

“车上有两个人,一毛不拔,150块钱都不愿意花…….”

“有些人出来玩,这里一分钱不消费,那里一分钱不消费,这里一毛不拔,那里一毛不拔…….”

杭州女大学生国庆游丽江未购物遭讽刺

手机录下云南导游阿牛这些话

阿牛和旅行社昨天都被罚款两万元

记者 董吕平

昨天,一则出自澎湃新闻的新闻“杭州一女生称游丽江未骑马未购物,遭导游讽刺‘一毛不拔’”的文章在网上热传。

9月29日,杭州两名大三学生李青、张洁(均化名)在“去哪儿”网上报了云南华斌国旅推出的“毕业季大理丽江双飞五日游”旅行团,二人实付团费3998元,每人1999元。

10月2日下午,旅行团抵达丽江茶马古道景点游览时,其中有150元的自费骑马项目,李青称当时由于生理期和害怕马,提出不愿去骑马,结果当大部队返回旅游大巴后,当地的“导游”阿牛就板着脸当众说“车上有两个人,一毛不拔,150块钱都不愿意花,她们在丽江连个照片都没有,来干什么的也不知道。”

李青提供的一段16分46秒的录音中,自称阿牛的导游继续说:“像有些人出来玩,这里一分钱不消费,那里一分钱不消费,这里一毛不拔,那里一毛不拔,他还觉得导游是应该的……我前面还带了一个团交380块钱云南丽江双飞五天四晚游,双飞个屁啊,这个(买)飞机票都不够,你哪来的双飞,自己想想就可以了……大家都知道羊毛出在羊身上。”

随后,阿牛又将旅行团带到一家螺旋藻店。

在另一份录音中提到,阿牛说今天有38个人,21个家庭,在里面消费的只有9家,“导游也是有任务的,每缺一袋我就贴30元钱,今天一分钱没挣到。”

最终,部分游客在他们的劝说下,购买了螺旋藻。在购买螺旋藻之后,阿牛又带他们到一家卖牦牛肉的商店,阿牛说这是他和朋友合伙开的,希望大家都能买一点。

由于行程中,阿牛不断让游客进店购物,导致很多景点都没来得及游玩,李青和张洁两人最后放弃了此次丽江行,提前回家。

导游阿牛和旅行社都被罚了两万元

昨天下午,我电话联系云南华斌国旅客服,一位自称客服人员的中年男子称,自己并不知道事情经过,也并没有听说有此事。

随后,记者联系丽江市旅游质量监督管理局,一位姓杨的工作人员说,已得知游客在丽江遭遇,目前正在调查此事,一旦核实,马上公布。

昨天下午5点左右,丽江市旅游发展委员会官网发布了此次事件通报——

经核实,2016年9月30日,游客李某某参团由云南华斌国际旅行社组织,并委托丽江易游旅行社负责人杨某某接待丽江段行程,易游旅行社委派导游牛某为团队提供讲解服务。

经查,李某某事后并未向丽江市旅发委投诉反映,于10月4日0:20在自己的微博空间发表了“忠告:云南旅行别报团”的博文,该博文引起了媒体关注。记者随后联系了李某某要求其提供相关素材,并于10月6日15:25在媒体上刊发了“杭州一女生称游丽江未骑马未购物,遭导游讽刺‘一毛不拔’”的报道,随后多家媒体转载了该报道。

经报道后,丽江市旅发委多次联系游客李某某核实了有关情况,李某某表示初衷只是宣泄自己的感受,不要求赔偿,只要求彻查,希望自己的合法权益不被侵犯。

根据调查核实,李某某提供的录音属实。

丽江易游旅行社涉嫌违反《旅游法》第九十六条第(四)项“要求导游垫付或者向导游收取费用”的规定,依据《旅游法》第九十六条规定,拟对丽江易游旅行社处二万元罚款,对旅行社负责人杨某某处一万元罚款。

导游牛某涉嫌违反《导游人员管理条例》第十六条“导游人员进行导游活动,不得欺骗、胁迫旅游者消费或者与经营者串通欺骗、胁迫旅游者消费”,依据《导游人员管理条例》第二十四条的规定,拟对导游牛某处二万元罚款。

昨天,我也采访了杭州几家大旅行社的专业人士,请他们算一算这个1999元的大理丽江双飞五日游,里面的成本收益到底怎么样?

几位业内人士都说,杭州这两位大三女生报的这个团,1999元的收费其实远远低于实际成本,中途不购物是不可能的,旅行社以低价招揽游客,再通过安排购物或者另行安排付费旅游项目获利。

大理丽江双飞五日游,成本是多少?

业内人士说,旅游成本主要是机票、酒店、车费。

国庆期间,杭州飞昆明光往返机票,就大约需要2000元(注:淡季杭州飞昆明单程约500元左右)。

另外,从行程单看,整个行程入住当地经济型酒店(双人床),每晚每人按200元计算,四晚就是800元。

车费主要是昆明、丽江、大理三地来回火车票,还有车站到酒店费用,去旅游景点的费用,每人来回大约按500元左右算吧。

2000+800+500=3300。四晚五天昆大丽双飞游,成本大约3300元

大理、丽江4晚5天大巴游

日期	行程	交通	行程安排	餐	住宿
第一站	昆明	大巴	晚19:30左右乘车至楚雄彝族自治州,抵达后入住酒店,然后您可以自由逛逛彝人古镇夜景。		楚雄
第2天	大理	大巴	早餐后乘车至风花雪月的大理,游览始建于明代的古都文献名邦,古丝绸之路的重镇、古南诏国的政治文化中心【大理古城、洋人街】,感受大理的历史进程和作为云南滇西北重镇的大理古城的繁华,之后前往白族民居,参观白族民居,欣赏寸发标大师纯手工作品,免费品尝白族三道茶:一苦、二甜、三回味,观赏白族歌舞表演;游览红山本主庙,0距离感受洱海风光。游大理著名四景之一【上关花.天龙洞景区】;登苍山、观洱海、赏田园风光;餐后入住酒店。	早中晚	大理
第3天	丽江	大巴	早餐后乘车至高原姑苏丽江,参观东南亚最大的玉石展销城滇缅玉石城,之后游览茶马古道上迄今为止保存最完好的重要集镇——中国魅力名镇【束河古镇】;午餐后游览云南省第一个以“湿地”命名的自然保护区【拉市海】(可自费骑马、划船);之后自由活动游览世界文化遗产AAAAA级旅游景区【丽江古城、四方街】;领略高原姑苏的古城神韵;也可在丽江古城品尝纳西族的各种风味小吃如丽江粑粑、纳西鸡豆凉粉等(晚餐自理)。晚乘火车返回昆明。	早中	卧铺火车
第4天	丽江	大巴	早抵达昆明后接火车,游览昆明花市,根据航班时间送机,结束愉快行程!	早中	///

李青向媒体提供的旅游行程单,其中并没有购物环节。

以上。

“算下来,如果以1999元出行,中间的近1300元谁来垫付?这样就层层摊派到了导游身上,当然,旅行社经常与航空公司合作,每家价格没有具体标准,另外,而且一些不正规的旅行社为了最大限度地节约成本,确实会经常更改航班或火车行程,但整个行程至少不会是1999元这么低。”

中间的差额怎么办?

“中间的差额去哪儿了呢?其实是旅行社垫付了。”杭州一家旅行社国内部王经理说,“他们会层层分包,几家地接社共同承担垫付的差额。”

“回本”压力都会压在导游身上

业内人士说,不管是昆明一日游,还是昆明、大理、丽江等地的多日游,基本都是昆明当地旅行社为较成熟的地接社对接,如果要到大理、丽江等地,昆明当地地接社又与其他地方地接社对接。

很多景点附近的规模较小的地接社为了接到单子,不管有没有利润,先把“上线”的旅行团接下来,然后通过人头费、返佣等形式派到导游身上。

这种当地小的地接社导游都有任务,相比较而言,压力更大,但完成任务,“回扣”也多。

导游“业绩”不好真的要扣钱

杭州大三女生公布的录音中,自称阿牛的带团男子和螺旋藻店的一名销售经理轮番让乘客购买螺旋藻,帮阿牛完成任务。在录音中,阿牛说今天有38个人,21个家庭,怎么在里面消费的只有9家,“导游也是有任务的,每缺一袋我就贴30元钱,今天一分钱没挣到。”

为此,杭州几大旅行社国内部经理都说,这位导游说的确实是大实话。

“这些导游带游客进店消费,事先都是地接社来对接好的,然后地接社按

照旅行团人数,把任务派给导游身上,导游也要先行垫付给地接社相应的人头费,一旦业绩做不好,就要从里面扣取。”杭州一家旅行社国内部章经理说。

很多导游没有基本工资

业内人士说,规模较大或路线比较成熟的地接社,挂靠在当地地接社有资质的导游有工资,基本都在1000块到2000块左右。

这两年西南部例如丽江、大理等地的旅游路线越来越多,几乎有上百个规模较小的地接社,这类地接社的带团“导游”都靠人头费、返佣赚钱,没有基本工资。

遇到这种强制消费录音是个不错的办法

杭州一家旅行社国内部王经理说,《旅游法》第三十五条规定:“旅行社不得以不合理的低价组织旅游活动,诱骗旅游者,并通过安排购物或者另行付费旅游项目获取回扣等不正当利益。”

简单说,就是不允许“低价团”,但现在很多不规范的旅行社事先与游客签订补充协议,协议里会提到“在某某地方要进店或自费”等字样。

王经理说,现在很多人都使用App直接付费签约,往往会忽略一些条款,一定要看清楚里面权利义务不明确的条款,否则旅行社可以把相关责任推掉。另外,如果进店后,导游隐晦或强制游客消费,就直接拒绝,或都投诉到当地旅游、工商等部门。

王经理说,旅游还是应该选择正规、信誉较高的旅行社,签订正式合同。合同中应明确行程安排、交通、食宿安排及标准、游览娱乐项目的具体内容和时间、自由活动时间、旅游费用、违约责任等基本内容,而且要明确,不能安排在指定场所购物。如果发现问题,保留发票,手机录音,都是很有力的证据。