



中国旅行社行业,十几年来盛行低价竞争之风,零负团费也因此成为很多旅游线路的制胜法宝。一方面,深受低价竞争导致零负团费团恶劣服务之苦的游客,迫切需要旅游回归品质;另一方面,旅游业者却受现行旅游体制所限,无法走出零负团费的怪圈。海南游如此,云南游如此,澳洲游、欧洲游如此,零负团费的“始作俑”者——泰国游更是如此。

上周,走不出“零负团费”泥潭的泰国游再次出招,带着“210泰国终极品质游”这一利器进行全国巡讲。巡讲现场,泰国旅游界不仅向郑州泰国游市场推出品质游产品,更希望借此根除“人头费”等问题引发的质量投诉。专程赶来的泰国国家旅游局官员,还现场痛斥了“零负团费”带来的种种弊端。

晚报记者 刘书芝

压价→零负团费→人头费→自费……恶性循环引发旅游投诉逐年攀升

# 泰国旅游局郑州揭秘泰国游

## 痛斥“零负团费”种种弊端,取消“人头费”期待泰国游回归品质

### A 泰国游 零负团费“始作俑”者

所谓“零负团费”,是指国内组团社把旅游团交给泰国地接社时,无须向对方付地接费用,有的甚至还可以得到回佣。从组团社拿不到一分钱好处甚至倒贴的地接社,其利润则来自于向导游收取人头费;付了人头费的泰国导游,则拼命在游客身上下工夫,增加购物点、延长购物时间、增加其他自费项目等,有的甚至强迫游客参加,如不参加便在服务上打折、刁难,甚至出现甩团现象。这种高成本、低质量、强迫性的接待方式,使得泰国游成为近年旅游投诉的焦点。

巡讲现场,从业已30多年的泰国金鑫旅行社董事长丁凯蒂说,泰国游既是中国出境游先锋,也是零负团费的“始作俑”者。

上世纪80年代开始,泰国游因价位低廉吸引了第一次出国的庞大客源群,当时泰国游的价格比现在要贵很多,但是每年进泰旅游的中国游客,却以非常高的增幅急剧上升。

1995年后的泰国游,操作体制却出现了巨大变化,团费从正到负,一直负到很严重的地步。这一方面是泰国财阀对泰国旅行社的控制,打破了市场均衡,导致接待价格不断下降;另一方面是自费市场的出现,也诱使导游从一个服务员转变成“销售员”。丁凯蒂说,1997年以前,前者是主要因素;1997年以后,后者就成了主要原因。这种风气,乃至在随后蔓延至海南游、云南游、澳港游,甚至当下的澳洲游、欧洲游。

### B 游泰国 6天合理花费是多少

人人诟病零负团费,那么游泰国什么样的价位才较为合理?以泰国6日游为例,某旅行社经理给记者算了这样一笔账。

游泰国签证费:240元

国际往返机票+两头机场税:3000元左右

四星级酒店5晚住宿:1500元左右

仅这三项,就有4740元,这还不包括当地旅游用车、行程中景点门票、旅游用餐、导游费、旅行社责任险等。

如此算来,泰国6日游,每个人最低花费也要超过5000元。

### C 旅行社 低于成本为何敢接单

但翻看旅行社线路广告,就是在旅游较火的五一之前,泰国一地6日游的价格最高也不过3380元,甚至还有2980元泰国一地6日游、3280元泰国优质6日游、3080元泰国一地7日游、2680元泰国双飞7日游……更是让人雾里看花。

旅行社的报价是怎么算出来的?怎么就低到了成本里面?另一家旅行社的经理给记者透了“老底”:市面上泰国游团不是零负团费的,原因很简单,你做品质你的价就高,游客一比价,改报别的旅行社。现实情况逼得大家都做这种零负团费。该经理说,不过现在好点的是,泰国游中安排游客购物的多、逼迫游客参加自费项目的情况少了。因为泰国游购物一般没什么投诉,而自费就很集中。

这位经理详解了泰国游的操作流程。

首先,郑州组团旅行社接待了准备去泰国旅游的A先生,A先生一般是要砍价的,那就先砍着。一般来说,都能砍下来100元左右;如果是砍价高手,没准能砍下来300元。砍下来价格,A先生很高兴,顺便就把出游合同给签了。

接着,A先生和B先生、C先生等一起被郑州组团旅行社介绍给了泰国地接社。泰国地接社说:“你不是每人3000元收的吗?好吧,我一个3300元接住。”每人300元的空间,就是郑州组团社的利润。

然后,泰国地接社开始找导游:“我这儿有个团,每人4300元你接不接?(注意:此时每位游客的加价已由最初加价300元,变成加价1000元甚至更高)”“接!”好!导游一接到团,没挣到钱,就需要为旅游团中每个人出1300元乃至更高的费用,这种费用就是“人头费”。

这时候,导游也开始算账了,每人1300元甚至更高的人头费如何挣回来?又如何在本钱挣回来的前提下赚到钱?最有效的办法就是向游客推荐自费项目。

### D 自费暴利 零负团费成长的温床

泰国国家旅游局北京办事处处长彭安南说,这时的泰国游市场,参团费用越来越低,自费项目却越做越多。“这种不规范的操作让泰国旅游界很害怕,我们担心中国公民游泰国的人数越来越少,我们担心泰国游回来的中国公民提醒自己的亲朋好友别去泰国旅游。中国游客赴泰国旅游的规模也由1998年的150万人次锐减至2009年的60万人次,2010年甚至更低。由零负团费引发的强迫自费行为,不仅让游客经济受损、出游质量受损,中国组团社名誉受损,更让泰国旅游蒙受重大损失。”

彭安南说,零负团费是泰中两国政府一直整治处理的旅游界毒瘤,但十几年来却屡禁不止。“原因很简单,就是自费项目所产生的暴利。”说此话的丁凯蒂很是肯定。比如,一条“欧洲嘉年华”船的成本为80元,在泰国卖给中国游客的自费价格却是450元至700元。累计5条船和无数的夜秀表演自费项目下来,导游强迫中国游客自费1500元,导游就可得利润1200元。如此高的暴利,如果再返还给中国组团社,就会演变成团费让利,让利越多团费越低;团费越低,中国游客到泰国后需要参加的自费项目就越多。

### E 取消人头费 让泰国游回归品质

如此看来,取消人头费成了当下泰国游回归品质的必需之举。

丁凯蒂说,早在2005年,泰国旅游局就邀请金鑫旅行社进入中国,联手南洋风情旅游集团推广“泰国215品质游”(“2”指两倍赔偿强迫自费、超600元自费、货不对版等;“1”指一律不收导游人头费;“5”的概念会有不同的解释,比如《非凡泰国》中的“5”是五星级岛屿“月光岛”;五条船“欧洲嘉年华、东方公主号、夜游桂河、探险鳄鱼船、昭帕雅号夜游”。曼谷普产品“情定桃花岛”中的“5”是五星级岛屿“桃花岛”;五条船“欧洲嘉年华、鳄鱼湖船、昭帕雅号、割喉岛泛舟、攀牙湾长尾船”。)但执行中发现,原本规定不超过600元的自费,被很多“假品质团”理解为必须消费600元,“泰国215品质游”诚信再次遭受质疑。这一次,中泰两国旅游部门再次联手,推出“210泰国终极品质游”(“2”就是两倍赔偿,“1”就是一律不收导游人头费,“0”就是零自费),此产品的最大特点就是泰国游的精华自费项目包入行程中,在境外不推自费,若做自费不管客人是否自愿都可获两倍赔偿。此举,在河南中州国际旅行社出境中心总经理李永举看来,“比较可行,比较有效”。

而河南省旅行社协会会长、河南省中国旅行社董事长唐伟平也给予了充分肯定。唐伟平说:“巡讲来了这么多人,‘泰国210品质游’如此受欢迎,就在于它旗帜鲜明地提出了专业的质量控制标准,包括游客受到强迫自费和发现货不对版将获两倍赔偿,承接该线路的导游一律不得收取人头费等,此举,有望让泰国游重回品质时代。”

### 穆家寨山泉水世界·海浪浴场六一开园 水上娱乐项目邀您共度清凉夏日

日前,记者从焦作市穆家寨生态旅游度假区获悉,南太行山最大的水上乐园穆家寨山泉水世界·海浪浴场将于6月1日盛大开园,届时我市市民既可在焦作游山玩水的同时,体验到阳光、沙滩、冲浪的浪漫气氛。

据景区负责人介绍,穆家寨山泉水世界·海浪浴场是豫西北晋东南景观带上最大的水上游乐园,汇集有国际第三代真空造浪大海啸、龙卷风彩虹滑道、大型浪摆、高山泳池、儿童戏水城堡等多种世界顶级水上游乐设备,30000平方米细白真沙,百余亩森林环抱,山中有海,海中有山,苍翠满目,果香扑面,给你一个不一样的浪漫海滨风情。园区内负氧离子含量是城市含量的200倍,浴场内水源引自云

台山世界地质公园深处未开发区域山泉水,矿物质含量丰富,呈天然弱碱性,水质可直接饮用,对皮肤养护和人体健康有特殊功效,浴场采用活水循环系统,让您的肌肤每时每刻都能得到清澈山泉的亲吻。在这里戏水冲浪,无意间将娱乐与养生融为一体。玩累的你,还可以在果林中小憩,绿荫之下,抬手即可摘得三五枚新鲜的桃李解馋。穆家寨山泉水世界颠覆了国内水上乐园的传统概念,集水上娱乐、山水观光、休闲度假、生态采摘为一体,实为一处难得的世外桃源。

书芝



泰国必游景点之一大皇宫