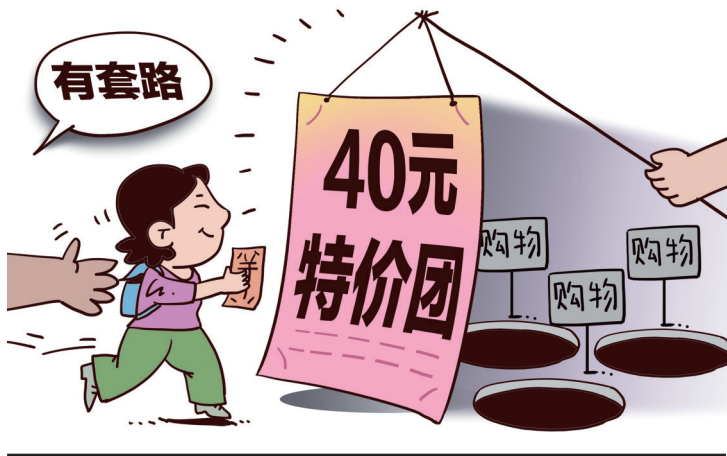


老人39.9元参团四天三晚游广西桂林

“特价团”这“水”有多深？

儿子多方反映后老人被旅行团劝退 组团社已被吊销许可证

近日,海南海口的罗先生在社交平台上发布视频反映,他的母亲在一个名为“小太阳开心……游群”里看到“39.9元四天三晚游广西桂林”的“特价团”广告,执意要参加。罗先生认为这是一个以“低价游”为幌子的“购物游”,多方反映后,罗先生的母亲被旅行团“开除”,当晚回到了位于湖南的老家。18日,记者从海南省旅游文化市场行政执法局获悉,执法部门拟对涉事旅行社没收违法所得并罚款10万元,对主要负责人张某某罚款2万元。



39.9元游桂林 母亲执意要参加

7月15日,罗先生告诉记者,母亲今年将近70岁,平日里会去听一些推销宣讲,买回一些“骆驼奶粉”“羊奶粉”等。罗先生老家在湖南,母亲这次来海南主要是为了照顾孙子。随着假期到来,母亲也准备回湖南。罗先生认为,母亲这次参团,是想在桂林旅游后,顺道回老家。

罗先生说,母亲并没有把自己的旅游计划告知子女。7月12日,罗先生听到母亲和朋友打电话,说7月13日要去参加一个四天三晚的桂林旅游,费用大约40

元。罗先生觉得不对劲,劝母亲不要相信,但怎么也劝不住。

7月13日早晨5时许,罗先生跟着母亲出了门。罗先生看到,母亲走到大同路万国大都会附近,上了一辆旅游大巴车。

罗先生母亲的群聊信息显示,一个群名为“小太阳”的人@所有人,发布了“广西桂林游特价团”的广告消息。广告称,这趟旅行7月13日发团,“零自费”“零必消”(必须消费),报名费用39.9元/人。收客年龄35岁~75岁,年龄不在范围内收300元/人。

儿子多方反映后 母亲被“劝退”

罗先生告诉记者,7月13日晚上,他和母亲通视频,母亲说她在阳朔,14日去桂林购物。随着罗先生在网上发布的母亲“不听劝”视频引起广泛关注,有自称桂林方面的工作人员联系罗先生,询问罗先生母亲的情况,罗先生便将母亲的联系方式告诉了对方。

罗先生称,7月14日上午,她接到母亲的视频电话,说旅行社要“劝退”她,要把她送到车站离开。罗先生表示,由于母亲不太会用智能手机,打完这个视频后一直没挂电话。过了一会儿,罗先生听到,电话那头有人在夸赞购买了饰品的游客。又过了一会儿,电话那头的声音介绍,下个行程要去某某店,可以买到高档锅、乳胶枕头等等。

罗先生说,最终,“旅行团”把母亲送到了车站。7月14日当天晚上,母亲平安回到了位于湖南的老家。罗先生出示的聊天记录

显示,7月14日晚上,母亲给罗先生发来多条微信,责备他“断人财路”,让他把社交平台上的视频删掉,罗先生没有同意。

7月16日,曾在万国大都会接罗先生母亲的大巴车司机告诉记者,他根据工作安排出车,收入按工分计,如果带队人不主动和他沟通,他通常不会过问车上的旅客是不是旅行社的团,也不清楚他们怎么收费。罗先生的视频引起关注后,有工作人员到他的车上调取了监控。

记者从司机所属的车队了解到,车队根据客户订单派车,除了旅行社,接待活动等需要用车,都可以给车队打电话下单。车队工作人员表示,罗先生母亲乘坐的这趟车,是一名客户以450元的价格订的,从市区前往新海港码头,单程。相关资料已向上级部门提交。

新闻时评

导游、旅行社、商家 都该无死角监管

要让不合理低价游无路可走,不能只依赖于消费者的清醒,针对性的市场治理不可或缺。此事中,桂林相关部门及时对相关旅行社、导游和商家进行查处,履行了监管责任,也维护了桂林旅游市场的形象。

不过,一个细节值得注意,那就是桂林相关部门强调,视频中提及的旅游团组团社为海南佰骏国际旅行社有限公司,应按属地管辖原则,由海南省旅游行政主管部门依法查处。这种处理机制的厘清,一方面反映出对不合理低价游的打击,需要监管部门加强协调;另一方面,也利于消费者认清旅行社的操作套路,增强甄别能力。

近些年,尽管不合理低价游在舆论层面已处于“人人喊打”的境地,但实际上,很多人对背后的运作逻辑并不是很清楚。从公开信息看,不合理低价游背后是一连串的利益链,也存在多个责任主体。一般来说,参团游多由组团旅行社收取客人团费,然后再支付一定费用委托旅游目的地地接社,提供行程安排和接待服务。

但在不合理低价游模式中,组团社给予地接社的费用很低,甚至出现地接社还给组团社费用的情况;而地接社自然不是活雷锋,它们的收益主要是通过强迫或变相强迫游客消费并从中收取提成来实现。更极端的是,一些地接社还对游客进行二次转卖,将之“外包”给私人导游以获利。

在这番运作下,游客已不是消费者,而是各旅行社、导游、商家合谋之下“待宰的羔羊”——它在根本上扭曲了参团游的初衷。

据此,在治理上就不能仅盯着地接社和导游一方,组团社同样不该置身事外。事实上,去年4月文旅部发布的《关于进一步规范旅游市场秩序的通知》中就明确提到,在地接过程中发生欺骗强迫购物等现象的,一并查处、追究组团社责任。

目前,海口市文旅部门也已介入调查。另据媒体了解,涉事组团社海南佰骏国际旅行社有限公司一个月前刚被吊销旅行社业务经营许可证,原因系“接受委托的旅行社接待不支付接待和服务费用的旅游团队”,也就是“零地接费”。刚被吊销经营许可证,又被曝出涉嫌违法的业务操作,何以记吃不记打?也值得深究。

治理不合理低价游是一个系统工程,无论是组团社,还是地接社,都该无死角监管。既要及时制止前者推销不合理低价游产品,也要对后者的业务承接有源头监测。各地文旅部门要加强跨区域的旅行团信息互通和监管对接,有效压缩不合理低价游落地的空间。

当前进入暑期旅游高峰,对不合理低价游等市场乱象更应强化全链条监管,真正对违背诚信、损害游客权益、破坏市场秩序等行为露头就打。消费者同样要擦亮眼睛,天下没有免费的午餐,真的不能对“极致低价”心存侥幸。

据澎湃新闻新闻

行程中提及的公司 多次现身旅游广告

“小太阳”发布的广告消息中,这趟“39.9元”旅行第二天的行程包括参观“斯罗纳厨具生活体验馆”,第三天的行程包括参观“丝绸”“企业赞助商”,第四天参观“海迪科技有限公司桂林海迪文化创意暨名优产品展示推广中心”,后前往“美玉收藏馆”。

记者通过网络检索发现,“海迪科技”多次出现在与桂林相关的旅游广告里。

一条今年7月1日发布的“桂林+阳朔汽车5日游”的广告中,第三天的行程包括前往“海迪科技”,约120分钟,享受“保健营养米粉宴”和各种健康生活的体验和讲解。

一条2023年2月27日发布的“广西全景大环游十三日(含桂林)”广告中,第6天的行程包括参观(螺旋藻)桂林海迪科技有限公司、桂林各县的名优特产、生物技术研究开发、保健用品、农副产品开发等。

天眼查显示,桂林斯罗纳科技股份有限公司成立于2019年,法定代表人为李某某,注册资本300万元人民币,经营范围包括厨具、电子产品等。

桂林海迪科技有限公司成立于2016年,注册资本200万元人民币,法定代表人为刘某,经营范围包括保健食品(预包装)销售;工艺美术品及收藏品零售(象牙及其制品除外);互联网销售等。

最新进展

官方通报: 组团社拟被罚10万元

18日,据海南省旅游文化市场行政执法局通报,关于海南佰骏国际旅行社有限公司违规组织旅游团前往桂林一事,海南省旅游文化市场行政执法局经调查取证查明,该公司在已被吊销旅行社业务许可证情况下,仍非法擅自从事旅行社业务,以组团社身份招徕组织旅游活动。

上述通报称,根据《海南经济特区旅行社管理规定》等相关规定,海南省旅游文化市场行政执法局对海南佰骏国际旅行社有限公司及相关负责人进行立案查处,拟对海南佰骏国际旅行社有限公司没收违法所得并罚款10万元,对主要负责人张某某罚款2万元。海南佰骏国际旅行社有限公司市场外联人员刘某某等已由公安部门调查处理。

16日,桂林市旅游市场综合监管工作领导小组办公室在当地媒体发布通报称,市文化广电和旅游局已立案调查,市市场监管局已对涉事的购物场所负责人进行了约谈。

经初步核查,视频提及的旅游团组团社为海南佰骏国际旅行社有限公司,地接社为桂林美好国际旅游有限公司。组团社涉嫌的违法违规行为,将按属地管辖原则,由海南省旅游行政主管部门依法查处。17日,记者从海南省旅游和文化广电体育厅官方公众号获悉,目前,涉事海南佰骏国际旅行社有限公司已被吊销旅行社业务许可证,涉嫌非法擅自从事旅行社业务。

据红星新闻 南方周末