



10月1日起,中国新《旅游法》开始正式实施,“重拳”治理零负团费、欺客宰客等困扰旅游行业多年的“顽疾”,让出游变得有法可依。《旅游法》规定,旅行社不得指定具体购物场所,不得安排另行付费旅游项目。针对游客的不文明行为,新《旅游法》中也作出了明确的处罚规定。

而放眼国外热门的旅游目的地,这些国家的旅游法在根治旅行社乱收费、强制购物等经营乱象方面都能找到“对症下药”的条款。

澳大利亚

早期旅游业乱象多,政府出台法规狠罚

澳大利亚邦德大学国际旅游法专家特雷弗·阿瑟顿教授告诉记者,像中国存在的部分旅行社强制游客购物等行为,早前在澳大利亚也经常发生,而且已经成为顽疾,严重影响了澳大利亚的旅游业声誉。

阿瑟顿指出,尽管依据澳大利亚的《消费法》,游客可以获得补偿,同时旅行社和导游会受到处罚,但是由于外国游客对当地法律的不了解和语言沟通问题,这些行为往往得不到应有的处罚。

阿瑟顿称,中国在1999年授予澳大利亚“旅游目的地国”(ADS)的

地位。于是,相关的旅游部门和入境事务处引进了“ADS业务标准和道德守则”。而这项法律条款的目的之一就是“赋予中国入境游客知识,并在入境游市场选择行使有效消费权”。这样,中国游客在澳如遇侵权,就能依法索赔了。

澳政府下属的州市也推出相应的旅游法规,禁止不合理的行为。例如昆士兰州在2004年就推出了“旅游服务法”,如果不遵照行为准则的话,旅行社可能会被勒令暂停营业,更有甚者将被禁止从事旅游行业。

日本

游客被强制购物,可提出诉讼索赔

日本旅游法规涉及面很宽,除

1963年颁布的《旅游基本法》之外,法规还涉及到翻译导游业、旅馆业、娱乐业等。

日本神户大学教授、旅游专家山田敦之说,日本的旅游法中有明确条款,禁止强制游客购物。如果旅行社要去旅游产品商店的话,旅行社应该事先在广告上写着“几月几日来哪几家旅游产品商店”。而如果在旅游景点游客被强制购物或消费,游客可以跟商店或是旅行社交涉,或者提出诉讼索赔,将根据日本民法和其他法律来审理。

而对于旅行社在旅游安排中的不当行为,日本旅游法中有明确的规定,如果旅行社没有按照旅行广告中所写的航班、宾馆、景点、餐厅等进行安排,旅行社将会向游客支付赔偿金,这些金额一般而言是旅行社所收

受的旅游费用的百分之几。

山田敦之表示,日本旅游法最重视的就是游客的安全问题,一旦出现安全事故,对旅行社的处罚是很严重的。山田敦之举例称,去年日本一个旅游团在国外遭遇暴风雪,导致数名团员死亡。日本观光厅立即责令该旅行社停业,此外还有处罚。在此之后,该旅行社就倒闭了。

法国

以旅游养旅游,设三千多个办事处

北京第二外国语学院教授罗结珍介绍说,法国直到2004年才正式颁布了一部尚不完整的旅游法典,在此之前,比较系统的法律是1975年关于旅行社的法律与实施法令,

这部法律和法令现已编入旅游法典。可见,即使像法国这样有着成熟立法经验的国家,旅游立法也需要经历一个循序渐进的过程,不可能一蹴而就。

罗结珍介绍称,法国旅游法典规定从旅游经营所征收的税款中抽取一定比例的款项,用于支持、鼓励与推动旅游业的可持续发展。而这种“以旅游养旅游”的方式更有利于旅游业的发展。

此外,法国旅游法典规定的非营利的旅游服务更接近基层。法国的国土面积不大,但却设有3600多个旅游办事处。有些办事处就设在景点附近。旅游办事处具有工商性质,可以从事经营活动,还负责起草与实施地方旅游政策和旅游发展规划,同时还为游客以及当地居民提供服务,帮助查询旅游信息,这对根治旅游乱象也起着很大作用。

美国

解决旅游问题,政府多位部长齐发力

美国制定了一系列法律、法规,包括作为基本法律的《全美旅游政策法》以及各种单行旅游法规。根据《全美旅游政策法》规定,美国全国旅游政策委员会的组成人员包括旅游发展公司总裁、交通部长、内政部长、商务部长、国务卿、财政部长甚至国防部长等人。由这些成员组成的全国旅游政策委员会来协调全国旅游业的发展,解决存在的种种问题包括法律问题,其力度和效力可想而知。据《法制晚报》



中国人出国游被坑怎么办?

各国处罚规定都很明确,基本上投诉“有门”

房抵贷:盘活不动产,灵活“贷”动消费经营

在众多贷款品种中,房抵贷以灵活快捷备受个人和小微企业主推崇。

房抵贷即个人房产抵押贷款,指借款人以自然人名下的房产作抵押,向农业银行申请一次性或循环使用的消费或经营用途的人民币贷款,最高额可达1000万元,最长10年。

自2012年以来,江苏农行累计发放房抵贷贷款4470笔,贷款金额36.4亿元,贷款余额31.6亿元。

谭明村 杨连双/文 李雨泽/摄

助经营

圆小企业主的“建材梦”

房抵贷业务以盘活不动产的方式,支持小微企业发展和青年创业。在农业银行靖江支行,笔者见到了借助农行房抵贷业务实现企业屡次扩张的蔡时雨。

“2004年以前有个300平方米左右的小门面,只是小本经营。”蔡时雨回忆,2004年现代化的百富绅家居广场开业,自己看准这是实现企业做强做大的机会,准备租下铺面扩大经营。但撬动资金是个难题。在跑了几家银行之后,农业银行向自己伸出了橄榄枝。

当时蔡时雨用自己120平方米的住宅做了抵押贷款,提交了房屋产权证、收入证明以及贷款用途证明等资料后,顺利从农行贷到了50万元,租下百富绅家居广场800平方米的商铺,实现企业的第一次飞跃。

此后生意风生水起,2012年,蔡时雨又用200平方米的独立门面房做抵押,从农业银行获得了200万元贷款,铺面面积扩展到1350平方米以上。

今年6月,为扩大经营,蔡时雨又通过房抵贷获得100万元贷款。

如今,蔡时雨的建材商行已经从当年大市场不起眼的门面,发展成营业额数千万元的品牌建材行。

用蔡时雨的话说,“农行房抵贷申请手续简便,下款速度快,现在大家都在说中国梦,我觉得是农业银行圆了我的建材梦。”

助消费

圆小家庭的“装修梦”

与蔡时雨通过房抵贷实现企业扩张不同,作为操作最灵活的一种贷款,房抵贷也帮助千家万户实现各种生活消费。

李剑阁夫妇以100万元总价在靖江市中心买了套房,基本用尽了多年积蓄。下一步装修、买家电至少还需要30万元。

“我们家庭收入稳定,经济条件在当地算不错的,但等攒够30万元再装修,至少还要再等两年。”

对比多家银行贷款业务后,农行的“房抵贷”产品以较低的审批门槛,灵活的还款方式和适当的利率水平,让李剑阁眼前一亮。

以市中心的住房作抵押,提供资料后的一个星期,李剑阁就获得授信,拿到贷款。

“靖江的几家银行都有住房抵押贷款业务,但有的银行利率要在基准利率基础上上浮30%甚至40%以上。”李剑阁告诉笔者,综合对比下,农行的房抵贷是性价比最高的。

农业银行靖江市支行副行长陆靖总结道,房抵贷下款速度快、利率较低、准入门槛灵活、还款方式灵活,是适用于家庭消费、小微企业经营周转的最佳贷款方式。



在房抵贷的帮助下,小企业屡次扩张

笔者手记

四大优势收获忠实粉丝

用过房抵贷业务的客户,几乎都成了农行的忠实粉丝。

蔡时雨从小店店主到千万身家,华丽转身后,不仅把百万存款放在农行,通过农行进行财务结算、员工工资代发,还把上下游合作企业都介绍到农行来。

李剑阁通过房抵贷提前两年装修入住,提高了生活品质,也把需要资金周转的亲朋好友介绍到农行来。

是什么魅力让农行客户宾至如归?

在银行贷款业务中,房地产抵押贷款不是新品种,但农行的房抵贷产品却能脱颖而出。

不难发现,集审批门槛灵活、下款速度快、利率性价比、还款方式灵活多种优势于一身的房抵贷产品,以强大的产品魅力收获了忠实粉丝。

但其实能打动客户的不会只是某个单一的产品,从农行员工回访客户时宛如老友般的场面,或可窥见农行服务细节一斑。

小贴士

如何办理房抵贷?

1. 年龄在18-60周岁
2. 收入稳定,个人信用记录良好
3. 能提供符合条件的个人住房或商住两用房产抵押
4. 提供完整的相关资料(有效身份证件、婚姻状况证明、户籍证明或有效居住证明、有效收入证明、贷款用途证明、房产权属证明以及其他要求的资料)

