

不合理低价游，游客如何自保？

□本报记者 博雅

近年来，由于旅游业竞争激烈，旅行社以各种超低价旅游线路吸引游客的情况愈演愈烈。面对天上掉下来的馅饼，消费者似乎没有拒绝的道理。于是，各种问题也浮出水面。前不久，国家旅游局针对“不合理低价游”做出了相关提示，其中一条就是游客不得与经营者签订虚假合同，否则需要承担法律责任。但是，对于大多数消费者来说，很多时候如果没有旅行社的特别提示，人们无法去分辨哪些低价游存在不合理现象。所以，人们还是希望能够多了解一些如何维护自身权益的问题。为此，记者特别走访了旅游行业人士以及一些有经验的旅游玩家，给大伙出出招儿，介绍介绍经验。



【现象】

团费从低价到免费 “请君入瓮”

“前几年参加活动时有朋友送过‘300元游香港澳门体验券’，当时还觉得真便宜，挺幸运的。可是这两年超低价旅游团是越来越多，早已经不足为奇了，甚至由于低价旅行中发生的各种问题而担忧会不会落入圈套？尽管面对特价团还是想有时间去玩玩，但总有点担忧的心理。”职工黄小姐告诉记者，最近可能是临近年底，旅行行业进入淡季，朋友圈里各种超低价团多得，尤其是不少云南旅游线路，看上去品质还不错，但是竟然打出了“免费游”的招牌，实在是吸引人，就是不知道里面有没有“陷阱”？

采访中记者了解到，黄小姐的担忧是不少人都曾有过的。面对着“百元游香港澳门”，“1000元游韩国、2000元走遍新马泰”……各种低价旅游项目看上去很美，一旦选择了会不会让消费者“受伤”？现实中又会发生哪些情况呢？在朋友圈的分享中和网友们发帖的热议中，记

者找到了这样的说法。

阿曼在朋友圈中这样讲述：“前不久，我和朋友看到网上有从北京到云南一个6日游的线路，团费只要580元，当时觉得真便宜，非常动心，很想去走走。可是心里还是觉得不放心，就询问周围人，得知，做这种路线的旅行社只会想着挣中间的返佣，知名景点会走马观花，购物点倒是丰富多彩，绝不会考虑客人的感受。等你投诉时，他只一句‘你报的是低价团，来回路费都不够’，就给你堵回来了，所以放弃了。”

网友“踢踢猫”谈到低价游的经历说：去年他曾经参加过这样的低价团，只花了1000元就跟着团在香港玩了3天。一路上除了去常规的景点走马观花地看看，也基本上就在大巴车里和购物店了。当然和所有的旅游团一样，3天的时间里，无论是在大巴车里还是在购物场所，导游总会不失时机地推荐各种商品，努力地让大家购买。对于买的少的人也会使劲劝说，还适当地加以

“感情”诱导，比如，导游和大家倾诉说自己很辛苦，就靠提成，如果觉得服务好，希望大家能支持支持他，在这种情况下，也就不好意思，买了许多不需要的东西。

“实际上真是一分钱一分货啊！”说起低价游的遭遇，网友“晨晨”吐槽说，今年自己参加了一次特价欧洲游，10天的行程团费只有6500元，当时也是因为便宜才报了团。在行程中也看清了一些自费项目，原本计划就是出去看看，自费项目一律不参加。可是，到了以后才发现根本行不通！因为如果你不参加自费项目，基本上就是在大巴车上等待了，几乎所有的景点都有自费的加入，虽然导游也没有特别的强制参加，也没有像媒体上爆料的一样用言语损人，但参加与不参加，服务的态度和质量还是有区别的。因此只有无奈地加入了自费项目，结果回来发现实际的团费已经达到13500了，远远高出报团的价格。

【问题】

“求便宜”和高要求的尴尬存在

面对着大家对于“低价游”背后引发问题的探讨，北京青年旅行社出境部负责人彭海川一语道破：“这些问题的出现，都是缘于旅游业激烈的竞争所导致，组团低价游，其实对于旅游行业来说，背负的压力也是非常大的。”彭海川介绍说，虽然近期类似的事件多发生在香港，但据统计，低于成本的“不合理低价游”在很多地方都早已存在，以云南为例，旅游法刚刚生效时，当地主管部门曾要求所有旅行社都不允许以低于成本价招揽顾客，结果导致旅游人数大幅下滑，据报道，其中当地一家较大的地接旅行社，游客量同比下滑超过八成。虽然《旅游法》明确禁止，但超低价旅行团却始终存在。因为市场条件下，你不做，总会有人去做。

“另外，目前情况下，对于我们的消费者来说，心理上不成熟也是产生问题的一个主要方面。看到低价就盲目地去，有时候甚至是一个村一个村的人组团去旅游。”彭海川介绍说，可以说，超低价团的出现，让没有条

件出去旅游的人出去了，让没有经济能力出国旅游的人也走出国门了。同时，旅行社和导游的竞争又特别残酷，严重供过于求。所以这些旅行社和导游为了生存，就利用消费者这种不成熟的消费心理，给他们挖坑。但是，问题就出现在一方面有些消费者参加低价团还提出更高的要求，或者是本身不存在消费能力，这样在个别导游的急于求利下，是很容易发生问题的。所以，彭海川认为，贪小便宜求低价，这是一种人性的弱点，或许是很难制止。但是，作为旅游行业部门在签订合同时应该提醒和告诫，最大限度地避免纠纷发生。

对此，采访中一位常年在内地带团的导游齐女士认为，带团导游很多都是没有底薪的，即使有的旅行社导游有底薪，那也是微乎其微的。所以，主要还是靠提成，也就是靠旅游消费者的购物。她介绍说，就拿“北京到云南的免费游”来说，实际上，北京方面的旅行社是没有亏损的，他们只负责拉客，每拉到一个客

人旅行社还会赚个二三百元，可是这些钱，包括每一位参加免费游客人的所有吃喝拉撒的费用，都是由云南的地接旅行社来支付的，所以，导游努力让游客购买商品就不难理解了。像这样的低价游或免费团常年的发，一团一天甚至就要接待上千人，实际上有点“赌博”的意思了。

齐女士接着介绍说，大家都知道云南产玉，如果买好了总还是比其他地方便宜很多的，一个团里有几个买了，可能整个团的成本就出来了，总体来说，这样的团，今天不赚明天也会赚，旅行社不会永远亏本做生意的。但是，参加这样的团，经常会出现个别游客和导游嚷嚷，说“强制购物了”，导游就会“推销”……遇到这样的情况难免会产生不愉快，所以，她建议，如果实在不想买，也别起哄，尽量配合着导游安排的时间和线路安静地看看，就当参观了，尤其是在并不了解情况时就凭心情嚷嚷说“假货”一类的话，不仅伤人，也容易发生纠纷，给旅行带来不愉快。

【建议】

“管住钱管住嘴”保持良好心态

“‘低价团’既然存在我就有选择的权利！要么就取消。”采访中有人如此发牢骚说。的确，谁都愿意干花钱少得效益的事。但是，当我们怀揣着“世界这么大，我想去看看”的美好想法去旅游时却遭遇不快，总是一件不愉快的事情。所以，不管我们在何种情况或出于何种心态下选择了参加超低价旅游，就一定从自我做起努力避免不快乐的发生，那么，你知道该怎么做吗？记者为此走访了既是旅游玩家也是旅游业内人士的具有双重身份的董女士。

说起旅游，刚刚从新疆旅游回来的董女士一脸兴奋。她说，她一年至少要走七八个地方，其中有近一半都是超低价游，关于线路信息渠道来自多方面，有一些旅行社组织的踩线，也有网络或朋友圈转发的信息。而之所以参加这些低价游的目的很明确，就是因为没有去过，所以即使累点或走马观花般看看也愿意，也算是来过一回。所以，董女士认为，参加超低价游这样的旅行团首先要抱着一个良好的心态，这是非常重要的。比如说，在学会看好行程，即哪些是花钱项目哪些是免费项目的基础上，有个大致的计划。

“出门总要多花点钱的，一毛不拔似乎是没有过的。”董女士说，在她参加这样的团时，导游的购物推销也总是免不了的，如果贵重物品没有计划或者不想买，一般就会配合着看看，比如在一些珠宝店中，导游安排两个小时的购物时间很常见，如果不想买就看看，没必要非得闹着不看，就当是欣赏了。因为走的地方多了，有时商品都差不多，也不想买也不想看，但是为了尊重导游的整体行程安排，就当是在里面散步了，拍拍照片，旅游时多数时间都在大巴上，走动走动也

很好，总之自己找乐趣。“想想自己花很少的钱来玩，大部分费用旅行社都花了，咱不买东西，就配合着看看总不会损失什么。”

“其次，在游玩的过程中，当地的一些土特产还是觉得要买一点的。这些东西不贵，既能给亲朋好友带个新鲜，也能给导游找点平衡。”董女士说，在她走过的这些地方，觉得多数导游尽管会不断推销，但你实在不买也不会怎么着。关键是，学会保护自己的前提是“管住钱、管住嘴”。她解释说，管住钱就是有个心理计划，不想买的自己不要犹豫不决，这样很容易冲动购物，尤其是在旅游点“攀比式”购物的气氛中。而管住嘴，就是不想买，就一笑而过或者配合看看，不要自己不想买还要鼓动别人也不买，甚至和导游对抗，非常不可取。“我认为，这也是彼此尊重彼此理解吧。”董女士建议说，即使真的发现商品有问题，也不要当时发生纠纷，悄悄地留下证据，旅程结束时总有投诉解决的途径。

与此同时，作为旅游业内人士，董女士结合自己的工作以及旅行经历，她也提出建议：要改变旅游市场的乱象，首先，需要从从业人员改变赚取利润的方式，提高行业准入门槛，提升服务水平从而实现行业内优胜劣汰。其次，要尽快颁布正式的《旅游法》，规定买卖双方的权利和义务，各个行业部门通力合作，严惩违规违法行为。最后，旅游者也要理性消费，不要因小失大，从这一点来说，如果大部分人能清醒一点，不去青睐那些明显“钓鱼”的不靠谱“低价团”，也会在一定程度上打击不靠谱的劣质旅游产品。但无论如何，有关管理部门还是应该在监管职责方面多下功夫，而不能完全依靠消费者的自保。