

# 在线旅游经营服务别跑偏



左图 9月16日,河北省南宮市君度国际酒店前台服务员正在处理网上订单。近年来,南宮市市场监督管理局持续加大对在线旅游行业虚假标价、诱导消费者、价格欺诈等行为的打击惩处力度,切实维护在线旅游市场秩序。  
赵永辉摄(中经视觉)

下图 9月16日,游客在贵州省铜仁市玉屏侗族自治县茶花泉景区办理网上购票业务。近年来,该景区与淘宝、美团、携程等电商合作开通了网上售票业务,游客通过景区网络售票平台即可购买门票,了解当天游客数量信息。  
胡琴学摄(中经视觉)

**编者按** 近日,文化和旅游部发布了《在线旅游经营服务管理暂行规定》,并将于10月1日起正式施行。该暂行规定回应了社会热点,将不合理低价游、评价权保障、旅游者信息使用等热点纳入监管,并作出了相应规定。

近年来,我国在线旅游企业和平台的数量不断增多,方便了人们出游,促进了旅游消费。不过,也有一些在线旅游经营者上线不合规旅游产品,扰乱了市场秩序,侵害了游客合法权益,给行业健康有序发展带来了负面影响。加强在线旅游法治建设,强化行业监管,规范市场秩序,日益成为社会共识。对此,一些读者来信提出了自己的思考和建议。

## 依法清除行业积弊

胡蔚

有关机构发布的报告显示,2018年我国在线旅游市场规模达3.6亿人,2019年在线旅游用户规模达3.9亿人,市场规模不断扩大。今年虽然受到新冠肺炎疫情冲击,但在旅游市场逐渐复苏后,在线旅游呈现出火热势头。

在行业急速壮大的同时,在线旅游市场也存在某些乱象,如默认搭售、霸王条款、大数据杀熟、信息泄露、虚假宣传等问题,都是消费者投诉的热点。加强在线旅游市场监管、规范市场秩序已经成为社会各界的热切期待。

在线旅游存在旅游产品、服务与交易的非同步性、消费异地性等特点,并且由于在线交易虚拟性以及旅游市场的某些顽疾等多种因素,导致在线旅游问题多发。这不仅损害了消费者合法权益,影响了用户旅行体验,也破坏了在线旅游市场口碑和品牌形象,不利于行业健康发展。可是,要想从根本上解决这些问题,仅靠部分企业自律或是监管部门日常监管还不够,需要把这些问题纳入法治轨道,才能从根源上清除积弊。

《在线旅游经营服务管理暂行规定》的出台,为在线旅游发展提供了法规依据,有利于遏制侵犯消费者合法权益等违法违规行为,促进在线旅游行业持续健康发展。该暂行规定的一大亮点就是明确在线旅游平台、供应商等各方面法律责任,厘清过去模糊不清的责任边界,从而提高行业监管的针对性和有效性,提升违法违规成本,将对消费者权益保护和行业发展起到积极推动作用。

(作者地址:安徽省黄山市屯溪区)

## 整治在线旅游“杀熟”

余明辉

老用户比新用户价格高,苹果用户比安卓用户价格高,下单默认捆绑上次服务……大数据精准“杀熟”,不仅存在于一般的电商领域,即便是现在已经兴起但还不成熟的在线旅游市场,也不鲜见。都说老顾客很重要,但在一些在线旅游经营者眼里,老顾客恰恰是坑害的对象。

这种现象在引起人们关注的同时,有关方面更应该以此为契机,及时出手整治,维护消费者权益,护航在线旅游行业长远健康发展。

现实中,少数在线旅游经营者受利益驱动,对消费者的评价尤其是负面评价人为设障,还有个别经营者采取不正当手段要求平台直接屏蔽、删除“差评”,甚至以威逼利诱方式阻止消费者“差评”。

“好评”“中评”“差评”多出自消费者内心,根本上取决于旅游经营者的服务质量。旅游产品质量不优,要堵住消费者“悠悠之口”,违心给出“好评”,何其艰难,也不明智。闻过则喜,从消费者“差评”中找准问题症结,找出改进方法,促进旅游业健康发展,这才是在线旅游经营者应有的正确态度。同时,市场监管部门要加大监管力度,对恶意阻挠消费者对旅游产品客观公正评价的,要在经济上法律上给予相应处罚,依法依规保护消费者的合法权益。

——朱金良,湖南桃江县松木塘镇

近日出台的《在线旅游经营服务管理暂行规定》,遵循“政府管平台,平台管供应商”的基本思路,体现了压实平台责任的管理取向。与其他平台经济一样,在线旅游是通过提供服务取得收益,理所当然有义务保证“货真价实”,承担产品和服务质量责任。如果平台为了拉生意接入不合规商户,或者给消费者提供虚假信息,就难以保证在线旅游质量,甚至损害消费者合法权益,也会影响在线旅游持续健康发展。

旅游平台企业应坚守人身财产安全、信息内容安全、网络安全等底线,诚信经营、公平竞争,并建立公开透明的服务评价机制和优胜劣汰机制,积极探索并用好黑名单制度。这样,旅游在线平台才有动力、有压力管理好旅游产品与服务供应商。

——张全林,河南省淮滨县委组织部

我国《价格法》规定,经营者不得利用虚假或者使人误解的价格手段,诱骗消费者或者其他经营者与其交易。《禁止价格欺诈行为的规定》明确,价格欺诈行为是指经营者利用虚假的或者使人误解的标价形式或者价格手段,欺骗、诱导消费者或者其他经营者与其交易的行为。消费者权益保护法规定,经营者提供商品或者服务有欺诈行为的,应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失,增加的金额为消费者购买商品价款的3倍。遗憾的是,即便有这么多明确的价格法律法规,“大数据杀熟”价格违法行为却仍被一些在线旅游等网络经营者“精准”运用,虽然其中有不少个体因素,但相关监管不到位是一个重要原因。

大数据没有错,错的是被一些经营者违法利用。面对“大数据杀熟”现象,有关方面不能因此“杀死”大数据,而是要善于借力,形成监管和治理合力,利用大数据分析“大数据杀熟”的手法和环节,作出重点部署、重点监督,切实维护网络旅游市场价格秩序。当然,要想有效遏制“大数据杀熟”,也需要消费者理性消费,同时要强化网络行业自律。

(作者单位:河南省内乡县退役军人事务局)

## 取消险别再理赔难

冯海宁

购买酒店取消险,如今是不少人出门旅游前的选择。过去,消费者一旦行程有变,预付酒店的钱就很难退。购买酒店取消险后,消费者就能减少退订时赔付违约金的风险。对消费者来说,购买该保险产品就比较放心了。但从有关报道看,某些在线旅游平台酒店取消险的宣传很“美”,赔付却很“丑”。

目前,一些在线旅游平台对取消险的宣传和产品设置并不规范。比如,宣称“无需证明”,但实际上理赔条件非常苛刻,理赔周期漫长,拒赔情况时有发生。又如,有的平台宣称“快速到账”,但有消费者遭遇平台和保险公司“踢皮球”,理赔历时近1个月。“快速到账”在消费者眼里变成了一句谎言。

酒店取消险之所以出现此类问题,原因之一是平台方的法律意识淡薄,只想着引诱消费者购买该产品,忽略了法律规范和消费者权益。平台宣传与实际不符,违反《广告法》规定;平台(或保险公司)与消费者是契约关系,但是否按照合同和《保险法》操作值得审视,甚至有可能违反《合同法》《保险法》。

消费者之所以购买保险产品,为的是“放心”“舒心”,但从实际情况看,部分消费者购买的是“闹心”“吃亏”。从表面上看,售险企业会从“理赔难”中获利,但实际上却损害了保险行业信誉,导致消费者不敢轻易投保,自然影响保险市场做大“蛋糕”。酒店取消险理赔难,也会影响在线旅游平台的信誉。

## 经营者说

# 用心擦亮民宿在线品牌

浙江长兴县小浦镇民宿业主 蒋一天

我是浙江省湖州市长兴县小浦镇八都乡景区的一名民宿业主。突如其来的新冠肺炎疫情,给民宿行业带来了不小冲击。往年春节假期是民宿业的旺季,每家都能赚上一笔,今年春节期间情况变了。

我积极响应国家关于“居家不出门”的号召,农历正月初一早上就接到政府和景区办的通知,对现有游客耐心劝导,对线上预定所有想要退票的客户全额退款,不让客户有任何损失。

为了保证客源不流失,我通过微信把以前的客户建了一个群,通过这个群,我们随时保持联系。在交流中,我得知生活在苏南、上海的城区客人外出采购很不方便。同时,我们村里有20多名大学生居家学习,便组成了青年志愿者队伍,一边把家乡美景拍给游客看,一边把游客们需要的生活用品通过直播带货方式销售给这些顾客,让客人感受到我们景区这边的规范操作和防疫动态。凭借着良好的口碑和服务,我的微信群在不断壮大。3月中下旬,我积极响应政府号召,带头复工

复产。在我们这里,每家民宿都有一个专属二维码,线上游客可以通过手机扫码查看民宿营业执照、住宿价格、环境卫生、特色餐饮等信息,并可以实现线上预订、电子门票购买、周边景区和旅游服务查找等功能,住宿消费后还可在线评价。监管部门通过系统后台开展大数据分析,实施精准监管,及时提示我们提升民宿服务水平。

为促进民宿业发展,我们县开发了“乡村智理”手机客户端,由县文旅局、县旅游协会和民宿所在乡镇相关部门、村委会对各民宿经营情况线上打分,每季度末公布积分,建立积分奖惩制度。县里还把138家民宿的可视化厨房接入了“长兴厨房革命”智慧监管平台,实现食品安全、消防安全、环保安全“三安共治”。

正是得益于上述措施,小浦镇八都乡景区上半年接待游客20多万人次,旅游综合收入3400多万元,与去年同期持平。  
(浙江省湖州新闻传媒中心 许旭整理)

## 有感而发

# 莫让托管成“脱管”

彭国正

近年来,随着生活节奏、人员流动加快,在很多中小学校、城乡接合部附近出现了不少“留守儿童之家”“家庭托管班”之类的托管机构。这些机构负责孩子住宿、接送、就餐和辅导学习等,照顾与关爱孩子。但随着类似托管机构不断增加,其管理问题和漏洞也随之显现。一些机构为牟利收费过高,一些机构管理不到位、不科学,存在饭菜卫生差、安全意识差、从业者素质低等问题,给学生健康成长带来了一定隐患。

规范托管机构安全运行,加强托管机构监督管理很关键。可以说,管好了有助于孩子在良好环境下茁壮成长,管不好则会耽误孩子成长。只有充分明确和落实相关管理部门的职责,才有助于托管机构健康有序发展。

首先,主管部门应制定相关标准,切实加强监管。可制定场地要求、消防安全及卫生标准、从业人员资格等规范性行业标准,对符合条件的托管机构注册备案登记,对不符合条件的“黑托管”限期整改或取缔。同时,加强对托管机构卫生防疫、消防安全等监督检查,保证孩子们有一个健康舒适的学习和活动环境。其次,应依托社区,变“地下”托管为“阳光”托管。可发挥青年志愿者和退休教师的作用,在社区建设一些有资质的托管机构,通过鼓励扶持正规托管机构规范发展或成立托管协会,让托管机构处于有序监管中。此外,加强校外托管机构业务指导,建立从业人员准入机制,所有从业人员实行持证上岗。教育、人社等部门还要把现有托管机构从业人员纳入职业技能培训范围,制定好培训规划。

(作者单位:江西省南城县委)

# “无痕山林”值得推广

钱凤伟

近日,北京率先在西山国家森林公园试点“无痕山林”行动,并将在全市31家森林公园逐步推广。这项活动旨在倡导人们在山林旅游和户外活动时,实现“我的垃圾我带走”,不破坏自然环境,提醒人们离开旅游地后,就像没来过一样“无痕”。

近年来,旅游、登山、野营等户外活动日益增多,但随之而来的是一些户外运动爱好者破坏自然生态环境事件屡屡发生。针对户外运动对自然和人文资源破坏的情况,多地管理部门开始与专业人士、民间团体合作,将国际上“无痕山林”理念引入中国,倡导每个游客都践行“我的垃圾我带走”。

事实上,谁都希望生活在一个没有污染的环境,过没有污染的安全健康生活。外出旅游,如果景区垃圾遍地,谁都会避而远之。然而,一些人对别人污染环境痛心疾首,自己的垃圾却随手乱扔,而这些乱扔的垃圾如果没有人及时清理,又会引来他们的抱怨。

“我的垃圾我带走”就是负起自己的一份责任,这其实也是利人利己。一个好的环境能让每个人赏心悦目,这也是一种精神上的享受。当人与环境之间形成一种良性循环,“我的垃圾我带走”就会成为每个人的自觉行动。因此,“无痕山林”值得在更多景区推广。当然,“无痕山林”行动虽好,要真正坚持下去并取得实效,既需要相关配套制度与措施切实到位,更需要教育引导人们形成“从我做起”的意识和习惯。

(作者地址:浙江省湖州市红旗路118号)

## 身边事

# 忙生产 赶订单



9月15日,江苏连云港神新材料有限公司员工正在生产外贸出口产品。该公司是一家专业从事超高分子量聚乙烯纤维及复合材料研发、生产和销售的国内高新技术企业,目前订单充足,生产繁忙。  
王春摄(中经视觉)



9月11日,一名员工在江西省黎川县江西省环球陶瓷有限公司生产车间忙碌。今年以来,当地实行减免厂房租金、税收优惠政策,积极引导企业出口转内销,帮助企业克服疫情带来的不利影响,企业产销两旺。  
王武摄(中经视觉)