

# 让不合理低价游没有市场

文明棱镜

编者按

3月11日,文化和旅游部部长孙业礼在接受媒体记者采访时表示,这些年,在文化和旅游行业快速发展的同时,应该说也是泥沙俱下、鱼龙混杂,也产生了一些问题。比如,大家反映强烈的不合理低价游、强迫购物,特别是强迫购物,损害游客的旅游体验,侵害消费者的权益,恶化当地的营商环境,也损害地方的形象。今年将采取专项行动,对这个问题进行治理。那么,如何治理不合理低价游?本期观点予以探讨。

## 治不合理低价游需形成合力

◎ 王琦

近年来,有关不合理低价游的报道频繁出现在公众视野。不合理低价游的问题,不仅是价格问题,更是关乎诚信经营、公平竞争和消费者权益保护的重大问题,必须从多方面入手形成治理合力,确保旅游市场的公平、透明和规范。

首先,立法部门应进一步完善相关法律法规,明确不合理低价游的定义、认定标准和处罚措施。目前,虽然相关法律法规对不合理低价游有所规定,但具体操作中仍存在一些模糊地带。因此,需要细化法律条款,使其更具可操作性。

其次,监管部门应加大执法力度,定期开展专项整治行动。对于查实的不合理低价游行

为,应依法严惩,并通过媒体曝光,形成警示效应。同时,要加强对旅行社和导游的监管,建立信用档案,将违法违规行为记录在案,作为今后业务许可、评优评先等事项的重要依据。

再者,行业自律也是不可或缺的一环。旅游行业协会应发挥积极作用,制定行业规范,加强自律管理。对于违反行业规范的旅行社和导游,应给予相应的处罚,甚至取消其会员资格。行业协会还可以组织开展培训、交流等活动,提高从业人员的业务素质和法律意识。

电商平台在不合理低价游问题上,也应承担为旅游产品把关的责任。平台应加大对旅游产品的审核力度,确保上架的产品符合

法律法规和行业规范。对于存在虚假宣传、价格欺诈等行为的商家,平台应及时下架相关产品,并上报给监管部门调查处理。

此外,消费者自身也应提高警惕,理性消费。在选择旅游产品时不要被低价迷惑,要注重产品的质量和性价比。同时,要学会维护自己的合法权益,遇到不合理低价游等侵害行为时要及时投诉和举报。

根治不合理低价游,需要立法部门、监管部门、行业和消费者的共同努力。只有形成全社会共同抵制不合理低价游的氛围,才能促进旅游市场健康发展,让旅游真正成为人们放松身心、增长见识的愉悦体验。

## 改革导游薪酬制度也是抓手

◎ 苑广阔

不合理低价游是指背离价值规律,低于经营成本,以不实价格招揽游客,以不实宣传诱导消费,以不正当竞争扰乱市场的行为。近年来,不合理低价游屡禁不止,文化和旅游部今年将对此进行专项治理。从行业角度说,改革导游薪酬制度,也是整治这一问题的一个抓手。

当前导游薪酬制度存在很大缺陷。早有媒体通过调查披露,不少导游的收入主要依赖购物回扣,基本工资微薄,这种薪酬体系直接导致服务质量下降。导游为获取回扣,不得不将大量时间花在带游客购物上,严重压缩了正常的游览时间。更有甚者,部分导游为获

取更高回扣,采取强迫购物等极端手段,严重损害游客权益,也屡屡引发游客和导游、游客和旅行社之间的矛盾,同时也严重损害地方旅游的形象和信誉。可以说,这种薪酬制度不仅扭曲了导游的职业定位,也破坏了旅游市场的正常秩序。

改革导游薪酬制度,应当建立以服务为导向的新型薪酬体系,将导游收入与服务质量和游客满意度直接挂钩。具体而言,可采取“基本工资+服务绩效”的模式,基本工资保障导游基本生活,服务绩效则根据游客评价和服务质量确定。同时,有专家早就建议,应当允许导游自由执业,鼓励优秀导游通过提供

优质服务获得更高收入。这种改革,不仅能够提高导游的职业尊严,也能促使导游将精力集中在提升服务质量上。

正如一位业内人士所说,完善的薪酬制度,可以使导游薪资得到更好的保障,从而吸引更多人才加入到导游队伍中;完善的工会福利,可以激发导游的工作热情,促进旅游行业健康发展。期待各地以保障导游合法劳动报酬权益为核心,建立公开、公平、合理的导游薪酬制度;推动同步建立健全导游行业组织和工会组织,工会组织要全面履行职能,维护导游合法权益,提升工会福利,推动构建和谐的劳动关系。

## 既需要整治,也需要提质

◎ 舒爱民

旅游作为一种放松身心、体验不同文化与风土人情的重要方式,日益受到人们的青睐。然而,旅游市场上屡禁不止的不合理低价游乱象,不仅侵害了游客的合法权益,也严重扰乱了旅游市场的健康发展。

不合理低价游之所以成为“打不死的小强”,根源在于利益驱动,也与旅游行业长期低水平竞争,没能实现向“品质游”的高质量转型发展有关。在旅游服务低水平之下,“花最少的钱享受到更好的旅游体验”是游客普遍存在的消费心理,不少游客倾向于追捧低价游。

因此,仅仅依靠整治不合理低价游,恐怕难以彻底解决问题,提升旅游服务水平,打造

“品质游”,也是重要举措。

一方面,旅游行业应积极转变发展观念,摒弃粗放、低端的发展模式,向高品质、精细化方向转型。值得一提的是,随着科技进步,智慧旅游为提升旅游品质提供了新的可能。利用大数据、云计算、物联网等技术,可以实现旅游资源的智能化管理和服务,提升旅游体验的便捷性和舒适度,让游客的旅行更加轻松愉快。

另一方面,相关部门应加强对旅行社经营行为和导游资质的审核和监管,提高其安全管理水平和服务质量;并以“革旧立新”为导向,积极推进标准化建设,对“零团费、低价团”等达不到基本质量标准的旅游产品,用合

理机制将其淘汰出去,以此维护良好的市场环境;还要培育一批优秀旅游企业,通过提供个性化、多样化的旅游产品和服务,满足游客不断升级的消费需求,通过开发深度游、文化体验游、生态旅游等高品质旅游项目,让游客在享受美景的同时,获得更丰富的文化体验和精神满足。

治理旅游不合理低价游乱象,提升旅游品质,是一项系统工程,需要政府、企业、消费者和社会各界共同努力。只有坚持整治与提质并重,才能推动旅游业高质量发展,让游客在奔赴“诗和远方”的旅途中,收获满满的幸福与美好。

## 让老年人远离低价游陷阱

◎ 江德斌

治理不合理低价游,需要从重点人群入手。随着生活水平提高,越来越多的老年人转变观念,选择走出家门,通过旅游丰富人生,提高晚年生活质量。然而,一些不法旅行社利用老年人追求低价的心理,推出一系列看似“实惠”实则暗藏消费陷阱的低价游产品,严重损害了老年人的合法权益和旅游体验。

低价游往往只是一个引流的幌子,在其背后,往往隐藏着推销高价产品、降低食宿标准、参观付费景点、强制购物等行为,不仅让老年人的旅游体验大打折扣,更影响老年人的出行体验和市场良性发展。而且,一些不法旅行社在宣传中声称没有购物环节,实际上却安排参观购物商场,“不购物不让走”,或通

过赠送小礼品、开讲座等方式,诱骗老年人购买高价保健品或其他商品。

对老年人来讲,旅游应该是享受和放松,调节生活节奏,给“夕阳红”增加乐趣。因此,老年人在选择旅游产品时,一定要保持清醒头脑,认识到“天上不会掉馅饼”,切勿盲目贪便宜、追求低价。在签订旅游协议时,要选择正规旅行社,仔细阅读旅游合同,了解行程安排、食宿标准、景点费用等详细信息,避免被不实宣传所蒙蔽。同时,老年人也要增强自己的维权意识,一旦发现旅行社存在欺诈行为,要敢于站出来维护合法权益。

旅游行业主管部门应加大对旅行社的监管力度,对低价游、强迫消费等违规行为进行

严厉打击。建立健全旅游投诉机制,为老年人提供便捷的投诉渠道,提高纠纷处理效率,确保他们的合法权益得到有效维护。同时,还要加强对老年人的旅游知识宣传,增强他们的旅游防范意识,普及防骗常识,帮助识别旅游业常见的促销“套路”,掌握维权技巧,让他们能够安全、愉快地享受旅游乐趣。

家庭成员也应给予老年人更多的关爱和支持,多关注老年人的旅游需求,主动帮助他们“排雷”,选择正规、安全、靠谱的旅游产品,推荐适合老年人的出行线路。在条件许可的情况下,家庭成员可以陪伴老年人出游,一方面可以享受天伦之乐,增进亲情关系,另一方面也是履行赡养老人的义务,让“夕阳红”更灿烂。

## “双龄厨房”是对共融共享的创新

◎ 杨朝清

据媒体报道,浙江省宁波市鄞州区孔雀社区内60周岁以上的老年人多达1021人。然而,社区用房捉襟见肘,硬件设施极为匮乏,老年食堂建设计划一直难以推进。而辖区内的孔雀幼儿园食堂在午间供餐后,设备一直闲置着,园方也四处寻找开放资源的渠道。双方一拍即合,迅速达成合作——借助幼儿园食堂,利用其非供餐时段烹饪“养老餐”。

伴随着社会老龄化进程的加快,如何让老年人吃饱吃好,成为一项重要的民生工程。2023年10月,民政部等部门联合印发《积极发展老年助餐服务行动方案》,要求“积极构建覆盖城乡、布局合理、共建共享的老年助餐服务网络,推动老年助餐服务方便可及、经济实惠、安全可靠、持续发展”。在一些地方,老年食堂满足了老年人吃得更便宜、吃得更有品质的利益诉求,受到普遍欢迎。然而,在另外一些地方,老年食堂建设因各种各样的原因被搁浅。

而宁波“双龄厨房”的出现,让“老幼搭伙”成为生动、鲜活的图景,为破解老年人“吃饭难”提供了新思路。一方面,“双龄厨房”盘活了幼儿园食堂的闲置资源;另一方

面,又让老年人吃上了“养老餐”,切实解决了老年人的急难愁盼问题。这表明,破解老年人在家门口的就餐难题,需要更多变通。

民以食为天,小饭碗里装着大民生。如何让老年人吃上质优价廉的饭菜,是提升养老服务水平必答題。这道题,各地都必须答好。

进而言之,“双龄厨房”在社区融合方面也进行了积极而有益的探索,让不同年龄段的居民,在共同的空间里共享美好时光,营造更加和谐友善的生活环境。由此来说,“双龄厨房”带给老人们的,不仅是可口的饭菜,也是心灵的陪伴与精神的慰藉,“双龄厨房”不仅是一个吃饭空间,也是一个社会交往、社会融入的空间,老人们围坐在餐桌旁,品尝着美味的饭菜,交谈着生活中的琐事,能够给他们带来精神上的愉悦和满足。

不论是“幼儿园开设老年班”,还是“双龄厨房”,都是以积极的态度、积极的政策、积极的行动应对人口老龄化,挖掘人口老龄化背景下经济社会发展的新活力和新机遇,有助于让“老有所养”更有品质、“老有所为”“老有所乐”更加丰富多彩。

## 电商的“口技”吹不出“黑科技”

◎ 李英锋

一枚小小的植物萃取饼,被包装成能主动捕捉分解灰尘,让全家一尘不染的好物;一瓶普通的沐浴露,被宣传为洗哪儿瘦哪儿、让健身瘦得更快的减脂“神器”……消费者常常会被效果惊人的商品“种草”,殊不知,商家正是通过这些卖点,让消费者掉进“智商税”的陷阱。日前,有媒体针对电商平台销售的部分宣称具有“神奇”功效的商品展开调查,为消费者揭开它们虚假宣传的外衣。

只有消费者想不到的,没有电商的“黑科技神器”做不到的。在一些电商的嘴里,某些商品含有神秘成分,具有超出消费者惯常认知的“神奇”的吸生、减脂等功能,是妥妥的“黑科技神器”,但媒体的调查把所谓的“神器”打回了原形——这些“神器”的“神奇”功效,既没有检测报告支撑,也不符合科技逻辑和消费实践。有些“神器”只是普通商品,所含成分及功能与其他类似商品相差无几。有些“神器”则是渠道来源不明、质量难以保障的“三无”产品、假冒伪劣产品。

显然,一些电商在销售过程中,通过文字、语言、图片、客服回应等方式,把商品的功效吹得天花乱坠,背离了商品的实际功能,构成了虚假、夸大宣传,欺骗误导了消费者,妨碍了公平竞争,践踏了法律底线和诚信底线。

## 脱下“长衫”,让奋斗之路更平坦

◎ 樊树林

搅拌棒、手电钻、面漆刷、刮板……40岁的朱星打开工具箱,很难想象他曾是“网络优化工程师”。2009年湖北大学研究生毕业的他卖过信用卡、开过面馆,也曾进过某大厂外包公司……2023年7月,朱星辞职了。后来,偶然接触到了艺术涂料,跟着师傅认真学了4个月,今年1月开始独立接涂刷墙面的活。两个月干下来,近两万元收入挣到了手。

“学历不仅是敲门砖,也是我下不来的高台,脱不下的长衫……”近年来,网络上出现一些年轻人,如此抒发自己求职时的处境。他们受过高等教育,曾经意气风发,步入社会后不愿从事比自己预期低的工作,学成为他们身上难以脱下的“孔乙己的长衫”。

不过,也有一些年轻人步入社会后,或工作到一定年限被辞退后,重新衡量自己的

价值,大方而自信地走出了自己的“人生之路”。研究生毕业、曾是“网络优化工程师”的朱星就是这样的人。其妻子将他的经历发布在网络平台后,没想到有7000多位网友留言鼓励他,一位网友如此留言:“工作不分贵贱!男人的高大不在身高,而是扛得住大风大浪的那股力量!”

人的社会价值是多元化的,人的发展也应是多样化的,无论是考公入编也好,还是选择送外卖也罢,都是人生的一种价值选择,只要不违背社会公序良俗,只要遵从于内心,都值得尊重和点赞。

所以,在社会评价体系多元化的当下求职,只有脱下“孔乙己的长衫”,我们才能填平“不甘于平凡却又如此平凡”的心理落差,才能获得人生活淡的幸福,才能让脚下的奋斗之路更平坦。

## 种好树,更要护好绿

◎ 龙飞飞

春回大地,全国各地又掀起一场植树造林的热潮。但从往年来看,一些地方存在“种树时声势浩大,养护时无人问津”的现象,让不少新栽树木难逃“春种秋枯”的宿命。植树造林这场“绿色接力赛”,不仅考验种树热情,更考验持续护绿的责任和智慧。

管护树木需织密责任网。相关部门应落实好管护责任,清晰界定管护责任主体,让每一棵树都有专属的守护者。目前一些地方推行的“树长制”值得借鉴,以“一树一档”“一树一策”精准守护古树名木。植树造林也可推行“树长制”,对每棵新栽树木建档编号,将管护责任人信息公示在树干上,并要求责任人及时将浇水、施肥等管护记录实时上传云端备查。

护绿贵在齐心协力。公众是生态环境的直接受益者,也应该是护绿行动的主力军。一些地方面向公众推行“绿植认养人”模式,动员群众通过“认养”护绿,带领孩子组建护绿小分队“认养”树木、花坛等;一些地方与企业推

出“骑行换绿意”活动,共享单车里程可兑换树木养护基金;还有一些地方鼓励公众发现有破坏树木的行为,勇敢制止并及时举报,让制度长出牙齿……当护绿成为人们的“身边之事”“举手之劳”,青山绿水就会给予我们生命的源泉、心灵的寄托、生态的平衡。

技术赋能破解管护困局。人工智能时代,智能科技可为管护树木助力。比如,一些农业场景运用的智能滴灌技术,能实时监测土壤湿度自动补水,可用于植树造林的管护工作;一些地方启用无人机巡检系统,可在二三十分钟内完成百亩林地病虫害扫描,这也值得借鉴。在科技加持下,管护树木,可由传统“人海战术”转向“智能管护”新模式。

春种一棵树,秋护万木荫。从扫码认养一株苗到参与云端植树,从制止攀折花木到举报乱砍滥伐……每个细微举动,都是对绿水青山的承诺。在大力开展植树造林活动的同时,还要让护绿意识融入每个单位、每个人的日常行动,方能绘就“四季常青”的生态画卷。



朱慧卿 作