

又到一年“3·15”

回头看旅游业重树诚信之路

旅游业误读现象

即将又到一年一度的“3·15”了。记者在对旅游质量的调查中了解到,经过多年主管部门和旅游机构的共同努力,南京旅游业的投诉大大降低,旅游业健康形象开始树立起来。2009年南京市统计局在市区抽取了300户居民家庭,针对居民国内旅游等状况进行了跟踪调查,在一项居民对参加各种形式旅游的评价中:其中对出行的公共设施评价,有13.58%的人认为“很好”,有73.84%的人认为“好”,有12.58%的人认为“一般”;对出行的服务质量评价,全年有13.91%的人认为“很好”,有72.52%的人认为“好”,有13.57%的人认为“一般”,以上两项评价对涉及“较差”和“差”的选择均为零,调查结论是我国旅游业不论是旅行社或是各景点的建设管理都在朝着向好的方向发展,也更加人性化。

记者在采访中了解到,舜天海外、中青旅、南京海外、中北友好以及人人旅行、金鹰旅行社等大型旅行社都表示,在很长一段时间内,国内旅游业都存在很多错误的经营思路,这些错误的经营思路导致了短期获利行为充斥了整个旅游业,也引发了旅游业投诉量不断上升的一个直接后果,旅游业诚信度下降,消费信心降到最低点。

有关负责人告诉记者,这些错误的经营思路主要体现在对旅游业是国民经济新的增长点的误解。经济增长点的说法被一些片面理解此一问题的企业和个人误解为旅游业是一个赚大钱、谋暴利的行业,于是争相进入,不求质量,不顾信誉,想着方法侵害旅游者利益,甚至出现了“放根竿子就收票”,“一见商机就收钱”的怪现象;对成本可变性的误解或曲解。由于旅游产品成本构成因素的更加复杂,变



动的可能也更大,因而导致一些有意无意侵害消费者利益的企业和个人,不惜以牺牲质量的手段来达到其获取最大利润的目的;对旅游产品诸多特性的误会,甚至有意无意地钻了旅游产品这些特性的空子。不顾消费者利益随意改变行程、随意增删项目、随意改变服务规范的权利。但是,这些旅游产品的特征却被某些企业和个人巧妙地盗用了;此外,还有法制规章不健全产生的误解。如上世纪80年代,国家旅游局曾发布了《关于严格禁止在旅游业务中私自收受回扣和收取小费的规定》。随着改革开放的深入,与全球服务业接轨的小费,

也在我国从地下走到地上,主管部门对此的不置可否,使得回扣也大行其道。其实小费和回扣是完全可以分别对待的,由于没有统一的新说法,认识的混乱便导致了市场的混乱。

舜天海外策划部王云副经理告诉记者,由于存在这些误读现象,使得一些旅行社把这种行为当成了行业惯例,而这些惯例正是以牺牲消费者利益为代价的。

品质游推动规范

从2007年开始,在不少旅行社的线路中都出现这样一个词“品质游”,不少消费者对此仍旧概念模糊,甚至认为是旅行社营销的一个噱头,但其中却包含旅行社和政府主管部门重树旅游消费信心的决心。

旅游往往包含了六大要素,吃、住、行、游、购、娱,这要素组合起来往往变得复杂得很,每一个环节都会出现漏洞。就拿在吃、住、购这三个方面来说,当然这三个方面也是以往投诉的重灾区。在

吃方面,不克扣餐饮费用,分量稳定。这是一个基本原则,明确不同标准的菜单,供游客选择;旅游的住宿标准可高可低,应该明确信息的用语,对于酒店的名称、位置、标准,都要有明确的说明;目前旅游业最大的陷阱,就是体现在定点购物中。质量次、品质假、价格虚的三大特点,三者必具其一。凡是跟目前的所谓定点购物掺合在一起的,就是欺骗。诚信旅游是坚决杜绝传统意义上的定点购物的,杜绝了这一点,诚信就保证了一大半。但购物既然是旅游六大要素,是有其存在的合理性的。品质游把购物作为一种服务,提供给游客,而不是作为自己的主要利润来源,这是品质游对旅游购物的全新定义。

快报记者 杨坤

南京海外 南京原野国际

二十年专业水平 打造原野品质年 让您感受五心服务
热心 诚心 放心 安心 舒心

全国百强旅行社 省级诚信旅行社 市20强旅行社 国家特许出境游组团社

南京海外旅行社有限公司 025-52300022 南京原野国际旅行社有限公司 025-52300022

请登录www.junziyou.com或拨打400-600-8320预订线路
市区免费提供上门服务

我送爸妈去旅游 ==孝顺父母最好的礼物

专列一 深圳 珠海+港澳游旅游专列7日 3月19、28日

常规 1480元起 特惠 2680元起 (赠送:价值450元香港夜景、澳门环岛游)

活动亮点

●旅游专列全程舒适,经典舒适——老年旅游首选!
●上百名导游、司机工作人员贴心服务!
●全程包餐八菜一汤,各地特色!火车上自理!
●全程入住三星酒店,空调、热水、彩电、独立!

●旅游责任险,旅游意外险全含。

●旅游责任险。

游览这么多城市,如乘正常的火车提着大包小包不停的转车、换车,就像逃难一样,你还有游兴吗?要旅游当然选择——乘“专列”,从去到回你的座位一直就是你的!

北京 北京单飞6日全景游老年专线 全含包餐

3月13、20日 中餐 1700元 下铺 1800元

南京接机回国,全程优惠香港转机,安排专车送至机场,赠送北京全家套餐,含飞机往返,天安门广场、故宫、北海、八达岭长城、五环奥运村酒店,三星酒店双标间,景点安排根据老人的喜好,轻松合理保证游览时间,并每天把矿泉水水送至房间,赠送行程,赠送保险,赠送往返交通接送。

泰新马

泰国 新加坡 马来西亚10日老年专线 全含包餐

3月25日 4280元

常规专业领队陪同,20人精品小团,独立成团,赠送泰国曼谷五星酒店,全程尽享五星级待遇,大皇宫、卧佛寺、吴哥窟、芭提雅、普吉岛、兰卡威、新嘉坡、新加坡圣淘沙、五星级酒店、马来西亚云顶、马六甲、双峰塔、合马来西亚330元自费,赠送上海出发,赠送南京至上海往返交通接送。

朝鲜

纪念中国人民志愿军抗美援朝60周年之际
让我们一起揭开朝鲜神秘的面纱,畅游神秘国度
北戴河 丹东 朝鲜 沈阳11日夕阳红旅游专列

4月17日 上铺 4790元 中铺 4990元 下铺 5190元

强大的政府保障 现代快报 南京电视台《跟着大脚走》等媒体宣传
铁路部上海铁路局 香港旅游发展局 桂林市旅游局
海南省旅游局 深圳市旅游局

港澳 港澳品质双飞5日

3月11—23日 1300-1620元

●全程境外四星酒店 ●特色风味餐 ●赠送自费项目

3月14、27日 2770元

●全程共进3个购物店 ●免强迫消费 ●含价值185元的海洋公园门票

纯泰5晚6日游

南京出发 3月21日 2999元

●已报名人抵散客表演,赠送水果园、夜游湄公河、泰式按摩、三大奇观、全陪绝不强制消费

日本东京 大阪 箱根全景赏樱6日

3月19日—4月20日 4850-5380元

纯泰5晚6日游

南京出发 3月21日 2999元

●已报名人抵散客表演,赠送水果园、夜游湄公河、泰式按摩、三大奇观、全陪绝不强制消费

日本中央道(大阪)神户长野 横滨箱根6日品质游

南京出发 4月6、13日 5680-5980元

韩国首尔济州岛5日+釜山 超值特价游

3月19、26、31日 3288-3899元

●全程4花酒店 ●全程无强迫消费 ●赠送华山金锁打奇

新马5日经典游

3月11、18、25日 3250元

泰新马10日尊贵游

3月10-31日 3850元

●全程无强迫消费 ●赠送华山金锁打奇

欧洲 澳洲

法意瑞德德国海德堡10日 南京出发 4月7、20日 10800元

●精选品质酒店,南京直飞,特别安排法国三晚,埃菲尔铁塔二晚,赠送海德堡及巴黎圣母院

巴厘岛3晚5日

3月17、18、25、31日 4880-5180元

法意瑞德11日游 4、7、25、28、31日 特价 10800-11100元

法意瑞德13日游 4月19日 13000元

法意瑞比梵奥捷德8国13日老年游

4月21日 14600元

法意瑞比梵奥捷德9日深度游

4月21日 14600元

法意瑞比梵奥捷德13日老年游 4月19日 13000元

法意瑞比梵奥捷德8国13日老年游

4月21日 14600元

法意瑞比梵奥捷德9日深度游

4月21日 14600元

法意瑞比梵奥捷德13日老年游 4月19日 13000元

法意瑞比梵奥捷德8国13日老年游

4月21日 14600元

法意瑞比梵奥捷德9日深度游

4月21日 14600元

法意瑞比梵奥捷德13日老年游

4月21日 14600元

法意瑞比梵奥捷德8国13日老年游

4月21日 14600元

法意瑞比梵奥捷德9日深度游

4月21日 14600元

法意瑞比梵奥捷德13日老年游

4月21日 14600元

法意瑞比梵奥捷德8国13日老年游

4月21日 14600元

法意瑞比梵奥捷德9日深度游

4月21日 14600元

法意瑞比梵奥捷德13日老年游

4月21日 14600元

法意瑞比梵奥捷德8国13日老年游

4月21日 14600元

法意瑞比梵奥捷德9日深度游

4月21日 14600元

法意瑞比梵奥捷德13日老年游

4月21日 14600元

法意瑞比梵奥捷德8国13日老年游

4月21日 14600元

法意瑞比梵奥捷德9日深度游

4月21日 14600元

法意瑞比梵奥捷德13日老年游

4月21日 14600元

法意瑞比梵奥捷德8国13日老年游

4月21日 14600元

法意瑞比梵奥捷德9日深度游

4月21日 14600元

法意瑞比梵奥捷德13日老年游

4月21日 14600元

法意瑞比梵奥捷德8国13日老年游

4月21日 14600元

法意瑞比梵奥捷德9日深度游

4月21日 14600元

法意瑞比梵奥捷德13日老年游

4月21日 14600元

法意瑞比梵奥捷德8国13日老年游

4月21日 14600元

法意瑞比梵奥捷德9日深度游

4月21日 14600元

法意瑞比梵奥捷德13日老年游

4月21日 14600元

法意瑞比梵奥捷德8国13日老年游

4月21日 14600元

法意瑞比梵奥捷德9日深度游

4月21日 14600元

法意瑞比梵奥捷德13日老年游

4月21日 14600元

法意瑞比梵奥捷德8国13日老年游

4月21日 14600元

法意瑞比梵奥捷德9日深度游

4月21日 14600元

法意瑞比梵奥捷德13日老年游

4月21日 14600元