

# 今夏出游 老人给孩子让道

## 旅行社推出夏季线路 99%针对儿童市场 旅游线路分布、服务质量等都有待提高

□晚报记者 唐善普

热闹了一个夏季的旅游市场终于暂趋平静,在有着旅游小淡季之称的8月盘点一下整个夏季旅游市场,会发现在热闹的背后,也存在着许多的遗憾:比如市场上的产品结构不尽合理、旅行社推出的夏令营线路过于集中、避暑线路太单一、漂流景区的服务水平还有待提高、设施还需要完善等。对存在的问题进行剖析,无论对于经营者还是游客,“秋后算账”益处多多。



### 问题一 产品结构不合理:夏令营,儿童让老人让道

“夏令营市场的竞争在2007年达到白热化。”记者在7、8两个月采访时不止一次听到旅行社负责人这样的感叹。上百家旅行社、数十个不同内容的线路、包括地市在内的庞大需求市场,从6月上旬开始直到8月上旬结束,整整两个月,夏令营占了夏季旅游市场的半壁江山

还多。虽说经营的结果是几家欢喜几家愁,但有赚不赔却是不争的事实。“目前唯一的厚利润的旅游项目。”从事夏令营三年的胡经理毫不避讳地说。

夏令营市场的火爆导致的两个直接后果一是产品内容的严重同质化,二是消费人群的高度集中。

两者最终在市场中形成了一种严峻的现象:儿童让老人让道。

从记者搜集的两个月的夏令营广告宣传上看,99%以上的是针对儿童的各条线路与丰富的内容,只有不到1%的几家旅行社的银发夏令营点缀在其中。而实际上老年人占人口总数的

比例要远远大于这个数。之所以出现了夏令营市场中儿童让老人走开的形象,一方面是家长舍得为子女花钱;另一方面,老人团的薄利润及高风险,决定了旅行社不太热心于老人游市场。

“其实夏季老人旅游市场非常大。”据郑州金辉旅行社总经理孙燕透露,

今年她附带做的“夕阳红”夏令营累计发团超过了200人。金太阳旅行社的总经理刘琳也坦言,他们推出的“醉夕阳”夏令营也不错。

地方:避开热点找潜力市场,沉下心来推独特产品。

### 问题二 线路过于集中:东、北游有余,西、南游不足

在青少年夏令营中,经营“我到北京上大学”和“我到上海看世界”两条线路的旅行社几乎占到了整个的三分之二强。不可否认这两线路迎合了大多数家

长让孩子感受名校或见世面的需求。据了解,在整个夏令营中,这两个方向的营员也占到了80%左右。

已做了5年夏令营的金辉旅行社在今年专门推

出了“我是草原小雄鹰”和“我到海边捡浪花”两条线路,分别满足了孩子磨炼意志、观海避暑的不同愿望。时代在发展,一些家长更愿意让

孩子接触些陌生的生活空间

和获取书本上学不到的知识。在记者参加的座谈会上,从内蒙古草原回来的营员谈得最多的是丰富的见闻和感受。

但也有业内人士认为,旅行社没必要一窝蜂地挤

着几条“热”线,“热”线最先也是“冷”线,要动脑子研究孩子心理,开发新线路。

地方:以“热”带“冷”,看准市场炒冷线。

### 问题三 线路太单一:不是观海就是避暑

今年6月记者随一家旅行社的青岛日照观海团转了一圈。出发前记者注意到,在紫荆山人民会堂广场,不到20辆的旅游大

巴就有10多辆是奔这俩地方去的。旅游途中的停车上,豫字牌照的车总是最多最醒目。据黄河旅行社营业部的王经理介绍,

这两个地方是河南开发的,熟悉好做。于是,每到夏季,许多旅行社的观海游都会选择这条线路,结果造成了同一条线路的压

价竞争、拼团现象严重。旅行社不积极开发、组织新线路,因为市场上线路的单一,消费者选择余地小,便转到其他如漂

流等亲水游中。这就是观海游市场一直做不大的根本所在。

地方:开发新线路。

### 问题四 服务与设施待提高:景区床位不足、漂流后洗澡难

漂流是我省今年夏季旅游市场的一个新亮点。最火爆的时候,几乎所有漂流区里都人满为患。在漂流中,人们充分感受到了有惊

无险的刺激、打水仗的乐趣。但因为一些是匆匆上马,配套设施建设和后期服务等方面不能满足人们的需求,留下了许多的遗憾。

“下水前等的太长。”在两个景区都漂过的陈先生历数了一些漂流区服务的不到位:上岸后的一碗姜汤有些景区没准

备、漂流后沐浴地方大小、景区床位不够等。“这些问题都不能小看。”让这位与某漂流景区合作的旅行社老总更为苦恼的是,常因

水源的不足有团发不出。

地方:精细化服务。加大投入,变靠雨水漂流为蓄水漂流。



旅游维权站

如果你在旅游时,对旅行社、导游、景区或饭店的服务质量不满意,涉及到权益受到侵犯,请给我们来电;或者你是旅行社、景区、饭店,你的权益受到侵犯,也请给我们来电话。我们将对投诉内容进行采访,同时请相关部门进行调查,以维护你的合法权益。

维权电话 67655016 随时为你提供服务。

### “旅游代金券”该咋用 书面要说清

口头承诺不如白纸黑字来得明白

案例:2006年8月14日,宋某等4人与某旅行社签订了桂林漓江五日游的旅游合同,约定总团款为4720元,18日发团。后因旅行社未能在约定日期组织出游,被宋某等4人投诉,要求旅行社尽快安排出游,否则退还团款并赔偿预付款10%的违约金,共计5192元。

记者调查:据宋某说,他所在的企业早在2005年上半年就给员工发了该旅行社的旅游代金券,当时,旅行社口头承诺只要拿着他们的旅游代金券可随时安排出游。今年8月14日我们与旅行社签订了18日去桂林漓江的旅游合同,可旅行社却未能安排我们成行,应承担违约责任。

旅行社负责人却这样解释,他们确实向宋某所在单位出售过旅游代金券,但当时约定只能等到旅行社有团队才能安排持券的游客旅游。宋某等人在签订合同时开始说支付现金,但合同签订后却拿出代金券,是游客不遵守“信用”在先,旅行社可以不安排此次旅游。

郑州市旅游质监所接到投诉后非常重视,马上派人进行调查。该所工作人员认为,旅行社所讲旅游代金券只适用于其组成旅游团队时用,因旅行社未能提供出其与游客关于代金券适用条件的证据,所以认定旅行社与宋某等4名游客签订的旅游合同真实有效,旅行社未能按照合同约定组织游客旅游,应承担违约责任,鉴于宋某等4位游客主张旅行社应“近期”安排旅游的意见,质监所建议旅行社再次与游客协调出游日期。

经协调,该旅行社答应在2006年9月20日安排宋某等4位游客出游,宋某等表示认同。 晚报记者 唐善普



金融资讯

商都招商网同步发布 www.zhaoshangcn.com

一次投入 多重回报 效果极佳 八月优惠风暴:刊3送1,刊6送3

广告服务热线:63399000 67655128

地址:紫荆山路与商城路交叉口金成国贸大厦1610室 陇海西路80号 晚报大厦一楼西大厅 传真:63396000 67655048

河南豫商投资担保有限公司 HENAN YUSHANG INVESTMENT GUARANTEE CO.,LTD

北京捷诚信通知识产权代理有限公司河南分公司 商标注册 专利申请 企业的竞争=品牌的竞争

当日申报 不成功退费

捷诚简介:总部成立与1997年,位于国家商标局对面,连续5年在全国排名领先,而且是获得北京市工商行政管理局授予的“守信企业”荣誉称号,真诚、高效、专业为特色,为客户提供完善的服务!

服务项目 商专商商名商 V 标利标标牌标 I 注申转维认设 册请让权定计

电话:0371-66291209 66291207 传真:0371-66291205 地址:郑州市紫荆山路与东大街交叉口裕鸿花园C座22层101室

豫商贷款 专业快捷

现房抵押贷款·一手房抵押贷款 二手房抵押贷款·住房按揭贷款

豫商理财 真正值得您信赖!

年收益率10.8%-12%

聘理财经理1名

贷款专线:65825730

理财专线:65825771