

旅游消费者维权有了保障

在线旅游经营服务新规今起施行

本报记者 尹婕

国家旅游局日前发布公告称,《旅行社产品第三方网络交易平台经营和服务要求》、《旅行社服务网点服务要求》等5项旅游行业标准获批,将于7月1日起实施。其中第一项新规是对在线旅游经营服务首次作出的规范,又对治理当前在线旅游乱象具有很强的针对性,因此备受关注。

该新规从哪些方面对在线旅游的经营作出了规范?对于互联网上的旅游企业“鱼龙混杂”、游客选择在线旅游服务时一旦产生纠纷很难维权、用户信息遭到泄露等问题,该规定是否有相应的措施?它对在线旅游业未来的发展又会产生哪些影响?记者就这些问题作了调查采访。

“黑户”企业难以立足

近年来,我国在线旅游市场成长迅速,造就了一批诸如携程网、去哪儿网以及途牛网等在线旅游企业。同时,许多旅行社也将业务逐渐扩展至线上,官网成为其吸引客源的重要途径。越来越多的游客也开始习惯于在网上查询相关信息、预订产品线路,并作出相应的评价。“在线旅游对于促进我国建设现代服务业、让消费者有更多选择是有积极意义的。”中国旅游研究院院长戴斌首先肯定了在线旅游企业的积极意义,同时指出目前也存在一些“黑户”企业,“部分企业在互联网上发布一些不实的旅游信息,有些涉嫌违反《旅游法》、《旅行社条例》。”

浏览旅游类网站,我们时常会看到“香港X日游,仅需999元”等宣传语,价格诱人,其中却有可能隐藏着消费陷阱。此外,部分网站存在虚假信息,甚至有些不具备资质的“黑旅行社”、“黑导游”也在网上“浑水摸鱼”。一旦出现问题,消费者消费安全很难保障,赔付困难。

“对于这种情况,首先面临着一个责任界定的问题,是发布者的责任还是发布平台的责任?”戴斌说。7月1日起施行的新规对旅行社产品分类、交易流程、经营

基本要求、服务的基本要求、对旅行社的要求等都做出了明确说明。

新规规定,“(第三方网络交易)平台应取得工商营业执照、电信与信息服务业务经营许可证,完成经营性网站备案,并在网站首页显著位置公示相关信息”,“应与合作的旅行社订立进场经营合同,监督旅行社发布的旅行社产品及其相关信息”,“可设立信用评价制度以对旅行社进行信用评价和管理,信用等级评价制度应提前公示,并为旅游者提供信用等级查询服务”。这些规定均为进一步规范在线旅游经营、维护消费者权益提供了保障,也使“黑户”企业难以立足。



保存交易信息3年作为维权依据

根据艾瑞咨询的数据,2013年,我国在线旅游市场交易规模达2204.6亿元。《中国网民旅游休闲生活与出境旅游消费状况调查》显示,高学历、中高收入的中青年人群,已经成为具备旅游习惯的网络消费主体,他们的出游方式趋于网络化、自助化,75%的网民会选择在线网络交易进行旅游消费。

“夜未央”就是这75%中的一分子。作为一名独立摄影师、旅游达人,“夜未央”已自助走过27个国家。大约在2010年,他开始通过网络规划行程,与各式旅游网站打交道成为他旅行的常态。“有时我是独自上路,有时和几个朋友组团出发。”在此过程中,“夜未央”发现了旅游网站许多不完善的地方。

“去年,我和几名好友约好同去三亚度假,通过一家旅游网站购买产品,另外几人委托我

全权办理。于是,同行的7人都是由我报名。”“夜未央”说,“虽然很方便,节约时间,但是也有隐患。例如,承接的旅行社仅有一个参团人的实名信息,旅游网站仅与我一人签订旅游合同,不能保证每位游客都认可合同中约定的条款。一旦发生意外或纠纷,我的朋友将很难维权。”

对此,戴斌强调,游客通过网站购买旅游产品,一定要签订合同。一般正规的在线旅游网站在签约方式上也有多种选择:在线签约、传真签约、上门签约或者门市签约。依据《中华人民共和国合同法》第二章合同的订立第十条、第十一条,在线签订的电子合同与纸质合同具有同等法律效力。

新规也对在线旅游企业的信息和数据服务有相应要求。“平台交易双方数据的保存时间自其最后一次登录之日起不少于3年。可查询的交易数据保存时间自交易发生之日起不少于3年。”这样,游客消费过后若产生纠纷,维权就有了依据。

防止信息泄露任重道远

近来,在线预订或购买旅游产品的游客信息被泄露的问题广受诟病。

今年3月,漏洞报告平台“乌云网”在其官网上公布了一条信息,指出携程网大量用户银行卡信息泄露。泄露的信息包括:持卡人姓名、持卡人身份证、所持银行卡类别、银行卡卡号等,危及用户支付安全。有业界人士透露,此事“恐影响在线旅游业”。其他诸如泄露用户联系方式、购买记录等问题也广泛存在。

“这的确是困扰广大游客的问题。”戴斌在接受本报记者采访时坦承,“但是我们还应当看到,这不仅仅存在于在线旅游企业中,在其他领域的互联网企业也存在着这个问题,例如购物等。防止信息泄露是一个网络监管的问题,涉及到许多部门,以旅游部门一己之力很难解决,需要互联网监管部门、金融监管部门、公安部门等协同解决。”

本文图片均来自百度

离开陕西绥德县城,汽车西行几公里,钻进一条大山沟。途中遇上塌方,停留了一会,来到一个小山村,名叫郝家桥。

村子里立着两座纪念碑。

71年前,一个30岁的陕北汉子从延安毛泽东的窑洞出来,就北去绥德上任。很快他就来到郝家桥村,吃住老乡亲,蹲点调查,发动群众,抓紧春耕生产。村民记得,清明节刚过,这位新上任的绥德地委书记带领村民们实行“减租减息”、“耕三余一(种三年地,余一年的粮食)”,使农业生产水平得到提高。后来,村民刘玉厚被评为劳动模范,再后来还成为陕甘宁边区劳动英雄,名扬陕北。那时,抗日战争到了最艰难的时候,日本鬼子疯狂了,国民党又加紧对边区经济封锁。自力更生、发展生产是当地军民唯一的出路。

年已七旬的村民马兴业领着我们和游人爬上山坡。“这是我家的旧窑洞,习仲勋同志当年就和我父亲住在这里。”一座老院子,两孔旧窑洞。院子右侧有一口马槽,院中央还有一个碾子,一棵槐树从碾盘中间的孔里穿出……习仲勋在这个院子里住了几个月。



立在村民心中的碑

蒋元明文图

第二年夏天,与习仲勋结婚刚一年的齐心,也到郝家桥担任乡政府文书兼文化教员,在这里工作了一年多,一直与李秀珍的婆婆住在一块。1948年春天,齐心再次被派到郝家桥工作。50多年后,2000年,齐心重返郝家桥看望乡亲,并捐资办学,受到乡亲们热情接待,村里老人至今还记得她。在村里的纪念馆的墙上,从那些历经岁月的老照片中,我们看到了她青年时代的英姿。

这个陕北小山村,不仅与习家有着不解之缘,而且很早就是一个“红色堡垒”,曾经帮助、掩护过谢子长、刘志丹等陕北特委、西北红军领导人……

2002年5月,习仲勋在北京逝世。郝家桥村村民一直惦记这位老书记,他们推举代表进京参加习仲勋遗体告别仪式,齐心老人携全家与他们合影留念。

第二年,郝家桥村建起“习仲勋同志纪念碑”,与劳动英雄刘玉厚的纪念碑立在一起。

碑不在高,立在群众心中才会永存!我们离开村子时,又来了一辆大轿车,从上面下来一群年轻人,说是从榆林来旅游观光的。

在济南生活了将近10年,对济南悠久的历史 and 泉水文化很是喜爱。唐宋八大散文家之一的曾巩,于北宋熙宁五年任齐州知州。他对济南的山山水水很是喜欢,在济南几年间留下了大量的美文诗篇,对大明湖的每一处景点,几乎都有诗文传世。其中一首《百花台》最为有名:“烟波与客同樽酒,风月全家上采舟。莫问台前花远近,试看何似武陵游。”如今,历下区的五龙潭、芙蓉街、泉城广场等处,既有现代风貌,又不乏泉城特色,成了泉城的名片

儿始终在清澈的泉水里恣意地嬉戏,与泉水完美地融为一体。如有游客顺手把饼干、馒头之类的食物扔水里,鱼儿便会成群结队地从四面八方涌来,摇头晃脑地争抢,溅起的水花或是荡起的涟漪,与微风吹拂的杨柳相得益彰,构成一幅立体的彩色画卷。能在如此美景中观鱼,内心像过滤了似的安静愉悦。但当你再次低头时,你会发现大饱口福的鱼儿已经优哉游哉地离开;满足不了胃口的鱼儿或是后来赶到没有尝到“甜头”的鱼儿,则在原地缓缓地

趵突泉观鱼



付秀娟

和符号。

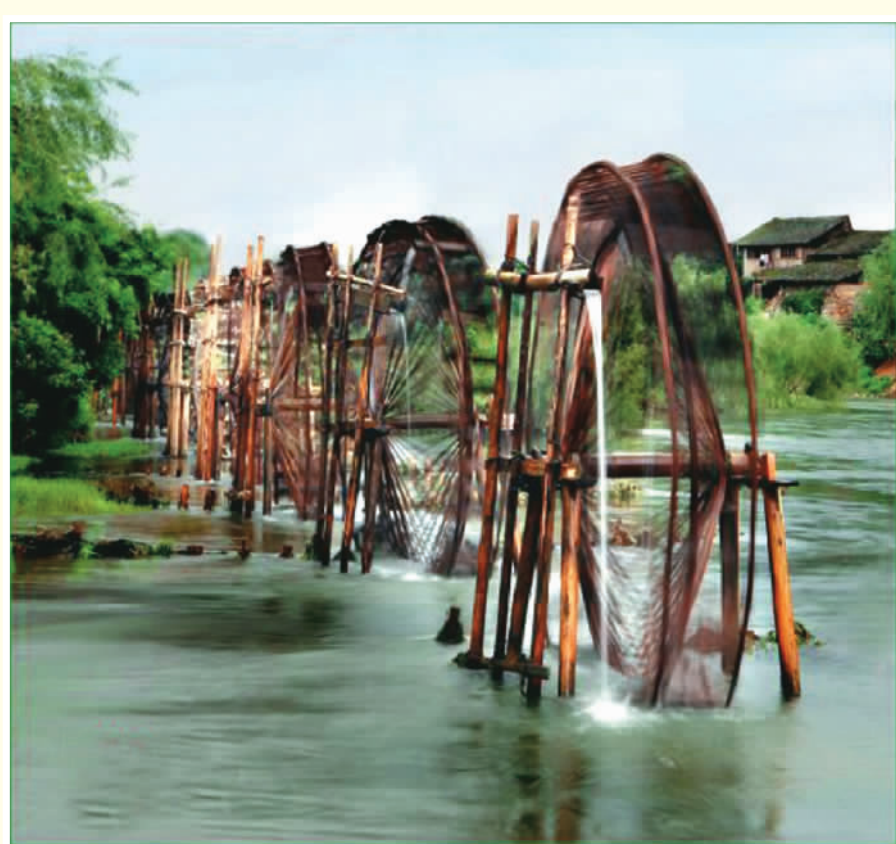
与赏泉观景相比,我尤其喜欢在趵突泉和五龙潭观鱼。观鱼不同于钓鱼,后者动则瞬时惊艳,静则性情平和,寻求的是心境;前者动则柔肠跌宕,静则凝神提窍,品评的是一种悠然雅致和宁静致远的超脱。正是“春花秋月两相和,潭面无风镜未磨。遥望趵突山水色,白银盘里数青螺。”

在趵突泉观鱼,不用担心季节的更替。因为无论春夏秋冬,只要站在“三股水”的泉池边,形形色色、大大小小的鱼

扭着前鳍游荡,它们会伸出嘴巴努努嘴,然后再摇摇尾巴钻入水底,如此反复。

在五龙潭观鱼,漫步在波光粼粼的泉池边,只要你往那里一站,不同品种和不同颜色的鱼儿,跟你心有灵犀一般,争先恐后地奔涌到你身边,它们一到,清澈的泉水顿时被渲染成耀眼的红色。鱼儿在水里你追我赶,人们在岸上静心观青,真有一种“莫道昆明池水浅,观鱼胜过富春江”诗句里的美好意境。

题图来源:百度



采风“绝版”瑶寨

洪忠佩

石头上生发的葱郁与石头上流淌的碧波相融,那是黔南州荔波的一处秘境。向着莽莽苍苍的瑶山走,瑶族人的歌声、米酒,还有鸣放火枪的特殊方式,是迎接进入瑶寨客人的隐语。阳光灿烂,牛头高悬,歌声纯净,笑容明朗,仿佛尘世的杂质都在这里过滤掉了,只有那蒙着牛皮的木鼓和饰着太阳纹的铜鼓,还在寨子里传递着远古的回声。

贵州之行,注定是要与瑶山的瑶寨相遇的。那天,从荔波县城去大七孔的路上,“王蒙”的路牌吸引了我的目光。作为一个写作者,我的第一反应是作家王蒙与此地有何关联?而作家王蒙是否知道在黔南州的荔波县还有一个称之为“王蒙”的乡呢?本来,文学院采风的行程中是没有安排瑶山瑶寨的,恰好去大七孔的路被水淹了,进不去,便有了抵达瑶山瑶寨的机

会。中巴车从王蒙乡转进瑶山瑶寨乡公路,一路喀斯特地貌,秤砣一样的山峦,有单独的,也有连绵的,高耸,陡峭,葱郁。很难想象,在这沉寂的山里还盘居着2000多瑶族村民,他们有“中国最后一个持枪部落”之称。按照当地的说法,瑶山的瑶族还有一个别名——白裤瑶,那是因为瑶寨男子都穿着白色的裤子而得名的,瑶寨人却自称“吉努”(音),他们有自己的语言,却没有自己的文字,依然过着游耕狩猎男耕女织的淳朴生活。

瑶山,水田,吊脚楼,还有谷仓的出现,告诉我们瑶山的瑶族聚居村寨——董蒙村到了。矗立的牛头下立着一面饰着太阳纹的铜鼓,应是董蒙村的标示与图腾吧。听说村里的每一面铜鼓都有自己的名字,而且还有性别之分。走到依山就势的董蒙村村口,瑶家小伙子就开始鸣放火枪了,而瑶家的姑娘呢,一个个唱着歌谣上前敬酒。村里男女身上穿的衣服绣了花抢眼得很。男的上身为蓝黑色立领对襟衣,胸前两侧各绣有鸡仔花的图案,裤子是用白布做成,裤脚用黑布镶边,长度刚过膝盖。女的呢,夏天穿的上衣是“褂衣”,前后两块方布组成,前面的一块是纯色的黑布,后面的却用染、绣的手法做成各种图案,长度刚及裙腰。

董蒙村只有50多户人家,村前的梯田虽然一小丘一小丘的,但还是映出了天空、远处的瑶山以及吊脚楼的影子。董蒙村的吊脚楼上下两层,都是矮矮的那种,倚山,三边悬空,靠着木柱支撑,下层用来关牲口或堆放杂物,上层才是居室。我走进几户瑶族人家,屋里均有阿婆在纺线或是刺绣,“堂前”板壁上挂着牛头,案上还摆有香炉。在一吊脚楼前,有三五只鸡悠闲地觅食。仙人掌长势旺盛,开出的黄色花朵点缀在楼前,有一种别样的味道。往村边走,我还看到了一种大肚子的粘膏树,叶绿得叫人欢喜。瑶家的妹子小米告诉我,她身上的衣裙就是用粘膏树的汁液染的。

离开董蒙村时大约下午4点钟,董蒙村的吊脚楼上飘起了炊烟。在袅袅升起的炊烟里,我想象着瑶山瑶寨的最初模样。

题图为瑶寨里的水车。来源:百度