生呼吁，旅行社、导游、旅游购物企业三方都需要在新的发展背景下，思考如何构建新的发展模式。建议在省旅游质量监督管理局和省旅游协会的监督下，三个行业的协会出面协商新的发展模式，大家现在应该站在游客的角度，更多关注旅游商品的开发，而不是像过去一味搞价格竞争甚至零负团费。

“在《旅游法》实施前，零负团费的模式就已经开始走不下去了，海南不少主流旅行社产品都在更新换代。”海南航空国际旅行社总经理阎满胜说，购物和景区加点的返佣比例过大，是造成零负团费的根源和土壤，《旅游法》对海南是一个利好消息。“希望旅游购物市场走向成熟和正规，而旅行社作为中间商，通过服务赚取服务费，让佣金合法化。”

省旅游协会购物分会近期已经通过签订行业自律公约方式，希望推进购物点向社会化购物转变，同时提出“十个坚决”，其中包括坚决向社会公众开放、坚决杜绝价格虚高、坚决实行市场同类商品正常定价等，并承诺不给导游、领队及司机任何回扣，30天无条件退货。而且提出由旅游购物企业向省旅游购物行业分会交纳一定数额质量保证金，由分会对旅游购物投诉先行处理和先行赔付。

海洋国际旅游休闲文化博览会
11月8日在海南“开锣”

看展览有机会抽取 豪华邮轮游大奖

本报讯(马珂)11月8日至10日,2013海洋国际旅游休闲文化博览会将在海南国际会议展览中心及海口美兰湾码头以主、分会场形式举行,观看博览会观众还有机会获得豪华邮轮旅游大奖。这是记者近日从博览会组委会获悉的。

据了解,博览会展品涵盖5个类别,海洋休闲旅游、海洋休闲运动、海洋旅游产品、海洋旅游文化和海洋旅游相关组织。海洋休闲旅游类将展出滨海休闲旅游场所、特色滨海酒店/景点、海洋旅游项目等;海洋休闲运动类将展出游艇邮轮、海钓装备、水上运动器械及装备、海洋运动培训机构、海洋运动周边产品等;海洋旅游产品类将展出海洋工艺品、海洋食品、海洋深加工产品、水族观赏等;海洋旅游文化类将展出海洋休闲运动及赛事、海底文物、海洋保护、海洋科教等;海洋旅游相关

组织类将展出协会、机构、旅游单位、俱乐部、基地等。目前120余家相关企业、单位确定参展。

博览会还配套举办2013南海国际海钓大赛,赛场落户于“天然钓场”文昌七洲列岛。海钓大赛时间为11月9日至10日。目前海钓大赛已有来自香港、澳门、台湾、日本、美国、英国等海钓专业选手及团体报名。

活动主办单位负责人还介绍,参展合作商家特别回馈,将举办博览会整点抽奖活动。凡是在博览会现场的观众都有机会获得豪华邮轮越南游、西沙游、星级酒店住宿、深海海钓体验等浪漫温馨豪华大奖。

博览会由省旅游发展委员会、中国国际贸易促进委员会海南省委员会主办,省海洋与渔业厅、省会展业协会、省文化广电出版体育厅、海口市会展局全程指导。

低空旅游 开启海南旅游“立体时代”

■ 本报记者 黄媛艳 通讯员 周加卿

只需花1200元就能“打个飞的”俯瞰美丽的三亚湾景色，这在三亚早已成为现实。

“很喜欢三亚的海景，以前只能带着孩子在海边玩海，近几年可以乘坐游艇出海，没想到现在三亚竟然可以从空中看海。”来自上海的游客陈鸣说道。低空旅游作为一项深受欢迎和时尚的体验式观光旅游新方式，它将旅游资源由平面向立体延伸，打造三亚立体化的旅游产业体系。

打造立体化旅游产业体系

“我国旅游业目前已进入休闲度假的发展期，旅游者多样化的需求，使得旅游业不再单纯依赖规模，更注重发展的品质，从普通观光游到特殊专项旅游，旅游的深度来源于旅游产品种类发展、品质提升及产业运行模式的改变。”三亚市旅游协会秘书长谢祥远说。

我省“十二五”规划明确提出“空中海南”的目标，将充分利用1000米以下的低空空域，打造一个海南“海陆空”立体化的旅游产业体系。

处于转型增效中的三亚旅游该何去何从？为满足游客日益增长的高层次旅游需要，探索发展低空旅游成为三亚旅游手中的一张“王牌”。三亚市旅游委有关负责人表示，低空旅游作为目前国内的新兴旅游业态，结合三亚得天独厚的

资源优势，能够成为深度开发三亚旅游的战略性的产品，将创新游客的观光体验方式，丰富海南国际旅游岛旅游产品体系，满足多样化的市场需求。

1200元在三亚湾打个飞的

这个国庆假期，来三亚旅游的游客常常被三亚湾上空的红色直升机吸引。正在海边用餐的游客黄先生看着窗外突然飞来的直升机，在惊讶之余，赶忙拿起手机拍照。“三亚直升机开始正式运营了吗？收费贵吗？”类似黄先生这样的疑问，在游客群中普遍存有。

海南三亚亚龙通用航空有限公司总经理高秀妍表示，目前公司拥有3架4人座的罗宾逊R44直升机，另外2架直升机也将陆续交付使用，未来3年内计划直升机数量达到20架，现已陆续接受商业订单。游客现在只需支付1200元就能在三亚湾体验10分钟的直升机飞行，今年12月，公司还将陆续开通三亚至陵水、万宁和琼海的直升机航线。

花上1500元就能飞到西岛或是凤凰岛俯瞰三亚美丽的海景，1.5万元的消费游客能飞到南山上空，盘旋于南海观音之上，默默地许上一个美好心愿……越来越多的游客开始期待在三亚开启自己浪漫的直升机之旅。

直升机婚礼浪漫无限

空中观光是低空旅游的基础产品，

游客通过直升机、水上飞机等通用航空器，空中俯瞰别样的城市之美。

高秀妍说，该公司是我省目前唯一的一家具有旅游资质的通用航空公司，已规划多条直升机航线，从凤凰机场起飞，游客可选择三亚海岸东线20分钟的游览线路，途经西岛、半山半岛、蜈支洲岛，也可选择三亚海岸西线，途经西岛、东罗西鼓岛、延伸到龙栖湾；山海互动航线途中可经停五指山、乐东、东方、海口、儋州等地，形成三亚至内陆的海山互动环岛观光线路。

美丽的三亚湾畔，伴随着喜庆的音乐，新郎们乘坐着游艇由远及近，向等待在岸的新娘们驶来。甜蜜的50对爱侣们挽着手走向婚礼主场地，许下相伴一生的承诺。隆重的集体婚礼礼成后，盘旋于上空的直升机洒下爱的花语——鲜艳的玫瑰花瓣。

“从未想过自己的婚礼可以这么浪漫！”回忆起7月在三亚湾参加的集体婚礼，来自北京的陈女士仍觉得不可思议。随着低空旅游的蓬勃发展，婚庆蜜月等旅游产品开始与其逐渐寻求合作共赢，直升机婚礼成为三亚婚庆蜜月游产品中的一大亮点。旅游业态的创新发展，对三亚形成海陆空一体的旅游运营模式、丰富旅游产品体系和增强旅游市场吸引力具有积极作用。

低空旅游成为三亚旅游的新“王牌”。
本报记者 苏建强 摄

业界资讯

国家旅游局将细化 规定旅行社能否购物

据新京报消息，国家旅游局副局长吴学文近日表示，黄金周期间旅游执法部门没有接到一起直接关系到违反旅游法的投诉，《旅游法》正效应已经显现。关于是否可以指定购物、另付费项目，国家旅游局将尽快推出相关解释，为规范旅游业经营提供依据。

针对社会广泛关注的旅行社是否可以安排购物，在旅行中是否可以有另付费旅游项目等问题，吴学文表示，国家旅游局将会同立法部门尽快推出相关规定，对这条法律规定进一步解释。“或者以案例的形式指导经营者和旅游者。”

据介绍，国家旅游局目前正在整理一批案例，将适时发布。“一定要具体说明，一定要可操作，一定要让企业和经营者转变经营方式，回归到正常的经营方式上来。”

多部门研究将建立 导游最低工资制度

据中国广播网消息，国家旅游局表示，将建立导游最低工资制度，保障旅游行业健康发展。《旅游法》正式实施后，“零负团费”、引导购物、扩大自费项目等行为，已成为全行业不敢触碰的“高压线”。但北京导游小富反映，这也导致导游收入锐减。他身边的不少同行都开始四处找新工作了。

国家旅游局综合司司长张吉林指出，以往很多旅行社都采用临时聘用导游的用工模式。有的甚至是口头协议，导游从业人员获取报酬缺乏正常机制。《旅游法》明确规定：“旅行社应当与其聘用的导游依法订立劳动合同，支付劳动报酬，缴纳社会保险费用”。

张吉林透露，针对大多数旅行社与导游之间都是短期用工的现实，国家旅游局正在会同人力资源和社会保障部、全国总工会共同研究制定相关的格式合同，从而确立导游最低工资制度。

我省启动首批乡村休闲度假示范点建设 力争首批示范点 年底前接待游客

本报讯(记者杨春虹)在组织我省乡村旅游研修团赴京津、华东、台湾和川滇考察研修的基础上，省旅游委近日正式启动我省首批乡村休闲度假示范点建设，表示将结合海南实际，以乡村度假作为我省发展乡村旅游的重点模式，同时也进一步丰富我省的休闲度假产品。据悉，首批乡村休闲度假示范点力争在年底前接待游客。

与我省较为成熟的滨海旅游相比，由于缺少庞大的城市客源市场支撑，我省乡村旅游仍处于起步阶段。通过学习和研究国内乡村旅游成熟地区的发展，省旅游委表示，海南发展乡村旅游就跨越“农家乐”等初级形式，重点瞄准大陆度假市场，尤其是冬季华东、华北的养生游市场。

据悉，首批乡村休闲度假示范点包括文昌市葫芦村，琼海市潭门渔村、上坡村和临高溪尾村等。目前首批示范点的策划、规划工作已经同时启动，将在充分发掘地方特色和文化内涵的基础上，围绕市场需求策划设计一批乡村度假产品。

