

司机当导游、路线随意改、承诺不作数 “小包团”转包出“大麻烦”

嘿，几个小包团就是大团了



建隆/漫画

法治日报 半月谈

跟团游太累，自由行太贵，近年来“小包团”（独立包团、自组团）逐渐兴起。记者近日调查采访发现，“小包团”日渐火热的同时，不少问题也随之暴露，一些经营者利用社交媒体和网络平台引流，使用虚假宣传、不实承诺等不法方式推销旅游产品，组团成功后小团变大团、擅自转团，服务大打折扣，使得不少选择“小包团”的游客权益受损。

受访专家表示，“小包团”旅游的兴起反映了市场对个性化、自由化旅游需求的增加，但现有行业乱象暴露出法律、监管和服务体系存在不足之处。对此应当加强行业监管、畅通维权渠道、加强行业自律，实现行业规范发展，保障消费者合法权益与安全。

未经同意擅自转团 司机充当导游角色

今年11月，经由朋友介绍，重庆的大学生张默（化名）通过社交平台联系到一位旅游向导，对方很快发来过往带团信息和简历。“一对一服务”“土著导游讲解景点”“入住轻奢酒店/民宿”……种种承诺都说到了张默的心坎上，于是立马交纳了500元定金报名。然而，在出行的前一天晚上，该向导却以家中有急事为由，将他们“转包”给了另一家旅行社。

“和旅行社对接后发现，在没有任何通知的情况下，说好的4至6人团突然成了9人团。”张默说，本来选择“小包团”是为了省心舒心，没想到却被摆了一道、擅自转团。

“在我们明确表示拒绝后，对方又说可以先来看下情况，不满意再退款也不迟。我们信以为真，结果到了之后工作人员却不断催促我们尽快把行李搬上车，语气很冲，我们明显感觉不安全，拒绝上车并返回住处。此后，向导和他安排的人多次通过聊天软件和电话骚扰我们。”张默说，对方不仅拒绝退还事前交纳的费用，还索要空位费。

张默告诉记者，事情发生当天她们就向当地相关部门投诉，但由于她们在支付定金时未签订正式合同，也未要求对方出示旅行社的相关证件，维权之路困难重重。“投诉无果后，我们选择了报警，但对方还是拒绝退款并拒接警方电话。目前，我们正考虑通过诉讼方式维护自身合法权益。”

据旅游业内人士介绍，一些“小包团”基本已形成固定套路：网红领队或客服在社交平台上发布吸睛的软文广告，等待游客上钩；随后，旅行社作为中间商，进行对接分包，将这些网上吸引来的游客资源“转包”给其他旅行社；最后，这部分客源再次被分包给整个服务链条的末端——拼车司机，由司机充当陪伴游客的“导游”角色。

根据相关规定，旅行用车、司机、导游均需具备相关资质，但多名受访者向记者反映，被“转包”后，实际旅行过程中，一直联系的导游不见了，只剩下司机又开车又带队，“介绍景点、带人游览都很敷衍，还经常疲劳驾驶，一上路就是好几个小时，非常不安全”。

今年国庆前夕，湖南长沙的林女士和朋友一起报了一个五天四夜的“四姑娘山+稻城亚丁线小包团”。因为对目的地并不了解，担心高反，林女士特意就此问题咨询客服，客服表示不用担心，“去的地方海拔并不高，此前团里都没有人有不适反应”。林女士于是放下心来，报名时直接交了近3000元的费用。

值得注意的是，采访中记者发现，很多消费者并不知道“小包团”向导、领队需要具备怎样的资质，对于该如何与旅行社或向导签订合同、签订怎样的合同也不清楚。不少人只是在社交平台上看到该账号名称是“××旅行社”，或看到有其他人推荐相关旅游产品，就轻信并下单。

中国科学院地理科学与资源研究所旅游研究与规划设计中心总工程师齐晓波提醒，游客在

事前承诺大打折扣 置游客安全于不顾

然而，行程开始的第一天，林女士就发觉和起初的承诺完全不同：起早摸黑，每天十几个小时都在车上，且车辆根本不是所谓的“宽敞巴士”，脚都放不开。带队的只有一人，他自称“领队”实际只是司机。旅行全程没有任何景点介绍，事前承诺的全程由无人机和单反拍摄记录，领队却说不会操作

这些设备所以没准备。“更让人生气的是，旅行开始后我产生了严重的高原反应，上吐下泻、头晕目眩，晚上根本无法入睡。我要求领队送我去医院，但他各种拖延，还表示如果我要去医院吸氧，他们不会等我，要我之后一个人打车去追他们。我身体实在扛不住，只能提出退团，领队直接带着其他

人走了。我向旅行社客服讨说法，对方态度恶劣，让我自行安排回程、不退费，还要求我签不投诉的承诺书。”种种操作，让林女士感到担忧和心寒，“高反严重的话是有生命危险的，他们不仅完全没有做好安全提示、配备安全设施，而且在我高反时如此冷漠，只顾着推卸责任，完全置游客安全于不顾”。

亟待加强行业监管 建立转包备案机制

作出选择前，必须注意“小包团”应具备以下资质：领队必须持有有效的导游证，2年到3年以上的导游经验，具备良好的文化旅游知识储备、优秀的突发事件应变能力以及紧急安全救援能力。如果乘坐的是汽车，根据相关法规，从事道路客运营需要获得相应的经营许可。

受访专家表示，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，才能让“小包团”成为

惠及游客的“大福利”。齐晓波建议，针对“小包团”旅游中的问题，应尽快出台相关监管规定，明确组团社“首接”的法定责任和义务，禁止规避、转嫁责任，发生纠纷后，应与后面的环节共担责任。对网上带节奏的“假种草”现象和网络虚假广告、推广乱象，相关平台和部门应及时清理和治理。

广和律师事务所高级合伙人尹玉建议，相关部门可以探索各项技术手段创新，进一步规范旅

游市场行为，如建立旅游经营数据平台和“转包”电子备案机制，要求旅行社将服务合同、实际服务记录备案上网，通过电子备案系统追溯责任链条，防止层层“转包”导致责任不清。建立和完善旅行社和旅行从业人员“黑名单”制度，将没有相关资质经营、虚假宣传、存在重大安全隐患或有其他违法违规行为的主体列入行业“黑名单”，并向社会公开，从而提高违法成本，形成有效震慑。

“颜值”与“实力”兼备

福州公交集团上新222部纯电动公交车

海都讯(记者 李嘉琪/文 毛朝青/图 通讯员 李博 吴梦蓉) 近期，福州公交集团正在K1路、1路、5路、7路、38路、39路、42路、51路、54路、55路、93路、121路、130路等30余条市区主要公交线路上，陆续投放222部纯电动公交车。

据了解，这批投放的新车“颜值”与“实力”兼备，具有行驶稳定性高、安全性能强的特点，有助于进一步改善市民乘车环境，提升出行体验，倡导绿色低碳出行。

在福州火车站北广场站，一辆辆崭新的纯电动公交车刚一停靠，候车的乘客便有序登车，开启乘车新体

验。“新车真好看，而且没有噪音和燃油车的气味，行驶过程中也很平稳。”靠窗而坐的乘客柯女士告诉记者，新车虽然小一点，但坐起来还是很舒服的，也契合节能环保的大趋势。

记者看到，该批纯电动公交车分为8.85米、8.5米、6.5米、5.9米四款车型，外车身在保留“福州蓝”主色调的基础上，增加了三坊七巷、乌塔、西湖、茉莉花等福州标志性元素，以蓝白、蓝白绿为配色，更显绿色环保、清新自然。

外车身焕新的同时，车内设施配置也进行了全面的人性化、智能化升级，整

车安全性能有了极大提升。“方向盘更轻了，下雨天也不用担心看不清后视镜，在电子屏上就能看到车身周边情况。”对于这批新能源纯电动公交车，刚刚告别三轴柴油车的51路驾驶员张少琼十分满意，她尤其中意其配备的360环视系统和盲区监测预警系统，能有效减少行车过程中产生的盲区，驾驶起来更轻松、安全。

同时，车载网关设备的引入，更是为公交车的智能化提供了有力支撑。该设备具备高精度定位和整车设备网络通信功能，可实现后台对车载电器设备

的数据交互和审计机制，实时监测设备的运行情况。

据福州公交集团总工程师李博介绍，该批新车还首次增加了前挡风玻璃电子遮阳帘和车辆巡视检查系统，前者将解决行车过程中因阳光照射角度对驾驶员视线产生的影响，后者则以多点位感应打卡的数字化方式，为驾驶员出车巡检加上一道“双保险”，确保车辆安全上路。

此外，该批投放的车辆中有110部为低地板公交车，方便老年乘客上下车，切实提升适老化出行服务水平。

近年来，福州公交集团



福州公交集团上新222部纯电动公交车

积极响应国家和省、市关于推进大规模设备更新重大战略部署，紧密围绕“碳达峰、碳中和”的工作目标，持续优化公交车能源结构，加

快淘汰传统老旧燃油公交车。该批新车更新投放后，福州公交集团纯电动公交车占比已接近90%，跑出了“绿色出行”加速度。