

拿什么根治非法一日游

金雨红



插图 王远征

相关部门和旅行社应当根据一日游市场所需，更加主动提供精准服务。正规一日游应通过官方绿色通道在网络搜索上最先排名，精选多档次、多品种服务满足游客需求，最大限度挤压非法一日游的生存空间。不断接近零投诉的成绩，让我们看到了北京根治非法一日游、切实维护游客权益更大的希望。

在旅游行业扫黑除恶专项斗争工作中，北京市文化和旅游局坚持把整治非法一日游作为重点。今年6月以来，市文旅局建立动态跟踪、适时反馈、信息共享机制，积极推进一案双查机制落实，发挥与公检法机关行刑衔接的有效机制，严厉查处黑车黑票提黑导，群众涉非法一日游投诉同比下降93.8%，绝大部分时间段实现了涉非法一日游零投诉，来京游客满意度、安全感和获得感有了新的提升。

非法一日游是北京旅游市场秩序的顽疾，不仅侵害了游客的权益，扰乱旅游市场秩序，也影响了北京首善之区的城市形象。各相关部门采取多种疏堵结合的方式，持续高频重拳打击非法一日游违法行为。执法人员根据市场特点规律，以乱查案、以案查恶、以恶查乱，集中打击涉乱涉黑涉恶的无证企业和无资质从业人员，不断提

升治理能力，积累不少新经验新举措。

聚焦关键环节，精确打击行动。非法一日游无利不往，其获利点主要集中在自费项目和购物环节。黑车黑店作为涉违法行为的固定资产，容易被发现和查处，是非法一日游的关键所在。近来相关部门通过对问题线索分析，开展了查扣黑车、关闭黑店两个专项整治行动，仅查处黑车就有200余辆，旅游市场环境明显改善。

结合明暗联动，创新治理举措。经过数据累计，对非法一日游高发频发旅游线路定位，相关部门派出暗访组随团暗访，并在行程末端成立联合执法打击组，依法对涉案黑车黑店黑导进行查处。2017年8月起，管理部门将北京市内每天的旅游团队纳入电子行程单监管平台，通过科技助推，实现了旅游团队全过程动态化监管，及时发现和解决问题。

持续惩戒整治，常态联合执法。节假日和重点时段是北京旅游高峰期，非法一日游通常会死灰复燃。相关执法部门对旅游市场秩序实施不间断的督导巡查，保持了上下联动、高频密集的高压严打态势。鉴于非法一日游违法成本较低，有专家学者认为，如果大幅提高罚款上限，施加更严格惩戒，将会对市场乱象形成更有效的震慑作用。

非法一日游难以彻底铲除，终

其根本是市场有需求。虽然相关部门通过政府官网、微博、微信、短消息等渠道，甚至利用公交移动媒体发布来京旅游提示和一日游经典案例，但还是有很多游客存在图便宜、捡漏子消费心理，被骗上当。与此同时，正规一日游即便报价不高，但非法一日游总会通过价格便宜一点，路程方便一点，用各种真假难辨方式让游客上当。从这方面讲，持续高频重拳打击非法一日游非常有必要，并且已经取得实际成效。

涉非法一日游投诉同比持续下降，显示近年来北京相关部门打击非法一日游常抓不懈取得突出成效。然而，彻底根治非法一日游还是一个不小的难题。相关部门和旅行社有必要根据一日游市场所需，更加主动提供精准服务。比如，投诉线索反馈，60%非法一日游报名是在网上完成，说明不少游客进京前是通过网络搜索旅游信息而撞上李鬼。在这个阶段，正规一日游应通过官方绿色通道在网络搜索上最先排名，精选多档次、多品种服务满足游客需求，最大限度挤压非法一日游的生存空间。

尽管彻底根治非法一日游尚需时日，但不断接近零投诉的治理成绩，为首善之区切实维护游客权益带来了更大的希望。（据人民网）

旅游业需专业化人才

何欣禹

11月12日，根据《普通高等学校高等职业教育（专科）专业设置管理办法》，教育部组织研究确定了2019年度增补专业共9个。笔者发现，在增补的专业中，有两个属于旅游类——研学旅行管理与服务专业、葡萄酒营销与服务专业。

对于旅游业发展来说，这无疑是一个好信号。现有与旅游相关的专业包含旅游管理、酒店管理、导游等，在专业大类下继续细分，体现了旅游业精细化发展的趋势，有助于提高从业者素质和专业能力，给游客带来更好的旅游体验，进而提升旅游业整体质量。

为何要新增两个旅游类专业？笔者认为，随着旅游全面大众化，成为人们日常生活的刚需，人们对旅游的要求也越来越高。高质量、个性化的专业服务才能获得游客的青睐，赢得市场。游客的需求倒逼了行业的转型升级。旅游业，正在逐渐摆脱门槛低、市场混乱、竞争无序、经营粗放的状况。中国旅游向高质量迈进的过程中，人才是实现其成功转型升级的首要因素。旅游行业需要更多受过专业化、职业化训练的人才。

增加上述两个专业，也与现实因素有关。近两年多来，研学旅行参与率呈显著增长态势。但目前研学旅行的带队人员主要是教师或导游。可对于教师来说，他们大多是单科教学，不太懂户外，不擅长安排吃住行游等环节。而导游大多对教学方法、认知规律、学生身心发展特点不了解，缺乏教育情怀，大多停留在生活老师或服务员角色，在学的层面很难发挥作用。因此，研学旅行很容易变成只旅不学或只学不旅。增设葡萄酒营销与服务专业，也源于近年来中国葡萄酒市场的飞速扩张，到2021年，中国将成为仅次于美国的世界第二大葡萄酒市场。不过，目前中国大部分院校的葡萄酒相关专业集中于葡萄酒的前端，即葡萄种植、养护，葡萄酒酿造等，缺乏葡萄酒品鉴、服务与营销的相关人才。市场的需求、人才的缺口，催生出这两个专业学科。随着人们个性化的需求不断增多，旅游形态更加细致，未来旅游的发展也需要更多更细的专业人才。

（据人民网）

非法一日游陷阱揭秘

1、强迫购物，在诱骗游客上车后，并不按照约定的旅游路线进行游览，或压缩旅游景点游览时间，强迫游客在其制定的购物场所进行购物，或长时间逗留。

2、以次充好，往往以易混淆的小景点冒充知名景点，以降低运营成本，坑骗旅游者。

3、景点一瞥而过不下车，个别旅行社通过模糊化报景点，让游客听上去感觉景点不少，价格也就随之增长了。实际旅游中，很多景点只是在汽车上路过而已，根本没有让游客停留下来仔细游览的时间。

3、与个别小旅馆联手欺骗旅游者，使游客上当，参加其组织的所谓

一日游活动。

4、往往利用游客对旅游景点陌生的特点，诱导游客参加所谓的医疗健康游，诱骗游客购买高价药品，从而获得暴利。

5、假冒正规旅行社的名义，利用公交站牌、北京交通地图中的小广告，街头散发的小广告形式，诱骗游客，从而达到侵害游客非法牟利的目的。

6、往往通过低价团费诱骗游客上，后由黑导游在途中以自费项目的形式二次收取费用，并以甩客作为要挟，迫使游客支付较高的旅游费用。

7、克扣餐费降低餐饮标准，通常在旅游合同中，游客与旅行社签订的餐费内容主要是就餐的次数和每人每餐

的费用标准，合计费用打入旅游总费用中。实际旅游中，有部分游客的就餐费用没有按照此标准执行，甚至出现部分餐费被旅行社私自扣留的情况。

8、团购使用受限，老人和小孩通常被一些旅行社划入消费能力可能存在问题的人群，对特殊人群实行特殊照顾，加收金额不等的附加费。

9、假冒银行诈骗，出游中频繁使用银行刷卡或者取大量现金，还可能想要升级信用卡额度以防不够使用。而这时候最容易遇到的是密码器失效、大额信用卡诈骗、银行积分兑现金等假冒银行类诈骗，当遇到这类短息、电话的时候要千万谨慎。（本报综合）