

《旅游法》规范市场 消费者花钱不冤 “明白旅游”始现中秋国庆

吕妍

中国旅游研究院日前对今年中秋、国庆旅游市场作出预测：尽管《旅游法》实施会带来消费观望和部分团队旅游线路价格上涨等现象，但旅游消费意愿仍趋于上升，旅游供给和服务将保持稳中有升，旅游经济运行环境总体有利。

《旅游法》实施是国庆旅游市场最大的热点，目前，舆论焦点集中在中长程线路涨价、定点购物、自费项目、景区容量设定和导游报酬等方面，反映出政府监管部门、旅行社、导游、司机、供应商、游客之间的行为调整与博弈进入关键时期。其中直接受《旅游法》影响的市场主体，即导游、旅行社、景区，更需重点关注。

休闲度假将现小高峰

今年“两节”假日安排有利于消费者做出更灵活的出行安排，《旅游法》实施也将有利于推动各级政府优化发展环境，保护游客合法权益。国庆期间免征小客车高速公路通行费政策，对自驾游将产生较大的促进作用。

从需求看，国内大众休闲度假仍是主导需求，中秋、国庆旅游将出现小高峰。入夏以来，由于酷暑和洪涝自然灾害，暑期旅游需求受阻，因此，“两节”期间旅游消费需求可能集中释放，自由行趋势更加明显，消费者对中秋、国庆关注度和旅游意愿均保持在近年来较高水平。

预计“两节”期间，全国旅游接待将达4.39亿人次，较去年同期增长18%；旅游收入预计2247亿元，比去年同期增长22%。

自由行品质游受追捧

从预订看，受部分团队报价上涨和中



快乐假期

秋、国庆两个假期间隔时间较长等因素影响，长线旅游预期下降，近郊游、乡村游、自驾游、自由行、品质游将成为国庆出游热点，不含购物项目的自由行、自驾游中的套票订购及品质旅游线路受到追捧。

从区域看，云南、四川、甘肃等西部地区 and 长线市场可能受到较大影响，一些新兴旅游目的地、城市周边游将形成热点。

今年“两节”市场最敏感的是出境旅游价格出现波动，受《旅游法》对旅游服务的规范，旅游产品价格，尤其是东南亚、澳大利亚、欧美等线路有不同程度的上涨，其中美国线路价格涨幅在1万元以上。也有一些旅行社对《旅游法》的实施力度持观望态度，导致国庆期间上线产品大幅减少。

尽管部分旅行社出境游报价上涨或延迟报价，但从各大旅行社和在线旅游运营产品看，众信、春秋等主流企业均正常报价，且有不少价格相对较低的出境产品。日韩、东南亚、海岛游仍是出境游的热点，深度游、品质游、主题游更受消费者青睐。消费者希望旅行社不要借机大幅上调团费，并把

行程质量放在更重要的位置。泰国、韩国等境外目的地进一步加大了市场推广力度。广东省物价局则发文要求国庆期间，对单次购买全票的游客实行门票价格（包括园中门票）不低于20%的优惠。

从长远来看，这种市场与需求结构的改变将有利于旅游产品价格回归理性，避免恶性竞争，有利于旅游服务产业结构的良性调整。

依法管理更加规范

文明旅游将成为今年“两节”市场监管的重点，旅游过程中的不文明行为将会被媒体集中关注。《旅游法》第三章关于文明旅游有明确要求，中秋节、国庆黄金周游客量大增，不文明行为较易发生。如何引导和监管，社会各界对此充满期待。

另外，散客市场的价格、服务、投诉处理仍然是市场监管的难点，景区容量超载可能继续成为热点话题。去年国庆期间故宫接待游客70.7万人次，创历史记录。北京长城、厦门鼓浪屿的日光岩、陕西华山等著名景区都不堪重负。旅游价格上涨、服务质量下降等问题，仍是投诉热点。高速公路拥堵、停车困难、交通事故频发等均有可能会在今年中秋、国庆黄金周重现。

针对即将形成的旅游小高峰，人们期待旅游行政主管部门在重点景区、旅游



处处皆美景

本版图片均为资料片

刚坐定，亭外林中，三三两两的猴子就探头探脑地蹿了出来。小孙觉得这些猴子可爱，就把自己刚吃剩的半段香蕉向它们掷去。这一掷却惹来了麻烦，有一只雄性猴子当即呲牙咧嘴地跳了过来，用前爪狠狠地抓住小孙的裤脚不放，直吓得地面如土色。还是小余眼明手快，立即将刚取出来准备分给大家的几只香蕉掷给了那只雄猴，才解了围。为了讨好这些猴子，我们纷纷将各自包里的面包、花生果、香蕉取出掷向越聚越多的猴群。

考虑到山路漫漫，到处都有猴子，我关照大伙儿要留下一些食品，以备后用。

果然不出所料，当我们一行人走到离“九老洞”附近一片稀疏林带时，遇上了足有两个排编制的猴群，正在大草坪上嬉戏，我们静立一旁，欣赏着猴子们的滑稽表演。突然，有好几只猴子跳到我们面前，抓头咧嘴，发出“吱吱”的叫声。显然，这是要我们留下“买路钱”了。老蒋急忙从包里取出仅有的一包花生果，这点东西给它们“人手一粒”是不够的。不一会，那些猴子全都围了上来，不得已，大伙只好将包里的食品统统取出来一古脑儿掷了过去。天哪，这群贪得无厌的猴子们吃完后，

仍然围着我们不肯离去，大有“不交够买路钱，休想从此过去”的剪径之势。

正当我们开动脑筋想“突围”办法时，天空中忽然银光一闪，一声炸雷滚来，接着就是瓢泼大雨噼里啪啦地落下来，这些大大小小的猴子们只好抱头鼠窜，逃进林深处躲雨去了。

猴趣



曹乾石

峨眉山遇猴记

早听说，四川峨眉山的猴子，经常向游客讨抢食物，弄得游客哭笑不得。

那天，我们登峨眉“金顶”的途中，忽然有只老猴子从路旁草丛中蹿了出来，“吱吱”地叫着跳到我们跟前打转，原来它看见了我们的食物袋。于是，我知趣地拿出几块饼干让它饱餐一顿。随行的老蒋也随手取出一包“天府花生”，撒给了正在后边跳来蹦去的猴群。刹那间，栖在周围树枝上玩耍的小猴子也纷纷跳了下来，一阵“吱吱”乱叫，在山路旁和老猴们抢食起来。

离开这群猴子，我们沿着崎岖不平的山路继续往前赶。才个把小时，就腰酸腿痛大汗淋漓气喘吁吁了。此刻，有人建议在半山亭内歇会再走。谁知，



“海娜号”邮轮被扣事件严重损害了中国游客的合法权益，也敲响了旅游安全的警钟。中国消费者协会日前发出声明指出，这起因经营者之间的经济纠纷导致邮轮被扣影响众多消费者正常旅游行程，是一起严重损害消费者合法权益的事件，对有关企业通过损害消费者合法权益和限制人身自由解决纠纷的行为不予认可。旅游业界部分专家学者在接受本报采访时也提出，业界人士及旅游者均应从此次事件中吸取教训，防止损害旅游者利益的事件再次发生。

切实保护出境游客权益

中国旅游研究院院长戴斌在接受采访时说，此次“海娜号”事件中邮轮被扣，但是绝对不能扣游客。这种突发事件，不仅让游客被迫中断旅游行程，而且还会使游客情绪焦虑，身体不适，甚至危及生命，使游客正当权益受到严重损害。戴斌表示，保护出境游客权益应遵循四点：第一，依法办事。依据旅游法以及相应的法律法规，当游客的生命财产及合法权益受到伤害时，政府部门应当立刻站出来保护游客的正当权益。此次“海娜号”事件一出，国家旅游局、外交部等都在发声，要求尽快放人。第二，行业协会也应该通过协会对接来发声，从而保护游客的安全。可是令人遗憾的是，这一次事件中并没有看见行业协会为游客维权发声。第三，旅行社和企业之间要订立符合规范的旅行服务合同，从合同中展现双方的权利、责任和义务，一旦出现问题，可依法处理。第四，游客在出境旅游的时候一定要办好旅行保险。一旦出现类似“海娜号”事件时，就多一种救济的途径。

出现突发事件应积极承担责任

据新华社报道，“海娜号”邮轮13日被韩方扣留后，船方对乘客的说法是，因需要办理船只清关手续，船只暂时无法前行，并禁止游客下船。直到14日、15日游客才陆续通过网络等手段从外部得知邮轮被扣留的消息，因此部分游客情绪一度几乎失控。

但在事后，海航方面成立应急小组，船上工作人员分三个时段为游客提供一日六餐的餐饮，开放船上全部娱乐设施，紧急开通免费的医疗服务和国际长途，供游客与家人联系报平安。此外，只要邮轮向国内有关方面取得新的信息，就会通过船上的广播及时向游客传达，包括航班安排、回国之后的相关事宜等。经过多次沟通和致歉，大部分游客对海航的处理表示理解。

此间专家据此认为，出现类似突发事件，有关方面积极承担责任并应对，如实公布信息，是解决问题、解除危机的正确途径。

消费者首要考虑向合同方维权

中国社会科学院旅游研究中心主任张广瑞认为，这次突发事件存在多重矛盾和冲突，各方都只考虑了自己的问题，而扣留对象——游客的权益却没有受到重视。事件成为事实之后，消费者维权首要考虑的向合同方维权，不管是跟旅行社或是直接跟“海娜号”签订旅行合同，都应依据合同进行维权。中国消费者协会提醒广大消费者，可依据《消费者权益保护法》和其他有关法律法规以及合同约定主张权利，与经营者协商沟通，要求经营者履行约定，赔偿损失。

张广瑞认为，“海娜号”突发事件让我们对怎样解决法律和道德的问题获得了教训。沙钢集团在达到自己目的的时候，对涉及的第三方权益问题欠缺考虑；韩国法院并未充分考虑邮轮的特殊性，乘客和邮轮公司之间没有所属关系，这与扣留货船存在巨大差别；海航作为一个企业集团，对潜在的风险问题考虑不足，此次事件是城火殃鱼。鉴于邮轮旅游的特殊性，今后不管是公司、政府部门、法律部门还是旅游者本身，在考虑邮轮旅游的时候都应该把以人为本放在首位。

世纪金源度假俱乐部上市

宋冰

世纪金源度假俱乐部日前上市，该产品分为会籍1年的“畅游神州”度假黄金卡，会员可在其旗下酒店拥有7天度假权益。会籍3年的“走遍全球”度假白金卡，会员除每年拥有7天酒店度假权益外，可选择在RCI度假网络分布在全球100个国家的4500

余家酒店使用，还能以优惠价格交换全球上万条邮轮线路。

作为营销推广机构的金贵宾互动营销公司总经理林红介绍：度假俱乐部是一种优惠度假模式，会员通过预先购买每年固定天数或点数的度假权益，实现错峰出行，既节省开支，又提升度假品质。

世纪金源酒店集团副总裁兰洋介绍：秉承自主设计、自主建造、自主经营、自主管理的中国式饭店运营理念，该酒店集团不断创新突破，走出了一条独特的民族品牌创新发展道路，目前集团已在北京、福州、重庆、贵阳、长沙、合肥、西安、腾冲、西双版纳、宁波等地拥有16家五星级酒店和度假村，并已跻身中国酒店管理公司30强，此次和RCI公司合作推出世纪金源度假俱乐部将是世纪金源酒店集团的又一大胆创新，将为中国旅游度假领域带来新的气息。

乾坤柱和御笔峰

陈克勤

张界属砂岩峰林地貌，山峰多为棱柱状，峰峦直上直下，似刀砍斧劈一般，而山峰多呈平顶，峰脚比较小。乾坤柱就是这样从深谷中拔地而起，笔立千仞，气势磅礴，平坦的峰顶覆盖着茂密的翠林，裸露的岩石裂隙间探出劲挺的松树，山岩接近底部渐渐细窄，看似头重脚轻岌岌可危，却屹立千万年不倒，太神奇了。我虽然一

向恐高，但在乾坤柱顶，也忍不住探头探脑地向山脚张望，心中啧啧称奇。

御笔峰与乾坤柱一样，也是石笋形态，只不过小多了。那石峰一根根直立，形如笔杆，几棵苍松傲立山巅，恰似毛笔的笔锋，纤巧灵秀。而其四周，还有千百座石峰隐伏于烟云之中，有如千军万马出阵。单独看，御笔峰是纤弱的，而就群像而言，又是那样威武雄壮气势磅礴，气势上一点不输于乾坤柱。御笔峰的美是多样的，兼有秀美与壮美不同的风格。更绝的是，御笔峰永远缠绕着云雾，山脚始终充填着雾霭，半截山峰若

隐若现地浮现在云雾之上，就像美女藏在帘卷之后，那朦朦胧胧、羞羞答答的神态更撩人情思。这云还在不停地升腾变幻，时而像轻絮悠然飘荡，时而像游龙随风疾驰。石峰也随着时隐时现，时浓时淡，更平添了难以言说的灵气。云是山的衣衫，御笔峰的衣衫无穷无尽，不停地在换装，景色变幻万千，让人百看不厌。

反观乾坤柱，在这点上就不及御笔峰了。乾坤柱虽然伟岸雄奇，但是孤峰一柱，其形远不及御笔峰复杂多变。乾坤柱又过于迫近观景台，好处是近在咫尺，看得十分真切，山体上的微小皱褶、断层上的棵棵小树都历历在目，纤毫毕现，但过于清晰也就少了余味，少了若干想象的空间。