

游客被层层“转包”，旅游过程中频频“踩坑”

“小包团”安全隐患大，纠纷不断



均资料图片

“小包团”形成产业链

提起前阵子出游感受，来自广州的蔡女士愤怒又无奈，本想着出去放松，跟别人拼了个“小包团”，没想到吃了哑巴亏：“没啥服务不说，关键是司机还让你消费，你不消费，他敢把你丢到荒郊野地。”

记者调研发现，目前“小包团”旅游已经形成完整产业链。

一是网络引流签单。一些旅游中介公司在网络平台上发布软文，以游客口吻推

荐各种导游带领的“自由行”，再由专门的客服人员跟游客沟通，接单后收取一定订金，将游客资源转手至第二环节。

二是旅行社地接分包。文旅执法部门调研了解到,旅游中介公司将接单的游客分包给各地旅行社,游客到达后,由旅行社地接,签订旅游合同等。此前游客交纳的订金多属于中介公司引流佣金。

三是派车出行陪游。业内人士介绍，

签订合同之后,“小包团”游客走向有两种:少部分游客由旅行社自己接单,安排自有车辆陪游(少量车辆有营运资格);大部分游客则被旅行社再次转包,将单团给没有营运资格的“黑车”司机,游客旅游中的车辆、导游和购票等服务,由这些“黑车”司机提供。有司机表示,在一些拼车群里,“买卖”游客资源的现象也很普遍,“10个游客,8个出现在群里”。

安全隱患大、旅遊糾紛多

业内人士向记者表示,国内一些热门旅游线路约有七八成游客为“小包团”,但“小包团”存在安全隐患大、旅游纠纷多等问题。

一方面,大多“小包团”出行车没有营运资质,存在较大安全隐患。一家旅行社负责人告诉记者,当地旅游线路上7座以下的车辆基本都是没有营运资质的“黑车”,这一点得到多位当地司机和文旅管理部门的证实。“司机一天要开几百公里

车,还要负责购票取票等,疲劳度比较高。”一位业内人士说,一旦出了问题,权益很难得到保障。

另一方面,“小包团”层层分包“剥皮”,导致旅游质量下降,纠纷大量存在。一名文化市场综合行政执法队干部说,网络客服为了接单什么都承诺,线下旅行社接到单之后签完合同,再低价将游客甩给良莠不齐的车辆司机负责。“对接、签合同、派车的、服务的分属不同环节,

到了下一环前面的就不管了，出了问题往往连人都找不到。”

某市文化市场综合行政执法队今年接到数十条关于一家国际旅行社的投诉,其中有部分甚至是别的省份旅行社冒充其签订合同导致的纠纷。有执法部门工作人员介绍,由于各家旅行社都在旅游中介公司的流量池里,互相扯皮但都不好拆穿,相关部门查处类似案件时,多因证据不全,难以立案。

监管部门治理难

监管部门工作人员向记者表示,“小
包团”乱象治理存在三方面难题。

一是网络公司难追踪。有文旅执法部门工作人员介绍,因二维码收款名称可更改,客服人员展示的收款码虽然看似是一些旅行社,但经常为冒充。执法部门之前曾试图联系第三方支付机构,调查这些账户走向,但因难以提供相关手续而作罢。当游客问及困难人员的单位,对方一般只承认自己是旅行社人员,对于网上带有其电话的软文则称“游客主动发的,自己并

不知情”。

二是“黑车”难监管。对于游客单向租车，旅游部门无权监管，而旅行社提供车辆后，也只能监管是否提供了合理服务。车辆行驶中，由交通运管部门监管，交通部门一方面查到的车辆有限，有些司机和游客约定碰到查车就说是家人；另一方面，查得太厉害易造成堵车，影响出行顺畅。一些工作人员表示，对于车辆监管，如果没有发生纠纷，游客不投诉基本上查不到。

三是纠纷难处理。旅游监管部门工作人员表示,目前新手段、新业务、新形式越来越多,监管存在滞后情况,“我们的抓手少又不能越权,有时候干看着没办法”。对旅行社的监管手段多是罚款、协调、督促退款。事实上,旅行社不退也没办法,游客只能走司法程序,但是出来旅游打官司并不现实。一般重大行政处罚如停业整顿或吊销营业执照等,需出现如游客群体滞留、发生大的事故等才能达到处罚标准。

消除“小包团”乱象需多方合力

监管部门、从业者等受访人员表示，消除“小包团”乱象，促进旅游市场健康发展，需要各方共同努力。

管好“流量口”。受访者建议，首先需要治理网络虚假广告、推广乱象，加大对网络平台的监管力度，挤出“假软文、真广告”中的水分。

健全法律监管体系。北京德恒律师事务所律师张鹏表示,“小包团”一方面牵扯旅行社的利益,一方面牵扯司机的利益。旅游“黑车”野蛮发展,说明存在市场监管,在其发展过程中,应尽快出台相关监管规定,加大规范力度,避免将其管死的同时,把其中明显存在的问题隐患筛

掉，增加对游客的必要保障。

游客应提高风险意识。一些看似是普通网友的分亨，实则大多是中介公司或旅行社的推广。游客应寻找靠谱的旅行社，与旅行社签订正规的电子合同，采取向旅行社公户转账方式付款，哪怕出了纠纷，后期处理起码能找到人。

跟团游太累，自由行太贵，“小包团”成为不少人出门旅游的首选。所谓“小包团”，旅游业界也叫独立包团、单独成团、小组团等，就是由家人或朋友组成一个旅游小团队，单独设计旅游线路，单独使用一辆车，聘请一个导游，没有其他人加入。由于路线统一，跟团游的行程往往非常紧凑，甚至沦为“特种兵旅游”。此外，由于团队人数众多，跟团游往往因众口难调，令人感觉身心俱疲。相比之下，“小包团”不仅便于内部协商沟通，而且还能享受到私人定制的旅游服务，因此备受市场青睐。

尽管“小包团”旅游已经形成完整的产业链，相关报道却发出了一个严肃的警示：某些“小包团”隐藏着“大麻烦”。记者调查发现，一些“小包团”从一开始就布下了一个“大圈套”——某些网络平台上的“种草”笔记，实际上并非出自游客之手，而是旅游中介公司精心炮制的软文。以“种草”为名，行“收割”之实，此类旅游中介公司在骗取游客的信任和定金之后，往往会将游客倒手“转卖”给各地旅行社。由于不具备规模效益，某些旅行社会将游客再次“倒卖”给没有营运资格的“黑车”司机。至此，被层层倒卖的“小包团”不仅价格虚高，而且旅客安全和旅游质量都缺乏保障。更为重要的是，由于车辆和司机都缺乏运营资质，一旦发生消费纠纷，游客很容易陷入维权困境，相关监管部门也很难及时介入。

打击“小包团”旅游中的种种乱象，首先应该规范信息发布，由此需要铲除带节奏的“假种草”现象。在近期公安部召开的新闻发布会上，通报了“网络水军”的3种造假方式，其中包括“通过批量编造发布各类虚假文章、视频吸引眼球、引流牟利”。“假种草”，实际上是一种“真违法”。对于此类行为，不仅消费者有必要擦亮眼睛、提高警惕，相关网络平台也有必要完善管理机制，加大处罚力度，不给欺世盗名者留下瞒天过海的可乘之机。

对于旅行社而言，游客报团是看中了其品牌效应，无论是从保障游客权益，还是从维护品牌声誉的角度出发，都应当建立合理合法的签约和旅行流程，不应该将“小包团”当成是“一锤子买卖”。换一种角度来看，当越来越多的游客抛弃常规旅游线路，倾向于自主设计旅游线路的时候，实际上也是对旅行社的常规产品投出了反对票。对此，亦有必要引起旅行社的重视和反思——如果旅行社能设计出更多差异化、人性化的旅游产品，游客何必煞费苦心自主组建“小包团”？如果能够将更多游客留在规范化的旅游线路内，不仅游客的权益更加容易得到保障，旅行社也能获取更多收益，何乐而不为呢？

另外值得一提的是,对于在“小包团”产业链中处于末端的无证司机,也不宜全盘否定——“黑车”司机罪不在人,而在于缺少合法的身份。从满足多元化的旅游市场需求出发,灵活的旅游服务不失为一种有益的补充。由此,不妨规范和引导个体旅游服务者的发展,将其转化为带动旅游发展的新生力量。多策并举、齐抓共管,才能清除市场乱象,使“小包团”成为惠及游客的“大福利”。

别让『小包团』沦为『大麻烦』



(来源：半月谈 光明网)