

# 散客时代, 洛阳旅游如何趁势转型

大小景点随处可见三三两两年轻的“背包客”,景区停车场内挂外地牌照的私家车比比皆是,网站论坛的“洛阳旅游攻略”层出不穷……如今,随着收入水平的提高和消费观念的转变,旅游的“散客时代”已悄然到来。

市旅游部门的抽样调查显示,来洛旅游的散客多于团队客的现象正逐年凸显。从以往唱主角的团队游到如今成为主力军的散客游,我市在接待设施、旅游服务等方面还有哪些功课要做?

## 散客化趋势日益明显

近日,市民周志佳刚跟女朋友从云南旅游归来。周志佳说,他们俩首先通过网站订到了相对优惠的机票,然后就在各大旅游网站和论坛收集、整理最新的云南旅游攻略。随后,两个人又在网站预订了酒店的客房。

“这趟云南旅游,两个人花了5000多元,和跟团出游差不多,我们觉得值。”周志佳说,首先是时间自由,想玩就玩,想休息就休息;其次是玩遍了云南近两年新增的特色景点,这些都是跟

团出游没办法满足的。

如今,不仅市民出游更加青睐自助游,来洛的游客也显现出散客化趋势。国家统计局洛阳调查队对今年牡丹文化节期间我市的旅游情况抽样调查显示,60.7%的来洛游客选择自助出游,来洛旅游的散客多于跟团游客的现象连续几年出现。今年五一、端午节假日期间,这种情况更为明显。

权威统计显示,中国游客团队游数量已由1989年的70%下降至目前的30%,而自由行比例迅速飙升。

“‘散客时代’的到来,主要是需求变化所致。”河南科技大学区域经济研究中心主任高延军表示,以前国人消费能力有限,大多是跟团出游,现在生活水平提高了,自主消费、个性化消费的意识需求大大提高,尤其是年轻一族、新婚夫妇等,更倾向于自由出行。

## 为游客提供一站式服务

市旅行社行业协会相关负责人表示,当前,国内最典型的自由行模式是“机票+酒店”,即游客通过网络或旅行

社预订交通和酒店,然后自主安排行程。该模式最早在1999年由携程网推出,迅速覆盖全国。之后多家旅游网站跟进,使网络经营商成为国内自由行主流。近年来,一些旅行社也开始参与自由行经营,模式上也基本是“机票+酒店”。

在河南科技大学旅游管理系副教授全红星看来,“机票+酒店”模式是自由行在国内迅速推开的“利器”,但其还不能满足游客的全部需求。他表示,旅行社提供的预订服务还可包括景点、民俗、购物、特色餐饮等信息服务,以及优惠门票、代办保险、出国旅行签证等增值服务。

高延军也认为,完整的自由行产品应满足信息、自由、便利、服务、品质五大要求。在散客化趋势下,旅行社应在目的地建立一个完整的服务体系,为旅游者提供一站式旅游服务。

## 散客服务体系亟待搭建

专家表示,能否让散客获得“宾至如归”的享受,是一个旅游目的地成熟与否的标志。

# 我市多部门开展家用汽车销售及售后服务质量状况调查

## 销售推介有无误导 维修服务是否达标

本报讯(记者 王蕾 通讯员 董德莹)从昨日起,市消协联合市汽车行业协会、市工商局专业分局车辆市场管理所开展汽车销售及售后服务质量状况调查活动,调查结果将于9月下旬公布。

市消协相关负责人说,我市开展此次调查活动的目的,就是今年10月1日《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》出台前,督促相关企业进一步改善经营作风,提高服务质量。此次调查活动的主要内容分为5个方面:

■销售服务 主要调查相关商家在宣传、推介产品时是否存在误导消费者现象,是否能按规定处理消费者支付的订(定)金交付及退还事宜,消费者对整个交易流程是否满意,产品合格证明是否随车交付等。

■售后服务 主要调查维修人员的业务技能及素质是否符合要求、服务流程是否严谨、服务质量是否达标、使用配件是否为原厂配发零部件等。

■保险服务 调查了解销售服务单位销售保险的方式,除交强险之外,销售单位或保险公司是否存在诱导消费者投保行为。

■投诉处理 主要看相关销售、售后服务单位是否建立有投诉处理机制,对顾客投诉处理是否公正、快捷等。

■还将通过此次调查收集消费者对家用汽车销售及售后服务单位的意见和建议。

此次调查活动将发放1000份调查问卷,由市消协组织各城市区消协、315志愿者随机找到汽车消费者进行调查。同时,消费者可向市消协电子邮箱lyxfzxh@126.com发送邮件或拨打电话63196315,反映看法。

### 聚焦暑期旅游市场

本报记者 戚帅华

# 北京、上海等地相继传出银行上调中长期存款利率的消息——

## 我市各银行暂按兵不动

近日有消息称,北京、上海等地部分银行上调中长期存款利率,引起市场关注。记者走访了解到,目前我市各银行仍按兵不动。业内人士认为,尽管存款利率上浮只针对部分城市,但这有助于推进利率市场化。

### 外地利率上调为优惠活动

日前有报道称,北京、上海等地部分银行将5年期的存款利率上浮10%。光大银行在北京地区展开一项活动,对2年期、3年期、5年期定期存款利率分别由此前的3.75%、4.25%、4.75%上浮10%至4.125%、4.675%及5.225%。平安银行近期也将3年期、5年期定期存款利率进行了10%以上的上浮。

记者昨日从光大银行洛阳分行获悉,该行存款利率最近无调整。随后记者咨询市区多家银行,对方均表示近期存款利率无变化。

银行业人士表示,实际上,去年6月初,央行宣布将存款利率的上限调整为基准利率的1.1倍后,我市各家银行短期的存款利率就已经应声而涨。

其中,定期存款方面,中行、工行、农行、建行、交行等国有银行,除了1年期上浮比基准利率高出0.25个百分点,2年、3年、5年中长期均维持在基准水平;大部分股份制商业银行则将1年期存款利率上浮10%即0.33个百分点,中长期同样保持基准利率不变。

“最近存款利率上调主要是银行在当地开展优惠活动,如果全国范围内形

成上调趋势,我市应该也会跟进调整,但一般会滞后一些。”我市某股份制商业银行工作人员表示。

### 利率市场化步伐加快

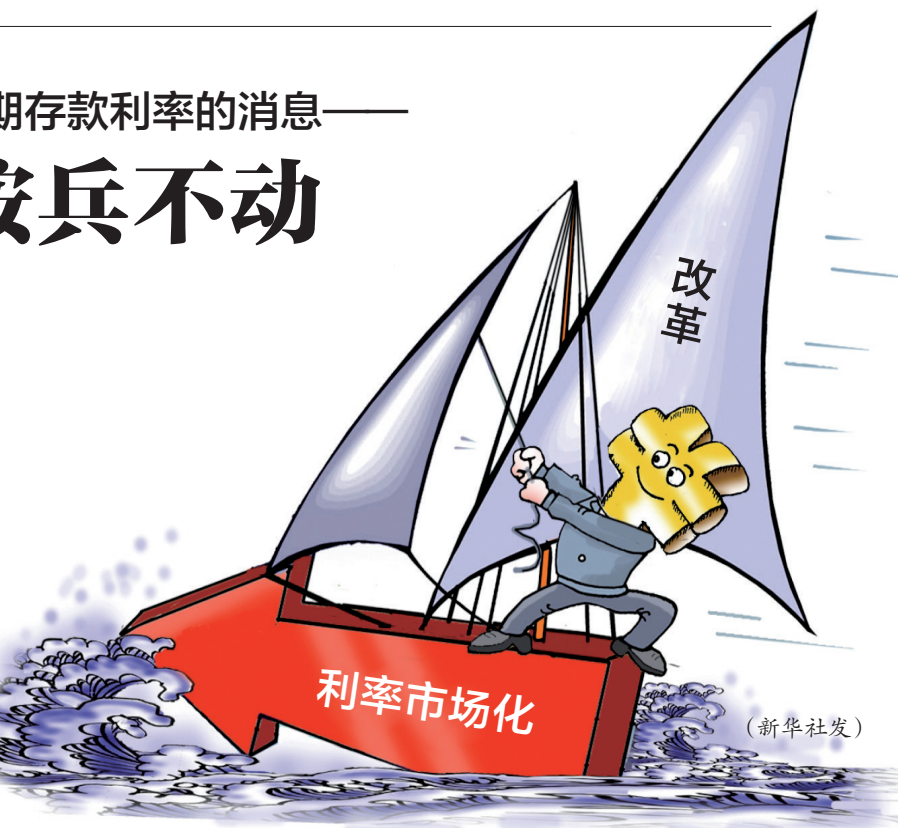
利率市场化无疑是今年银行业最热门的词汇。业内人士表示,所谓利率市场化,简单来说,就是央行不再规定存款、贷款利率的上限或下限,而由金融机构自行决定。

去年,央行将存款利率从基准利率调整为最高可上浮至基准利率的1.1倍;上月,央行又表示,取消金融机构贷款利率0.7倍的下限。这都被视为利率市场化的重要标志。

近期,更有消息称,央行已制订推进利率市场化进程的整体改革方案,或将取消5年期定期存款基准利率,由金融机构自主确定。尽管目前存款利率上浮只在部分城市出现,但业内人士认为这有助于推进利率市场化。

“存款利率上浮主要是为争取公众资金,这个尝试也是为了适应利率市场化。”洛阳师范学院商学院院长刘玉来说,利率市场化改革将使银行备受压力,利息差缩减之后,其收入势必减少。但银行如果不调整,资金会绕过银行进入其他渠道。

刘玉来表示,商业银行上浮存款利率是利率市场化发展的趋势。虽然只是短期优惠行为但也是初步尝试,如果效果好可能长期持续,从长远看,利率市场化有助于银行竞争并成长壮大。



(新华社发)

不少业内人士认为,在利率市场化的过程中,央行出于稳妥的角度考虑,总是先推出一些影响范围较小的政策,以便试探市场对政策的反应。从整个存款市场来看,5年期存款的客户群体相对较小,央行如果选择先对其调整,应该是情理之中的事情。

### 百姓存款将获得更多收益

“利率市场化”这个看起来很专业的财经术语,实际上和老百姓的“钱袋子”紧密相关。

据中国人民银行洛阳市中心支行统计,截至2012年年底,我市金融机构人

民币各项存款余额达2902.5亿元,创历史新高。其中,人民币储蓄存款余额1465.2亿元,较2012年年初增长18.2%。

“一旦存款利率上限放开,不少银行尤其是中小型银行,会为了争夺存款而上调存款利率,对市民而言,这意味着能获得更多的利息收入。”工行洛阳分行金融理财师董宇峰说。

也有业内人士表示,单方面看存款利率市场化以后,老百姓存款收益率更高,但从长远看,利率变化可能带来商品价格的变化,其效果还有待观察。 本报记者 戚帅华

# 如何看待投资、担保公司的“理财”行为

问:投资或担保公司的“理财”行为是不是非法集资?暗藏多大风险?

答:担保公司主营业务和名称一样就是担保,包括帮助企业担保增信从银行获取贷款,或为民间借贷双方履约担保,一旦一方违约则代偿出资人的损失;投资公司经营内容更为简单,就是利用自有注册资金进行投资。但是,在实际经营过程中,部分企业“挂羊头卖狗肉”,打着合法经营的幌子,变相吸收社会公众存款,实施的依旧是非法集资行为,暗藏巨大风险。

1.理财资金不经对公账户。为非法占有资金,逃避政府监管,与客户签订合同后,未履行合同条款将资金汇入借款企业对公账户,而是存入老板或其他人员的私人账户,此时实际上已涉嫌非法集资。作为投资者,在明知对方未按合同履约,还继续打款“理财”,相当于已经参与了非法集资。同时,这些集资人客观上也给政府监管设置了障碍,使问题企业的资金流无法查清,所以其应该为自己的行为承担代价。

2.关联借贷、虚借借贷问题突出。从案件查处情况看,许多投资、担保公司介绍的借款企业都是老板自己或关联的企业,有的甚至是虚构的企业。吸收的社会存款实际上都进入到投资担保公司或老板自己的腰包。一旦投资失败或被挥霍,资金链断裂,将直接给集资人员造成巨大的经济损失。前期,我市立案查处的信昌源案件就是这样的例子。

3.高额投资回报难以维持长期经营。天上不会掉馅饼,高收益和高风险是并存的。一个企业正常的净利润一般不会超过20%,而问题企业扣除吸收资金应支付的利息和运营成本外,贷款利率至少在40%以上,如此超高的投资回报索取,会导致绝大多数借款企业无力偿还,不可能维持太久,亏损的资金最终还要转嫁给集资人。(楚非)

拒绝高利诱惑 远离非法集资

构建和谐社区 创造美好家园

**广融之约·洛阳晚报第二届社区文化行总第51站**

本周日 走进天津路厂前二社区

晚报社区文化行趣味项目多,大奖等你拿。歌舞表演、戏曲联唱精彩节目不断,互动游戏、幸运大奖惊喜连连,哪个社区报名踊跃,活动就定在哪个社区。欢迎商家、社区踊跃报名。

现场便民服务

异彩纷呈的社区节目

地点:涧西区中州西路15街坊 活动热线:63115188 63232410

主办:洛阳市文明办 洛阳市创建办 洛阳市公安局 洛阳市房管局 洛阳市民政局 洛阳日报报业集团 洛阳市物业管理协会

承办:涧西区天津路办事处 洛阳日报报业集团读者俱乐部 洛轴物业管理公司厂前物业管理东区

特别鸣谢:河南广融中小企业产权交易有限公司 洛阳湖滨公司

**订报送好礼**

凡活动现场订报均可参与订报抽奖活动,抽取价值45元湖滨果汁1箱,每场10箱果汁等您抽!