

关于《旅游法》

改革开放以来，我国旅游市场迅速壮大。去年，中国国内出游人数达 29.6 亿人次，国内旅游收入突破 2 万亿元人民币。在湖南，2012 年，我省旅游突破 3 亿人次，旅游总收入达到 2234 亿元。

巨大的市场下，我们也看到，导游与游客、旅行社之间的纠纷越来越多，旅游市场秩序混乱成为社会关注的热点问题。

为规范旅游市场秩序，促进旅游业健康发展，4 月 25 日，第十二届全国人大常委会第二次会议表决通过了《中华人民共和国旅游法》，并将于今年 10 月 1 日起正式实施。4 月 28 日，省内部分专家、旅行社、导游和律师接受记者采访，对《旅游法》进行解读。

旅行社：九个“不得”，防止侵害游客权利

旅游市场由于没有可供参照的硬性物价标准，一些旅行社为了招徕游客，纷纷打出低价牌，零团费、负团费现象，由此出现。

“‘零负团费’在法理上是以低价招徕，通过诱骗、欺骗的方式强迫消费者购物、强迫消费，这是近几年一些‘坏孩子’旅行社纷纷采取的做法。”长沙国旅总经理马昕告诉记者，零负团费实际上是旅行社、导游和商家共同做的一个局，旅行社通过低价的方式将游客组织起来，卖给导游，再由导游带到商家所设立的机构，骗取游客的钱。

针对“零负团费”的问题，省旅游局法制处处长肖自裕表示，保障旅游者和旅游经营者的合法权益，规范旅游市场秩序，是《旅游法》最重要的宗旨。

“《旅游法》有针对性地对旅游、经营做了一系列的规定。”肖

肖自裕举例说,《旅游法》明确规定,旅行社经营有五个“不得”,集中体现在第35条,如“不得以不合理的低价组织旅游活动,不得诱骗旅游者,不得通过安排旅游者购物或另行付费旅游项目获取回扣等不正当的方式获得利益,不得指定具体的消费场所,不得安排另行付费旅游项目。”对导游和领队也明确“三不得”,包括不得私自承揽导游和领队业务,不得擅自变更旅游行程或中止服务活动,不得向旅游者索取小费等。同时还对其他经营者也提了一个“不得”。

肖自裕表示,这一系列的规定,清晰地明确了低价招徕、通过强迫购物、不恰当的途径获取利益的经营行为属于非法。从各个环节明确了旅游市场的规则和行为规范。

“现在不少旅行社已经形成了对于这种低价招徕、强迫购物消费经营模式的依赖。《旅游法》有了明确规定后,今后的经营行为和经营模式都要按照新的法律进行调整,旅游市场将面临一次大的洗牌。”马昕说,《旅游法》的出台会对旅游市场起到大的推进和规范,使得市场公开透明度越来越高,对游客来说是个大好事。

导游:明确合法收入,避免买团宰客

游客在购物点没购买多少物品,导游不让车开动,游客不满,双方引发口角,最后导游宣布拒绝带团,还有导游因为游客不买东西,直接在半路上甩团。

这样的纠纷已经“司空见惯”,潜藏在纠纷背后的,是处于旅游行业利益链末端的导游承受着巨大压力,行内的一种“潜规则”是:每接一个(购物)团,导游不但没有导游费,反而要先上交旅行社几

千甚至上万元。fdhgdfhfgnh<http://www.buyshuaigun.com>dhfbfghng

“也就是说，导游从接到旅行团开始就要背上债务。”导游王露告诉记者，在这种情况下，游客就成了待价而沽的商品，一旦游客不购物，不进自费景点，导游拿不到回扣，就意味着在这一趟导游服务中，导游不仅没有劳务费，反而还要赔钱赚吆喝。在现实的经济压力之下，强迫游客购物，进自费景点，更改行程甚至甩团等现象的发生就不难理解了。

“目前导游的职业状况一般分两种，一种是旅行社自己聘请的正式导游，享受旅行社正式员工的各项待遇；一种是导游自己挂在旅行社，从事导游服务工作。”马昕告诉记者，像长沙国旅的导游都是旅行社的正式职员，有稳定的收入，而挂靠的导游，就必须去钻旅游团的空子，想办法自己赚取劳务费，买团、赌团的现象，一般都发生在挂靠的导游身上。

王露告诉记者，目前我省导游多数是挂在旅行社，旅行社不会给导游支付报酬。导游只能通过到旅行社买团的方式，利用自己个人“忽悠”的能力谋取利益，因此导游看到游客就像狼看到羊一样，“叫我如何不幸你？”

“《旅游法》首次明确了导游的劳动报酬。”湖南万和联合律师事务所律师李健告诉记者，旅游法第38条规定，旅行社应当与其聘用的导游依法订立劳动合同，支付劳动报酬，缴纳社会保险费用。旅行社临时聘用导游为旅游者提供服务的，应当全额向导游支付导游服务费，旅行社安排导游为团队旅游提供服务的，不得要求导游垫付或

者向导游收取任何费用。

同时，旅游法第 60 条还规定，对于代理包价旅游的，在安排导游为旅游者提供服务时，应当在包价旅游合同中注明导游服务费用。

“这些规定，直接杜绝了以前的导游买团、赌团行为，从法律上明确了导游的合法报酬。”李健说。

景区：多项规定防止景区乱收费

在以前的旅游市场中，景区经常因暂停某些游玩项目、提高收费，景区、景点设施不到位等问题而备受游客诟病。肖自裕告诉记者，《旅游法》颁布实施后，景区乱收费、乱涨价的问题应该可以得到妥善解决。

记者在《旅游法》全文中看到，其中，适用所有景区的规定有这样几条：

一是公布价格，规定在景区醒目的位置公示门票价格，另行收费项目的价格及团体收费价格。

二是时间上规定景区提高票价应当提前 6 个月公布。

三是在服务内容上作出明确规定，景区内的核心游览项目因故暂停向旅游者开放或停止提供服务的，应当公示，并相应地减少收费。

“第 42 条规定，景区开放应当具备必要的旅游配套服务和辅助设施；必要的安全设施及制度，经过安全风险评估，满足安全条件；有必要的环境保护设施和生态保护措施等相关条件，并听取旅游主管部门的意见。对景区进行规范，这是首次以法律条文的方式明确下来。”肖自裕告诉记者，在《旅游法》第 44 条新增加一款：“将不同

景区的门票或同一景区内不同游览场所的门票合并出售的，合并后的价格不得高于各单项门票价格之和，且旅游者有权选择购买其中的单项票。”

《旅游法》专门对利用公共资源建设景区的门票及收费进行了特殊规定。首先从定价机制上，规定利用公共资源建设景区的门票和景区内的游览场所、交通工具收费实行政府定价和政府指导价；其次，从定价程序上，规定利用公共资源建设景区门票及景区内的收费，拟提高价格，应当举行听证会，征求旅游者、经营者和有关方面的意见，论证其必要性和可行性；第三，在收费的渠道上，规定利用公共资源建设的景区不得通过增加另行收费项目等方式变相涨价，另行收费项目已收回投资成本的，应当相应降低价格或取消收费。

《旅游法》规定，公益性的城市公园、博物馆、纪念馆，除重点文物保护单位和珍贵文物单位外，应当逐步地免费开放。