

打击数据造假 提升用户体验

在线旅游盯紧“好评率”

本报记者 尹婕

看攻略,了解一个陌生的旅游目的地;读点评,寻找最具当地特色的店铺。在我们的旅游消费场景中,“数据”扮演着日益重要的角色,“评价”常能改变游客出行决策。

今年1月1日,《中华人民共和国电子商务法》(以下简称《电子商务法》)正式实施,对在线旅游企业提出了更高要求,在线评论作假、刷单等当前在线旅游存在的问题被纳入法律监管范围。旅游业界人士指出,此举将倒逼在线旅游企业更加重视游客的评价,满意度、好评率将成为对在线旅游企业进行考量的重要标准。

乱象治理有法可依

长期以来,“水军”刷单行为误导消费者决策、提高市场交易成本、影响消费体验水平,给本应更智慧的在线旅游蒙上了一层阴影。

“提升在线旅游服务质量,就必须把数据作为产业核心资源来管理,规范产业发展中的数据应用,提高数据整体质量水平。”2018年底,在“国家治理高峰论坛——在线旅游数据生态与治理峰会”上,国家市场监督管理总局质量发展局副局长余桂芬这样强调。

《电子商务法》第17条规定,电子商务经营者不得以虚构交易、编造用户评价等方式进行虚假或者引人误解的商业宣传,欺骗、误导消费者。第39条规定,电子商务平台经营者应当建立健全信用评价制度,公示信用评价规则,为消费者提供对平台内销售的商品或者提供的服务进行评价的途径,不得删除消费者对商品和服务的评价。这意味着,治理在线旅游过往发展过程中产生的虚假交易、虚假评论等乱象,将有法可依。

有关专家指出,单靠一部法律解决在线旅游的问题仍然不够。北京第二外国语学院旅游科学学院旅游电子商务系主任郑宁指出,目前仍存在的好评返现等问题仍然是监管难点。

真实可靠是底线

“真实有效的数据是在线旅游的立身之本。”近年来,针对行业乱象,许多在线旅游平台推出了各自“史上最严”治理举措,“求真、求严”成为共识,引导更多优秀的内容创作者,为用户提供真实、可靠、有价值的旅游信息。同时,严格防范虚假评论的产生,不断通过“技术+人工”的手段排查,一经发现马上剔除。“在未来,数据和内容将成为全球在线旅游行业的核心竞争力,只有我们不断精益求精,不断完善真实可靠的数据内容生态,才能培养出更大的市场,促进整个旅游产业的再升级。”马蜂窝旅游联合创始人、CEO陈昱表示。

“为消费者提供真实可靠的旅游内容,帮助用户正确、高效地决策”“坚决打击线下服务商的数据造假行为,提高监督管理水平,履行把关义务”被写入了《在线旅游行业内容和数据生态共



海南三亚亚龙湾热带天堂森林旅游区的全海景玻璃栈道备受游客追捧,成“网红打卡地”。

来源:中新网

建)倡议书。这是在线旅游行业的首份数据治理倡议书,由8家在线旅游企业共同参与发布。

非本土在线旅游企业对中国市场日益重视,Booking.com缤客为确保用户评价的真实性、有效性所遵循的一系列准则值得在线旅游企业借鉴。据介绍,消费者预订住宿并成功入住之后,会被邀请填写住客点评,涉及清洁度、舒适度、住宿位置、设施、员工和性价比6个方面。Booking.com缤客的自有系统和专人团队会进行严苛审核,确保信息来自真实入住的客人,且不存在恶意刷评的情况。Booking.com缤客的合作伙伴不得代表住客发表内容,或向客人提供任何形式的报酬以换取好评。同时,住客提交的点评不会被以任何方式进行编辑或调整。用户可以根据点评者类别、点评评分、点评语言等对住宿评论进行筛选,任一住宿均需获得5条以上的点评才能计入其评分。截至目前,Booking.com缤客已经拥有超过1.75亿真实有效的住客点评,并向中国用户优先显示中文住客点评,方便其第一时间获取最具参考性的信息。2013年起,Booking.com缤客每年评选“好评住宿奖”,以鼓励持续向旅游者提供优质住宿体验的合作伙伴。

“好评”关系能否“面世”

目前,各大在线旅游平台上的用户点评内容涵盖行程、服务、餐饮、住宿、交通等方面,通过文字、图片、视频等方式呈现。据途牛旅游网搜索及预订数据显示,除价格之外,游客对产品的相关点评尤为关注。点评内容不仅是其他消费者了解产品、作出旅游决策的重要参考,也直接影响着产品的复购率。

近日,途牛宣布,为进一步提升客户体验,助力客户品质出游,将产品上线满意度标准从原先的75%提升至80%。途牛旅游网资深副总裁张伟表示,这意味着,未来途牛将对点评超过10次且满意度低于80%的产品进行每周一次的自动下线。据途牛此前发布的数据显示,其累计服务超过1亿人次,综合满意度达93%,点评人数超过600万。

一直以来,在线旅游企业都在追求用户满意度、好评率,此次途牛将其直接与产品能否“面世”挂钩,实是大势所趋。当前,在线旅游领域的竞争已日趋白热化,提供高品质产品并能获得游客“点赞”,是在线旅游企业能够脱颖而出的不二之选。

未到重庆时,我已多次听人提及:在重庆,电梯上去十层,出来可能是平地,下了负三层却有可能在山顶。待到亲身经历过,方知其言非虚,于是更觉神奇。

因城中青山繁多,重庆又有“山城”之谓。山多了,路就窄了。盘山公路迂回曲折,似乎不少重庆旅游的人都有相同的困惑:明明瞧着就在跟前,要走过去却得绕上很长一段路。城市与山并肩而立,生活在这里的人可以居闹市而不觉喧哗,处山林而不感荒凉,无疑是十分美好的。

儿时读李乐薇先生的散文《我的空中楼阁》,觉得他将山间小屋与自然的和谐



据说,在大连,最有穿越感的三段路,是201、202、203路有轨老电车驶过的街道,深红色、墨绿色和钴蓝色的老电车不慌不忙中走在自己的轨道上,两边都是新世纪的各色车辆在赶路。这一幕,在朝阳初升和暮色西斜的时候显得特别有韵味,你会觉得,是穿着长袍马褂不甘寂寞的老祖宗,蹒跚到曾孙辈中散步来了,谁都不敢挤着他,倒也让他从容地走出一番闲适来。

我坐老电车去探访著名的“古老一公里”。大连朋友告知说,乘201路有轨电车由大连火车站向西,

比它快,但有了它的晃悠悠,你可以望景、发呆。车厢内,那纯木内置的车厢板、车座椅,那超过100岁的铜制灯饰和扶手,都在散发岁月的光亮和暖意,电车司机的操作杆不知经过了多少双手的抚摸,却是越摩挲越发亮。电车窗子是向上拉的,像古董火车一样,为了安全,中间横着圆滚滚的铜质栅栏。车厢座位也安设得像缅甸和越南还在开行的窄轨小火车一般,是两大排相对的长椅。据说,大连人相亲,一定会去坐一次老电车,方

大连

老电车里品味慢时光

华明玥

过了东关街,前面就是老宅云集的区域了,路边还保留着上世纪三四十年代的老瓦房,路轨距民房最近处竟只有2米多,为了尽量不干扰两边的人家,老电车的驾驶员到了这里都会自动减速,以减少噪音,这倒也方便摄影爱好者开窗取景。面街的老木门上镶着锃亮的铜环,门通常敞开着,里面的第一进是家中的客厅兼饭厅,是不怕车上人围观的,我去的时候已过了上班高峰,老瓦房里只剩了老人稚童,小孩子正和猫狗玩耍,太阳在他们的童发上镀上动人的金圈,老人端端正正穿着有些过时的衣裳,面街而坐,沉浸在自己的回忆里。车来了,在他们的家宅上留下一方移动的幽凉;车走了,他们花白的头顶又被太阳烘暖了。

陪我坐车的朋友说,早上4时,201路有轨电车就开出第一班了,直到午夜。因此住在这里的老居民一旦乔迁到别处,是会失眠的,因为少了老电车一路走过的“咣当咣当”声。这种古董级的老电车不适合赶路的,公交、轻轨、地铁,哪一样都

便面面对面端看。美妙的时光好像也在小阳春的天气里发酵,带点醺醺的气息。就在老电车上,我遇见正在摆造型的长发女孩,那是一个头戴别致阔边帽,身穿墨绿毛衣黑短裙,脚蹬黑色长靴的女孩,她坐在木靠椅上,转过身子看着窗外,脸露惆怅。她说,她是澳门的交换生,来大连一个学期,很快就要回澳门去了。走之前,最恋恋不舍的不是大连的海阔天空,不是这个城市的火烤海鲜和恢宏建筑,她爱的,只是一段有穿越感的电车时光。大概大连的慢节奏和微妙情绪,温煦情怀和动人光影,都在有轨老电车里了。

上图:大连电车。来自网络



欢迎关注本版微信公众号“人民日报行天下”

绍兴兰亭

永和九年那场醉

吴采莲 尉辉煜



笔落花开,墨香绵延。永和九年那场醉,王羲之留下了传颂千古的美文和“天下第一行书”《兰亭集序》。1666年前的三月初三,这个兰亭雅集的佳日,成为中国文人雅集的首创。自1985年以来,一年一度的绍兴兰亭书法节,邀请海内外书法名家研讨书学、泼墨挥毫、流觞赋诗,薪火相传、历久弥新。4月10日,第三十五届兰亭书法节开幕式在绍兴兰亭景区天章寺广场举行,海内外书法大家以及文化旅游界、工商界、新闻界等有关人士共1000余人出席,盛况空前。

晋圣仪式在兰亭景区王右军祠举行,伴随着清脆的晋圣歌《兰亭集序》童声朗诵,中国书协主席苏士澍恭读《晋圣辞》,海内外书法家代表行晋圣礼。晋圣仪式后,在兰亭天章寺广场,苏士澍和中书协顾问朱关田分别挥毫写下“培根铸魂”和“立德树人”,为本书法节开笔。“书写中华·兰亭一课”是极具中国传统底蕴的文化雅集活动,以课堂为载体,以歌、舞、乐为表现形式,分“笔立志、墨养德、文载道、书写中华”四个篇章和“书法与美、书法与文化、书法与家国”三堂课。在文艺交流、曲水流觞活动中,来自海内外的书法家身着晋服,在曲水边品酒、赋诗、挥毫,再现“群贤毕至,少长咸集”的曲水流觞

情景。

书法节期间还举办了“第五届中国书坛兰亭书法双年展之行草42家展及兰亭雅集42人展暨兰亭论坛”“尽得风流——王羲之的尺牍”(国图藏品)展、“荣耀百代——王羲之的谱系”(故宫藏品)展等活动。

绍兴作为中国历史文化名城和中国书法之乡,拥有深厚的书法文化底蕴、浓郁的书法活动氛围和广泛的书法群众基础,兰亭书法节活动已逐渐从“专业主体”向“大众主体”扩散,从“传统节会”向“现代节会”转变,从“文化旅游品牌”向“城市品牌”升级,不断激发书法元素新的生机和活力,让书法爱好者和游客更真切地感受到书法艺术的独特魅力。

几经整治和修复,兰亭不仅再现了书圣笔下的清丽幽雅风貌,还建起了全国首个书法专业博物馆。来自苏州的书法爱好者尤女士说:“在这里有穿越千年的感觉,当年名士们的一场流觞盛会,至今余韵袅袅,我们仍在书写着古代先贤们写过的字,仍能读懂他们对宇宙人生的思考,今天的我们是幸运的,因为我们一直在几千年传统文化的护佑下前行。”

上图:舞蹈表演《卷》。袁云摄

山城看山

潘玉毅

写到了极致,待到来了重庆,忽然发现,重庆人就居住在这空中楼阁里。如果只作“到此一游”,并不久呆,人们的行程大致相仿:洪崖洞,磁器口,解放碑,长江索道……即便如此,洞、碑、街、桥,不同的建筑,仍将空中的、陆地的和水面上的自然与人文画在了一张画上,颇有味道。当然,最惹人牵怀的还是山。在重庆看山,风是向导,树是向导,十字路口的红绿灯也是向导。

重庆有很多的山,且这些山大多都有一个好听的名字:仙女山、歌乐山、明月山、缙云山、乌云顶……理所当然,这些山背后都有一个值得言说的故事。

仙女山上没有仙女,却给人“神仙居处”应有的感觉。举目所见,蓝天白云,绿草茵茵,这风光人人眼醉,堪称旖旎。游客行于其间,居中有路,两旁则是草场,草场里有马,马与人四目相望,自顾自踱步而走,看起来比人还要悠闲一些。许是因为地势的关系,此处的气温要略低于其它地方,如若是在夏日时节来,无疑是一个纳凉的好去处。

草场的一边有一座小小的山峰,遗世独立,有仙者之风,菩萨之态,即为“菩萨垭”。菩萨垭看起来并不大,这从一个

“垭”字里可以觉察。围观的游人倒是不少,熙熙攘攘的,听导游讲解着相关的历史典故。如果将山比作人,仙女山远离闹市,宛若小家碧玉,那么南山处在闹市中心,称得上是大家闺秀了。

自古以来,“南山”一词在人们心中有着极美好的寓意,虽然彼南山不是此南山,但词语背后的这种美好是相通的。南山不是一座山,而是一片山,是一个风景区。它北起铜锣峡,南至金竹沟,迤迤绵延处,有汪山、黄山、岱山、老君山、文峰山等数十座之多,当真可谓奇峰罗列、重峦叠嶂。有山可

诗中,他吟唱道:“只要想起一生中后悔的事,梅花便落满了南山。”可是,南山上栽种的又何止一种梅花?茶花,玉兰,樱花,杜鹃花,无论哪一种花开时,都可得十分风光,都可教人流连忘返。

除了仙女山和南山,重庆的山还有许多。宋人欧阳修在《醉翁亭记》开篇写道:“环滁皆山也”,其实这句话来形容重庆也是一样贴切。在重庆,山与城是一体相融的。人们游览山城,却难得发现有山,初始不解,后来便明白了,因为山在城中,城亦在山中,早就不可分了。你也可以试试“听山”。山上生草木,有草木自然会有虫鱼。流水淙淙,鸟鸣声声,风声,雨声,游人的交谈声,从未像此时这般让人觉得亲切。

山城骨子里应是安闲的吧,不然何以能给人一种悠悠然的情态?不信你看:无论城市的发展多快,生活的压力多大,走进火锅店,炉子里生起火,架上锅,屋外的种种就再也进不来了,鼻子里只剩下浓浓的麻辣味道。假期有限,分明还未看够,归期已至眼前。然而人生就是这样,来过,看过,一了心愿,便已很好。就像白日里坐缆车看江景,走了许多的路,排了很长时间的队,才上车,相机尚未摆好位置,缆车就到了对岸。但那一眼,便可抵寻常时候的五百次回眸。



重庆长江索道。来自网络