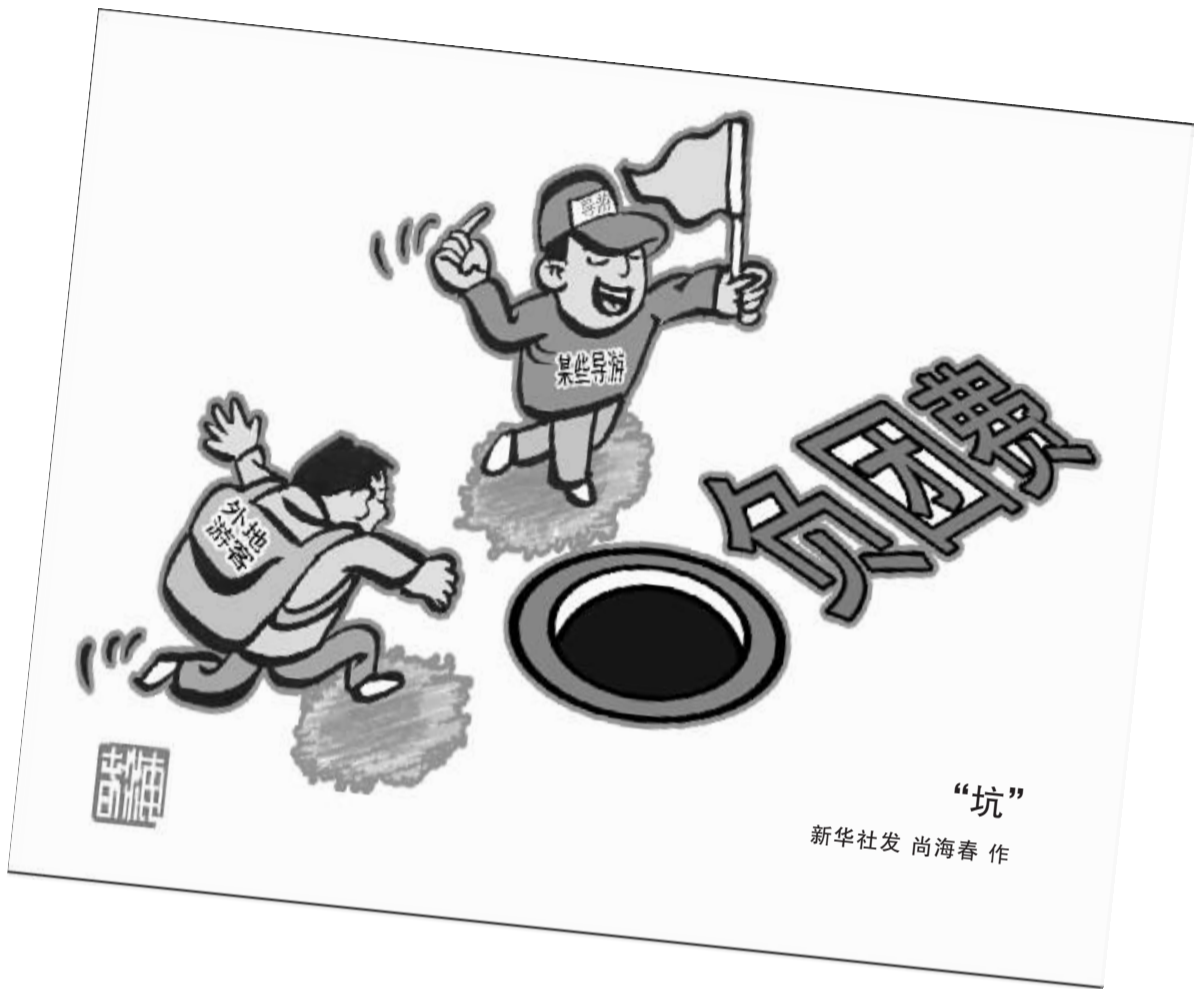


350元“玩转”国际旅游岛有何玄机

——记者亲历海南“零负团费”三日游



1 团费低于成本价数百元 “导游赌的就是外地人”

记者走访海口市多家旅行社发现，岛内游线路众多、产品丰富。以“三天两晚岛内游”为例，档次从“豪华团”到“三星纯玩团”名目繁多，价格基本在350元至880元之间。

记者报了海南航旅旅行社的“贵宾团”。发团后，记者发现，游客全都来自外地。更为蹊跷的是，报团价格从350元到580元不等，但大家的合同上却都一致写着880元。

合同与实际付款不一致，有何“门道”？对此，海南省旅游协会秘书长王健生接受记者采访时指出，海南旅行社接团并没有所谓的政府指导价。880元是行业最低成本参考价，相当于行业调控的价格底线，低于这个价格是典型“零负团费”。

“所谓‘零负团费’，就是旅行社在组织团队游时，以成本甚至低于成本的价格收客。”王健生说，但这是坑，旅行社得通过各种方式来“填坑”。

记者粗略计算此次行程成本：门票总费用约340元，交通200元，住宿及伙食350元，每位游客最低成本接近900元，远高于人均约400元的团费。

“钱不够，饭里扣”。最直观的伙食方面，按照标准正餐十人一桌，十菜一汤，但十道菜中仅一两个荤菜，不仅量少，米饭还是“夹生”的。而住宿方面，并没有入住合同里承诺的四星级酒店，而是被临时安排到其他酒店，热水都没有。

记者随后采访多家旅行社发现，这个团的现象并非个例。而在淡季游客人数很少时，价格还能更低。

“至于只接外地团，因为导游赌的就是外地人。”一位当地旅游从业者说。

2 海岛游变“购物游” 游客稀里糊涂“请功德”

“零负团费”之所以被指为“坑”，是因为旅行社压根不会干这种“赔本赚吆喝”的事。超低价格必然导致旅游服务质量下降，同时迫使导游通过安排购物、自费项目等活动获取回扣。

在记者参与的三天两夜行程中，导游小林为填满“零负团费”导致的“债坑”，全程极力做三件事：

推介其他付费项目。如小林向游客推介观看和体验万宁兴隆红人(人妖)表演和“豪华游艇夜游三亚湾”，旅行团收费标准分别为200元和165元，比自己买票要贵一些。

引导游客做“功德”。行程第二天，在前往三亚南山佛教文化苑的途中，小林非常“细心”地向游客介绍了南山金玉观音阁，并称所有游客“都要做一个‘功德’”，价格有30元和68元两种。到达南山后，景区内导游也劝说游客“做功德”。

拉客进店购物。记者随团发现，合同行程单上并未写有购物店，但小林每天都会带团进入一个购物店。这些购物店虽位于城郊偏僻处，生意却红火。店外停车场上停满了旅游大巴。

3 如何铲除“零负团费”生存土壤

旅游法第三十五条规定：“旅行社不得以不合理的低价组织旅游活动，诱骗旅游者，并通过安排购物或者另行付费旅游项目获取回扣等不正当利益”，“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。”

然而，记者从海南旅游投诉服务中心了解到，旅游法实施两年来，有关“零负团费”的游客投诉时有发生。今年1月份来琼旅游的颜先生，被导游带到一家水晶店购买了18万元的水晶饰品，后经质检部门鉴定实物与价值不符。去年4月份，湖南游客栗女士参加海南4天3晚游，导游擅自增加4个自费旅游项目，且态度极其恶劣。

不仅海南如此，全国关于“零负团费”的曝光也屡见不鲜。近年来，海南多次进行旅游乱象整治。“旅游管理部门来检

查的时候我们的价格就高一点，没有检查的时候就低很多。”海南某旅行社一名工作人员说。

海南省旅游发展委员会信息中心主任李小山表示：“治理‘零负团费’是一项复杂的工程，建议游客线上线下结合，在相对成熟的OTA(在线旅游代理商)企业线上报名，等旅游结束感觉不错再确认支付费用。”

国家开放大学(海南)国际旅游学院执行院长杨哲昆表示，“运动式”的打击不能从根本上解决问题，治理“零负团费”顽疾，必须结合旅游市场规律，一方面对旅游产业相关企业和导游给予扶持，另一方面对违反旅游法的行为坚决严惩。同时，要提醒消费者报团时一定要理性，切勿贪图低价，落入“零负团费”陷阱。
(据新华社电)