

2010年安徽公务员考试《申论》（B卷）真题

注意事项

1. 申论考试是对应考者阅读理解能力、综合分析能力、解决问题能力、文字表达能力的测试。
2. 作答参考时限：阅读资料30分钟，作答90分钟。
3. 仔细阅读给定资料，然后根据后面提出的“作答要求”依次作答。

给定材料

材料1

零负团费是旅游商“发明”的一种经营方式，近年来却快速在我国旅游市场蔓延。1988年，我国首批开放公民自费前往新马泰港澳旅游；而在1995年左右，泰国游便开始出现零负团费，并很快波及到了新马两国；为杜绝“零团费”这一不正常的旅游市场现象，2000年中国、马来西亚、新加坡、泰国在昆明举行了四国联合的治理地区旅游市场部长级会议，就维护我国旅游者的合法权益达成了相关协议。2004年9月，欧洲游向我国开放，首发团就有旅行社采取了零负团费的做法，例如导游“自费”50%，个人往返欧洲机票的费用作为“买团”的人头费。海南大量出现零负团费始于2003年下半年；到2004年底，云南游已发展到1700元可以“北京-昆明大理丽江6日双飞”的程度；2005年，华东五市游、九寨沟成都游也频繁出现了这一模式。所谓零负团费接团，就是旅行社在接外地组团社的游客团队时，分文不赚只收成本价，甚至低于成本价收客。“零负团费”的本质是欺诈游客，非法牟利。在“零团费”运行模式下，客源地组团社不付给目的地地接社任何资金，只输送客源。在这种模式中，游客的基本旅游消费，以及地接社的折旧费、利润、税金、导游服务等都来自于导游所交的“高人头费”和旅游服务供应商的“签单”；地接社的运营费用以购物和自费活动佣金为主，导游人头费为辅；地接社和导游的“回扣”项目多。在“负团费”运行模式下，目的地地接社不仅不向组团社收取任何接待费用，反而向组团社“买团”。地接社的运营费用以导游人头费为主，购物和自费活动佣金为辅；游客必须花费一定数额的指定消费项目费用。风味餐馆、偏僻宾馆、观光缆车、上岛游船、出租车司机、低劣景点、购物商店、特种演艺厅等自费场所的旅游服务供应商为了保证客源，只得将大部分营业收入都“返还”给地接社和导游，陷入了低价经营循环中，而游客则陷入高价陷阱。如海南的地接社导游在带团前要先交6000元的押金给旅行社，地方导游真正成了“鱼鹰”、“刀手”，陷入了高压带团的境地，服务意识全无，整个人的心灵和行为都被扭曲。为促进我国旅游市场规范有序发展，营造安全、和谐旅游环境和氛围，全国各旅游景区景点对开展以整治“零负团费”为主要内容的旅游市场整顿规范专项行动工作进行督查。

材料2

“零负团费”虽然在报名时曾给过游客短暂的惊喜，但在整个旅游过程中带给游客的是重重“陷阱”：降低餐标(吃不到当地特色餐)；降低住宿标准(能住郊区不住城里，能住乡下不住郊区)；更改行程、擅自增加自费景点；导游变成导购，听不到应有的旅游介绍；延长购物时间，缩短景点参观时间；把游客渴望参观的著名景点列为自费……不仅如此，如果游客拒绝参加自费项目还可能被导游甩团。笔者采访了解到，“零负团费”很难界定，它大量以“低价团”形式出现，甚至包装成“特价团”、“节后超值团”等形式。但低价是对消费者最有吸引力的字眼。低价团只要有市场，就会有“逐利”的经营者跟进，这是“零负团费”无法斩草除根的一大原因。近几年，旅游业界也尝试推出“品质之旅”、“诚信之旅”、“纯玩团”来突破低价重围。但“品质团”却在夹缝中艰难生存。一位大旅行社总经理无奈地告诉笔者，“我们的泰国游品质团价格比普通团高出800元，游客问的多报的少，需要几家社联合在一起才凑够一个‘品质团’。”另一家大旅行社也表示，“品质团”在他们的产品中所占的比例仍然很小，部分低价盛行的线路，目前根本无法推行“品质团”。

材料3

3月21日晚，由昆明风情国际旅游有限公司组团“单飞海南北海7日游”的云南曲靖市169名农民，因在海南、北海期间拒绝参加“自费游项目”，被导游在北海、南宁两地“甩团”，北海市旅游质监部门连夜协调，促使这起涉及3省(自治区)的事件得到解决，游客于3月22日踏上归途。在3月21日发生169名云南游客分别在广西北海、南宁被“甩团”事件后，北海市旅游质监部门初步查明，“3·21甩团事件”与旅行社下属的门市部交接团不规范有关，市政府25日决定对全市旅游行业进行整顿；北海市旅游质监所25日也向全市旅行社发出通报。家住沈阳市东陵区的王小姐非常渴望体验海南岛之旅，可让她意想不到的，难得的一周假期，自己不但没有欣赏到什么风光，反而惹了一肚子气。王小姐的遭遇并不少见，很多出门旅游的人都碰到过类似的情况。一些旅行团为了弥补低团费带来的损失，没完没了地带游客进店购物，给景点预留时间远少于购物时间，让游客的行程品质大打折扣。一些片面追求价格便宜的消费者，由于不了解旅游行业的“潜规则”，陷入了旅行社的“零团费”陷阱，好像省了旅游的费用，但是旅游也变成了购物。许多景区游客都是第一次去，对旅游区路线不熟悉，只是盲目听从导游引导。但部分旅行社将某些旅游内容省去，减少开支，消费者却浑然不知。还有的旅行社通过模糊化报景点，让消费者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。韩国一些旅行社以超低团费甚至“零团费”为诱饵吸引中国游客到韩国旅游，之后诱使他们购买高价商品以赚取回扣。针对这种情况，韩国有关部门近日决定集中整治。据韩联社6日报道，韩国一些小旅行社同中国旅行社联手推出价格仅相当于往返机票的超低价韩国游团费，韩国旅行社接团时几乎不收取任何费用，但在中国游客来韩后，通过强制购物和诱使游客购买高价商品，赚取高额回扣。韩国文化体育观光部联手韩国观光公社等机构，调查了6家专门接待中国游客的旅行社以及中国游客相对较多的5家人参销售中心。据调查，一些人参产品售价25万韩元(1美元约合1230韩元)，回扣金额竟高达15万韩元。韩国文化体育观光部认为，这些不法行为导致韩国国家形象受损

，同时影响对中国客源的长期开发。除通过行业自律条例加以遏制外，还将成立专门的监督机构，对扰乱旅游市场秩序的旅行社取消经营资格。旅游餐饮质量差是游客普遍的感受。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“私吞”的情况。2006年10月，香港就曾发生过因为内地游客购物不足，“零团费”团当街甩客。内地赴港游因此冷了一段时间，直到香港推出“优质诚信香港游”，才逐渐恢复了人气，只是“零团费”问题仍然未解决。“零团费”与“黑店”其实是共生的。近日香港两位导游现身说法，认为“宰客”不等于“零团费”，也有高价被宰的“冤大头”。但是“零团费”必然“宰客”，则是不争的事实。商家无利不往，“零团费”不是“无团费”，只是从卖货的利润中分出旅游费而已，羊毛依然出在羊身上。动辄上千元的旅游费差价，要靠卖多少商品才能平衡？因此，自然会有“黑店”以次充好、以假充真，赚取暴利。降价至“零团费”，是旅行社低价竞争的结果，需要有关部门对旅游业加强监督管理，与此同时，也与内地旅游业成长时间不长、内地游客不够成熟有关。一方面，因为信息不对称，游客容易受骗；另一方面，很多“零团费”团明确告知需要购物弥补团费，游客仍然以为便宜即好，食饵上钩。“零团费”是国内旅游的怪现象，不仅香港游，其它地方甚至京郊也有类似推销——不用交任何费用，带你到京郊某旅游景点兼养蜂场一游，自然你需要在养蜂场购买不少商品。内地游客成熟需要时间，香港旅游业却不能好整以暇，因为“零团费”对香港旅游业是饮鸩止渴。近年来，内地游客已占据到香港旅游人次的半壁江山。对内地游客来说，香港旅游的吸引力不是风光名胜，而是“购物天堂”，不少内地游客赴港就是为了购物。“零团费”恰恰做的是购物文章，毁损的是香港旅游的特色，对香港旅游极具杀伤力。因此，消除“零团费”，可能会暂时减少香港旅游业的业绩，但是，如果任“零团费”存在下去，损害的却是香港旅游的核心竞争力——“购物天堂”的美誉。

材料4

日前，国内第一个荣获“全国五一劳动奖章”的导游、海南的李静娜因癌症晚期在工作岗位上病倒了，但躺在病床的李静娜却面临着一个新尴尬：做了12年导游的她没有单位为其购买社保。李静娜的境遇引来海南众多导游的同情，更有导游再次通过网络曝光海南导游无基本工资、无基本福利、无明确规定的劳动报酬，戏称自己是“三无人员”的导游们只能依靠宰客生存、致富。而揭导游“疮疤”最不留情的要数导游周志雄。前不久，他的题为《大爆料：海南导游操作内幕大全》的系列帖子将海南导游再一次推上风口浪尖。一时间，关于海南导游“是骗子”、“太黑”的指责声不断。“这都是被逼的，零负团费压得导游喘不过气来，导致海南整个旅游产业的畸形。”曾任海南导游工会主席的老陈道出了其中的无奈：欺客宰客等不良现象都和导游有关，而根子却不在导游。海南导游工会主席的老陈认为，旅行社为了争取到更多客源，只能低价竞争，降价，一直降到成本以下。牺牲的这部分就是本应给导游的工资、养老保险等保障。旅行社把压力都转嫁到导游身上，使导游的最大压力不是如何提供更好的导游服务，而是如何“填坑”（导游行话，由于旅行社零负团费接团，导游要先垫付不够的团费），如何减少整个团队的成本。“海南旅游的畸形发展，都是零负团费惹的祸。除了拼命带购物点推销自费项目外，导游别无选择。”老陈告诉记者，不只是海南存在这种情况，只要是廉价游，无论境内境外都有着同样的情况。

“海南不‘填坑’的团不到20%，一般导游出团前都要交给旅行社5000元左右的押金，一部分是向旅行社交纳的人头费、地接费，一部分是旅行社防止导游违规操作的罚款。即使顺利把团送走，旅行社不按时退还押金的事也常发生。”

《大爆料：海南导游操作内幕大全》帖子的作者周志雄，在接受记者采访时说。

周志雄说，导游出团前就已经垫付了几千元的团费，他们能不想办法把这些钱从游客的口袋“挤”出来吗？他整个带团过程中就想着，这趟会不会赔，该用什么方法、技巧才能让游客去购物点，才能让游客“加点”（指增加自费旅游项目）。老导游有时候都应付不过来，新导游更是不行，他们的精力都放在了如何“捞钱”上面，服务质量肯定会下降。

“零负团费，从一开始就把游客和导游逼到了一个不正常的关系上，必然会出现导游欺骗、诱导、迷惑游客消费、‘加点’等不良现象，不这样导游不仅白干，而且有可能亏本。”徐导游表示，明知是“填坑”团也要接，你不接，旅行社不仅要从押金里扣罚款，还可以让你以后几乎没团可接，要接只有“填坑”团，因此导游只有抱着碰运气的心理接团。

长期接国外团的徐导游认为，海南应该向日本旅游界学习，在所有出境游中日本的价格一直很高，日本地接社在报价时始终把导游的收入包含在团费内，因为他们相信自己的旅游优势。事实也证明游客没有因为高团费而不去日本旅游。海南旅游资源的优势十分明显，地接社完全有理由相信高价团同样会有人来，可大家却没有这个信心，只知道一味压价。

徐导游说，如果海南导游能像日本导游那样有了收入保障，自然不会强制消费，游客的利益便会得到保证，出游乐趣也明显增多。保护了导游的利益就等于保护游客的利益，也就保护了旅游行业的利益。

据了解，1989年中国青年报曾经做过一个调查，导游的社会地位排第9；10年后，导游的社会地位第59；现在，导游这个职业根本排不上号。

在海南，导游们戏称自己为三无人员，无排基本工资、无基本福利、无明确规定的劳动报酬。

海南的星级酒店评定严重缩水，好的景点和好的项目都要自费，团餐标准低。这些全岛的普遍现象不只是导游造成的，主要原因是管理缺位，旅行社操作不规范，不能只是一味地指责导游。选择品质线路，不选低价团，导游的收入得到保障，游客的出游乐趣也就能得到保障。

材料5

1. 为净化合肥旅游市场，为上海世博会和第四届全国体育大会召开期间营造一个健康、和谐、和谐的旅游环境，合肥市旅游局近期在全市范围内开展治理整顿“零负团费”专项行动。此次“零负团费”专项整治行动从2010年3月开始，到2010年底结束，为期10个月，重点治理“海南”游、“杭州、乌镇”游和“昆明”游、“大连”游、“香港、澳门”游等“零负团费”现象较为严重的旅游线路。

此次“零负团费”专项整治行动也是为了贯彻落实国家旅游局开展的全国旅游服务质量提升年活动，推进实施合肥市2010年旅游服务质量提升年活动方案，深化旅游诚信体系建设。希望通过专项整治行动，使“零负团费”等严重扰乱旅游市场秩序的行为得到有效抑制，促进合肥旅游市场秩序明显好转，基本实现诚实守信经营，理智明白消费。

2.“零负团费”游香港引起的负面效应，已在香港旅游界和社会各界产生了强烈反响，并给香港的旅游形象带来冲击。12月21日，港深旅游部门联合在深圳召开新闻发布会，宣布从2007年1月1日起正式启动“优质诚信香港游”活动。并签订一系列协议联合遏制香港游“零负团费”的不正当竞争。

材料6

据广东吴先生反映，他在看到某旅行社“华东五市六天双飞”仅要799元的广告后，非常心动，报名后却发现，该价格并未包含机场建设税等费用，还要客人掏水乡周庄、灵山大佛等所谓“必游自费”项目的钱，各项费用加起来起码要1299元，比广告上的报价多出500多元。据一位不愿透露姓名的旅行社负责人介绍，“华东五市六天双飞”的成本团队价最少也要1300元，因此，就算是1299元，也算是“零负团费”。

材料7

《消费者权益保护法》第八条 消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利。消费者有权根据商品或者服务的不同情况，要求经营者提供商品的价格、产地、生产者、用途、性能、规格、等级、主要成份、生产日期、有效期限、检验合格证明、使用方法说明书、售后服务，或者服务的内容、规格、费用等有关情况。

第十条 消费者享有公平交易的权利。消费者在购买商品或者接受服务时，有权获得质量保障、价格合理、计量正确等公平交易条件，有权拒绝经营者的强制交易行为。

《反不正当竞争法》第九条 经营者不得利用广告或者其他方法，对商品的质量、制作成分、性能、用途、生产者、有效期限、产地等作引人误解的虚假宣传。广告的经营者不得在明知或者应知的情况下，代理、设计、制作、发布虚假广告。

第十一条 经营者不得以排挤对手为目的，以低于成本的价格销售商品。

广东省日前出台了《广东省物价局旅游价格管理办法》(下称《办法》)，从2008年3月1日起，正式叫停“零团费”旅游项目。

《办法》对旅行团的收费标准进行了明确规定。《办法》明确旅游价格必须按规定实行明码标价制度，旅游经营者应当在经营场所或收费场所醒目位置对旅游价格予以公开明示，不得在明码标价之外收取任何未予标明的费用。旅游服务中的交通、游览参观门票、代办证照等属于政府指导价、政府定价的，应当按政府有关规定执行，不得擅自提高收费标准。

《办法》要求，如果遇到非统一办理的旅游服务及项目，旅行社应当以旅游者自愿为原则，不得强制服务、强制收费。而旅游中需增加服务或遇特殊原因需变更行程和旅游价格的，必须事先征得旅游者的同意。旅游经营者必须兑现明码标价公示和旅游合同中的各项旅游价格和服务承诺。

《办法》同时明确规定，旅行社不得使用虚假、模糊、使人误解的价格标识和标价内容误导旅游者，同时不得采取不正当的价格行为排挤竞争对手或独占市场，或相互串通操纵市场价格，损害旅游者的合法权益和其他经营者的利益。

昨日，记者走访了广州多家旅行社，发现仍有小旅行社在推出“零团费”项目。

据广东省旅游质监所的有关专家介绍，广州目前的“零团费”情况还是比较少见，但是也不排除有个别旅行社的不法行为。有些小规模旅行社，由于客流量不足，为了能够吸引更多的游客，只能通过“零团费”、低价来招揽顾客，但是旅行社要持续下去，就要有盈利，所以羊毛出在羊身上，旅行社就会把游客送到购物点购物，收取回扣，或者强行收取小费，往往这样一趟下来，游客付出的成本，比报正规团还要贵。

作答要求

一、请仔细阅读给定资料，用简洁的文字揭示“零团费”旅游的实质及其造成的主要危害。(18分)

不超过150字。

二、阅读【给定资料三】，在答题卡相应位置，从三个方面分别用一句话归纳“零团费”旅游中设置的陷阱。(9分)一句话表述。

三、在【给定资料四】中，老陈认为：欺客、宰客等不良现象都和导游有关，而根子却不在导游，海南旅游的畸形发展，都是“零负团费”惹的祸。请对上述观点进行评述。(23分)

有理有据，逻辑严谨，分析恰当，不超过400字。

四、根据给定资料三中B市旅游局通报的事件和当前旅游业的相关情况，为积极响应B市人民政府开展专项活动，请以B市某旅行社的名义向全市旅行社发出一份“倡议书”。(50分)

1. 篇幅控制在1000字左右；

2. 主旨明确，针对性强；

3. 思路清晰，内容贴切；

4. 语言准确顺畅，书写工整，注意格式。