

暑期旅游持续升温,各种跟团游眼花缭乱,专家提醒——

# “零团游”“低价游”存在诸多合同陷阱

这几天,北京大二学生小刘正和同学计划去云南丽江旅游。刚开始,他们觉得跟团游是最省心的方式,但上网一查,简直眼花缭乱——跟团游分很多种,有低价团、特价团,还有纯玩团、品质团、定制团。不仅价格差别很大,哪怕是同类型的跟团游,不同旅行社的报价也是千差万别。究竟怎么选?小刘和同学犯了难。

连日来,随着学校陆续放假,暑期旅游正在升温。据公开报道,今年暑期跟团游和自由行订单较2020年同期增长10倍以上。各大旅行社也是铆足了劲加大宣传力度,类似“省心、省钱、车接车送、玩的景点很值,还会有专业的讲解”的广告随处可见。

记者调查采访发现,如此种类繁多的旅游团,虽然满足了不同人群的需求,但也让游客们难以选择,甚至还容易落入旅行社或导游设计好的“圈套”中。

## 参团价格不尽相同 服务质量大打折扣

“我去三亚旅游时,特意报了高价团,5888元4天,但是我后来向同行的团友,才发现自己被骗了,她们在别的地区报名才2888元。”游客李艳说。

记者调查发现,在不同地区报名参团费不同的现象并非偶然,而是旅行社经过考量后的有意为之。

前不久,游客方芳去云南跟团游时,也发现了从不同省份报名的游客参团价不一样,“直到最后两天,我才偶然从导游的话中发现,原来旅行社对不同地区的游客是按照购买能力区分的。由于我来自购买能力强的某南方省份,甚至还被赠送了西双版纳的行程,其实就是旅行社希望我能‘买买买’。”方芳说。

对此,北京第二外国语学院文化和旅游政策法规中心副主任王天星表示:“这种现象在旅游业很常见,也很难说其不合理。因为不同地区的旅行社,在采购同一旅游线路或旅游产品时,由于采购的时间和数量不同,所获取的回佣、得到的价格也不尽相同。因此,只要有正当理由,都属于市场行为,监管部门不会介入。”

“不同地区同一旅游项目的参团费相差较大,这是市场竞争造成的不确定性。旅游行业适用的是市场经济的游戏法则,因此在市场经济的同行业竞争下,一些旅行社为了增加竞争优势,可能会调整价格标准。”北京市京鼎律师事务所主任张星水说,不排除一些旅行社为了竞价压低成本支出,从而未按照行业惯例收取正常费用,这必然会导致服务质量下降的后果。长远看来,还会造成恶意竞争,导致劣币驱逐良币。

与此同时,记者调查了解到,从食宿行到游玩项目,不论是数量还是质量,旅行社都经常擅自降低服务标准。

“去泰国跟团一周游,说是住四星级酒店,其实跟200多元钱一晚的宾馆没什么差别。”游客祁佳佳说。

“去张家界专门报的高价团,说好的无购物,结果去了两个购物店;说好的免费餐突然没了;说好的6个索道和1个空中巴士,结果只坐了4个索道。还有10座的面包车实载了15人,导游竟然给我们准备了小板凳。”游客张文倩说。

明明白纸黑字签署了合同,为何大多数游客旅游后却觉得“合同就是个摆设”呢?对此,王天星认为:不同的人对同样的服务会有不同的感受和评价;同时,旅游服务具有无形性,这导致服务质量很难量化,因此给了旅行社和导游很大的操作空间。此外,旅行社为了弥补不合理的超低价旅游项目造成的亏损,也存在被迫采取这种下策的情况。

张星水分析说,现如今的旅游市场鱼龙混杂,一些相对劣质的旅行社过于急功近利,服务意识较差,只想节省开支增加收益,所以尽管双方签订了包价合同,也还是极易出现不诚信的违约行为。另外,旅行社的履约能力、履约资质也会对其服务质量造成影响。

## 导游推销软硬兼施 学生老人最易受骗

李佳慧大学毕业后在旅行社工作过两个月,她告诉记者:“所有的低价团去的景点几乎都免

费,如果需要收费,旅行社会和景点对接,拿到很低的价格,这就导致跟团过程中一定会有购物活动,游客必须在店里待够一个半小时或两个小时。”

低价团购物点多,隐形消费高,其实早已是众所周知。也正因如此,为了提高旅游体验,游客更倾向于选择高价团或纯玩团,然而很多游客在实际跟团的过程中却发现,购物仍是在所难免。

李艳说:“我们合同上标明了无购物店,但是旅行社把购物店换成了名字,就蒙混过去了。”

她举例说,旅行社将购物店写在行程中,但名字通常很像一个景点,游客很难辨认,而且标注有游览时间,这样带游客去购物店的时候就“有理有据”。

王天星认为,对于该问题应该一分为二地看待。如果是到国家批准的购物型旅游景区参观,就不能认为是旅行社偷换概念。但如果是将纯粹的购物点包装成所谓的旅游纪念品博物馆、旅游商品生产基地、某某产品展览馆等,其实质或者主要功能还是购物,那就是典型的偷换概念,属于违约。

王天星说:“这个行业混乱的真正根源不是旅行社和导游,而是无良的购物店,通过出售低质、高价且无标准的所谓特产、茶叶、金银饰品、玉器、药材等,借助高额回扣和高额返点,让旅行社以超低价吸引游客上钩,再通过与地方相关部门勾结,形成利益共同体。由此,购物引发的问题,不能完全由导游和旅行社承担,这是整个旅游市场的问题,各个环节都有责任。”

意预订了精品团,和旅行社反复询问后,对方表示绝不强制消费。“结果到了云南后每天都被拉去购物,导游软磨硬泡,非让你买,难听话一堆,说不买就是不要脸、占便宜。”王俊杰说。

同样是去云南跟团旅游的张帅说:“一上车导游就给我卖惨,并暗示旅行社有游客的个人信息,让我们多买点东西,就当是扶贫了。”

张星水认为,这反映出当前旅游服务门槛较低,从业人员培训不够严格和规范的问题。“一些没有经过系统训练的从业人员混进旅游市场,并做出了违背职业伦理的行为。针对这种情况,应引导资质加强职业教育、行业培训和监督管理,提高行业准入门槛,扩大游客对导游提出批评和建议的渠道,从而让导游职业实现专业化和规范化,只有这样,欺行霸市、欺压游客的现象才会减少。”

王天星说:“这个行业混乱的真正根源不是旅行社和导游,而是无良的购物店,通过出售低质、高价且无标准的所谓特产、茶叶、金银饰品、玉器、药材等,借助高额回扣和高额返点,让旅行社以超低价吸引游客上钩,再通过与地方相关部门勾结,形成利益共同体。由此,购物引发的问题,不能完全由导游和旅行社承担,这是整个旅游市场的问题,各个环节都有责任。”

王天星说:“这个行业混乱的真正根源不是旅行社和导游,而是无良的购物店,通过出售低质、高价且无标准的所谓特产、茶叶、金银饰品、玉器、药材等,借助高额回扣和高额返点,让旅行社以超低价吸引游客上钩,再通过与地方相关部门勾结,形成利益共同体。由此,购物引发的问题,不能完全由导游和旅行社承担,这是整个旅游市场的问题,各个环节都有责任。”

王天星认为:“今后,对于旅行社的监管必须加强,但是旅行社自己是无法控制整个链条的。整个链条中的关键环节不是旅行社,而是购物店和自费项目经营者,相应的监管机构也不仅是文化和旅游部门,还有市场监管部门。一旦发现存在违法犯罪行为,司法机关应严格执法、公正司法,这样才能还旅游市场一份安宁。”

“所谓的‘零团游’‘低价游’,表面上看降低了游客的出行成本,提供了价廉物美的服务,实际存在许多合同陷阱,最后还是羊毛出在羊身上,游客的支出只会变相增加。”张星水说。

因此对于旅行社的挑选,王

天星建议,要注重旅行社品牌,注重口碑,注意不要参加不合理的低价旅游团。尤其是签合同时,应该注意合同条款要明确,双方的权利义务要对等,要看合同条款是否符合国家法律规定和国家政策,是否遵循社会公序良俗,是否包括终止合同、违约责任和解决纠纷的方式等内容,以避免受害者有过失缔约责任。签约之前,建议找专业人士或律师、旅行社的导游咨询一下,看合同是否公平合理。

“就从业机构而言,旅行社应制定合理的报价体系,既兼顾消费者的利益,又考虑到从业机构能够可持续发展的基础,从而达到一种综合的平衡。”张星水说。

行业内部自律固然是改善当前旅游业乱象的重要手段,但他律是自律的制度基础,行业自律离不开良好而严谨的制度和监督体系。

2013年,为保障旅游者和旅游经营者的合法权益,规范旅游市场秩序,保护和合理利用旅游资源,促进旅游业持续健康发展,第十二届全国人大常委会第二次会议通过了旅游法,并于2018年进行了第二次修正。

“现阶段其实是有法可依的,也是有明确的执法部门的,关键问题是如何做到有法必依,防止投机取巧的现象不断发生。”张星水说。

王天星认为:“今后,对于旅行社的监管必须加强,但是旅行社自己是无法控制整个链条的。整个链条中的关键环节不是旅行社,而是购物店和自费项目经营者,相应的监管机构也不仅是文化和旅游部门,还有市场监管部门。一旦发现存在违法犯罪行为,司法机关应严格执法、公正司法,这样才能还旅游市场一份安宁。”

“整体而言,为了这个行业的长治久安、健康发展和良性运作,必须加强规范管理的执法力度,提高执法标准,另外公众也可以从行业整顿的角度向非执法部门、政府立法机构等建言献策。”张星水说,“中国旅游乱象虽然是老生常谈的话题,但我认为在当前的法律制度下,政府有标本兼治的能力和路径。”据《法治日报》

# 斗酷暑 保安全



炎热的三伏天,给铁路安全运输工作带来威胁,巨化物流公司认真、严格执行作业标准化,确保运输安全。图为7月19日,调车人员正在作业中。

通讯员郑凯丽、陶嘉俊 摄

# 龙港电网“受创” “红色救援队”驰援 国网永康市供电公司 开展台风抢修支援应急演练

本报讯 通讯员周煜、马向

报道 “报告总指挥,驰援温州台风抢修支援队集合完毕,人员到位、车辆到位、物资到位。”7月15日上午,国网永康市供电公司集结抢修队伍,开展“一县帮一县”台风抢修支援应急演练,在响应一小时内迅速集合以红船党员服务队为引领的应急支援抢修队,为快速实现台风灾后电网恢复供电强化“练兵”。

一直以来,温州电网屡受台风侵袭,灾后电网受损严重。为深入贯彻执行“一市帮一县、一县帮一所”对口支援机制,全面提升县级供电公司防台防汛和灾后抢修应急支援处置能力,永康供电公司全面动员,组建以红船党员服务队为引领的应急支援抢修队,积极开展应急支援演练。

龙港市城东供电所肩负巴曹片区、芦蒲片区、白沙片区、龙港新城开发建设中心等近85平方公里的用户供电。辖区内现有220千伏变电站1座,110千伏变电站1座,35千伏变电站1座,辖区内10千伏线路23条,20千伏线路18条,总长度375公里。电网一旦受强台风侵袭,停电面积大、抢修任务重,要想在短时间内快速恢复供电急需外界的支援。

近几年,永康供电公司将继续常态化,构建快速有效应急抢修队伍,考核了电网安全快速恢复能力,检验了物资、后勤、调度等协调配合能力,确保在发生突发电网事件时能正确、高效、有序地开展工作,快速恢复供电,保障电网安全,有效筑牢电网安全“防洪网”。

# 全家五代心向党 拳拳之心映初心

(上接第1版)

在嘉兴南湖革命纪念馆,甘子久向笔者回忆,对他外公最初了解都是听母亲和外婆介绍的,“她们常说,我外公一心都扑在他为之奋斗的革命事业上,很少顾及自己和小家,外公虽然是个大学教授,穿着却很朴素;尽管当时不宽裕,还是尽力资助其他经济上有困难的同志,夏之栩、袁博之等很多学生都曾得到过外公的帮助,后来为革命事业做出了重要贡献。”

“小的时候曾问外婆,外公做过那样大的事业,又是大学教授,我们家为什么那么穷呢?”

甘子久回忆,对于这个问题,外婆的回答总是“外公朋友多、学生多,回到家里,经常有很多人找他。他常常在经济上帮助他们,家里也经常有好多人吃饭,所以没什么积蓄。但从小,外公就教育小孩子要学会自己的事情自己做,从小要养成不依赖别人的习惯。”

1981年,甘子久开始在武汉深入系统地研究李汉俊,同年就在《上海社会科学》发表了研究李汉俊的论文,“我外公是中共一大代表和党的创始人之一,不管面临什么,他都坚定理想信念,为党的事业努力奋斗,甚至准备好了随时为党的事业牺牲。”

甘子久认为,在电影《1921》中,演员对李汉俊的诠

# 隐藏分类,删除差评,诱导好评 “消失”的差评去哪儿了?

有消费者表示,看商品评价中的差评内容,不是找茬儿,而是希望能从其他消费者的体验中避雷。然而,现在一些商品的评价区却已经找不到“差评”这个分类了。

记者浏览多家网购平台发现,部分店铺的商品评价区不再直观显示“好评”“中评”“差评”等分类,而是显示“显瘦”“正品”“不好吃”等关键词,其中负面描述的关键词占比很少。

对此,北京市东卫律师事务所律师王玮琨表示,根据电商法第七条、第三十一条、第三十九条规定,网络平台或者商家有义务为消费者建立健全相应的信用评级制度,为消费者提供评价商品或者服务的途径,并且不得删除消费者对商品或者服务的评价;消费者有权知悉其所购买商品或者享受服务的完整信息和详细评价,商家或者平台应当确保相关信息的完整性。

王玮琨表示,商家可以和消费者就评价内容达成和解。“和解协议是有效的,一方履约后,可以以和解协议为依据,向违约方主

张相应的权利。”但他同时提醒,个人信息或者个人隐私是有边界的,如果超出合理的边界,影响到个人正常的生活,那就有可能构成对个人正常生活状态的骚扰。

## 好评给红包

在差评逐渐“消失”的同时,不少好评被诱导出来。

很多消费者在外卖平台、网购平台下单后,会“意外”收到商家好评返现的小卡片,上面写着“收到商品后请不要急于评价,有任何问题请联系客服处理,不要差评”“好评晒图返红包5元”等字样。有的店家还会提醒,在晒图时不要露出返现的卡片,不要直接联系商家客服,而是要添加卡片上联系人的微信后发送好评截图。

还有部分消费者表示,一旦订单显示“已签收”,商家就会立即发送多条平台消息或短信,甚至还会打电话,请求消费者给好评。

某外卖商户张女士告诉记者

者,店铺的好评率会直接影响到在平台的展示权重。因此,好评返现成为许多店铺提升评分的方式之一,尤其是刚开业的门店,需要靠这样的方式快速提升曝光率。

张女士经营着两家门店,其中新开业的米粉店每单好评返现5元,而口碑和客流量相对稳定的粥店好评返现2元。

记者在某电商平台搜索发现,有专门的店铺出售此类好评返现卡片,售价为500张3.8元~7.5元。

王玮琨认为,类似的好评返现卡片有一定的诱导成分,最终如何评价,选择权在消费者手中,但是商家的此类行为不应当被支持。他同时表示,商家应当理性看待消费者的差评,而不应当与消费者对立。相关部门应当建立健全相应的消费者评价保护机制,全方位考虑消费者在实践中可能遇到的问题,用制度保护消费者的权利。

据《工人日报》

## 被删除的差评内容

相比差评内容不被展示,小

## 上海黄浦拍卖行有限公司拍卖公告

受中华人民共和国杭州海关委托,上海黄浦拍卖有限公司于2021年7月27日10时至7月28日10时(延时的除外)在阿里巴巴旗下资产处置平台——海关罚没资产(<http://zc-paimai.taobao.com>)及京东网络拍卖平台(<https://auction.jd.com/jiahuigan.html>)公开拍卖涉案财物一批,现公告如下。

### 一、拍卖标的(详见网页):

中华人民共和国杭州海关委托的涉案财物。

### 二、报名资格:

凡具备完全民事行为能力的自然人、企业和其他组织均可参加拍卖。

### 三、报名方式:

通过阿里巴巴旗下资产处置平

### 四、咨询电话:

15900958840王经理。

### 五、咨询电话:

15900958840王经理。

### 六、拍卖公司地址:

上海市黄浦区延安东

### 七、拍卖公司地址:

路45号501室。

## 租赁权拍卖公告

受委托,将于2021年8月3日10时,在本公司会议室公开拍卖位于嘉兴市凤桥镇凤来南路南侧厂区4幢工业房地产业权,建筑面积约957.15m<sup>2</sup>,首年期租费,建筑单价约10.4万元/年,保证金5万元。

标的展示、报名时间:公告之日起至2021年8月2日止。

报名地址:嘉兴市中山东路世纪广场10楼A座;咨询电话:13757308500、0573-82091898。

浙江正联产权拍卖有限公司

2021年7月20日

## 嘉兴中创置业有限公司减资公告

经本公司股东会(出资人)决定,本公司认缴注册资本从4200万元减至200万元,请债权人自接到通知书之日起三十日内,未接到通知书的自公告之日起四十五日内,有权要求本公司清偿债务或者提供相应的担保,逾期不提出的视其为没有提出要求。

嘉兴中创置业有限公司

2021年7月20日

## 拍卖公告

受委托,本公司于2021年7月21日上午9时起在延陵东路1号在诚拍网网络拍卖平台(<http://www.chengpaw.com>)举行拍卖会,现将有关事项公告如下: