



冒名欺诈 底价揽客 虚假宣传 改变行程 在线旅游之病如何治？

□本报记者 姬薇

近几年，“互联网+”的声势高涨，在线旅游的业务已经覆盖到了旅游的全部产业链。在线旅游不仅给人们带来越来越多的便捷，丰富实惠的服务，使原本复杂的旅行变得快捷而简单，也让广大游客感受到了全新的体验。

在线旅游蓬勃发展，但是他的乱相也应运而生，旅游过程中出现了冒名欺诈、底价揽客、虚假宣传，以及改变行程的现象。

在线旅游虚假信息泛滥

北京市旅游发展委员会委员邹伟南在近日召开的“2015促进、规范在线旅游市场健康有序发展高峰论坛”上说，一些游客通过网上报名，陷入非法旅游的陷阱，这个数量在不断的增加，2014年投诉量约为6285件，在这其中涉及到网络旅游投诉的有4752件，占到了投诉总量的75.6%。尤其是一日游里面通过网络报名的有2498件，占到92.5%。

邹伟南指出，一些网络搜索工具普遍存在着大量虚假信息，这是大量游客受骗上当的主要渠道。从今年的情况来看，百度搜索页面有18条非法信息，360搜索页面有21条非法信息，搜狗搜索页面有9条非法信息。一些知名旅游企业存在着被虚假冒

名顶替的现象，调查发现，仿冒不正当经营的主体名称中，包含了像北京的青年旅行社、中青旅、中国国际旅行社、中体旅行社、中国旅游总社、北京集散中心等知名企业，涉及到的网站大概有300多家，并且这些网站都在相关的字词查询的时候，排在网页的最前面。

网上旅游虚假信息泛滥，成为影响当前旅游秩序的主要原因之一。

在线旅游形式日趋多元

2014年我国旅游在线市场规模达2772.9亿元，未来五年旅游在线市场规模预计将达到一万亿元。

今年9月，国家旅游局发布了《关于实施“旅游+互联网”行动计划的通知》，明确了到2020年旅游业与互联网全面融合，互联网成为我国旅游业创新发展的主要动力和重要支撑，在线旅游投资占全国旅游直接投资的15%，在线旅游消费支出占国民旅游消费支出的20%的发展目标。

记者调查发现，目前在线旅游形式日趋多元，OTA，最早介入在线旅游的一股力量，以携程为代表，成为在线旅游最主要力量。同时，网站逐渐成为传统旅行社重要的营销和销售渠道。以前在旅游的时候通过线下门店找旅行社报名，如今旅行社不

旅游局监督管理司巡视员侯振刚认为，一方面监管与服务为主，另一方面努力建立长效机制，促进在线旅游市场的健康发展。

侯振刚说，我们要努力推动在线旅游市场准入机制的建立，现在旅游法发布之后，实际上大家在执行旅游法过程当中，也发现了在实践中很多不足的地方，特别是在我们监管工作中，有很多条限制了我们

执法和取证，或者说很难取证完成，包括不合理低价的问题。同样在线旅游经营这块，也缺少规定，我想我们一方面要努力推动完善，另一方面要应用现有的条款。旅游法第48条条款规定，通过网络经营旅行社业务的，依法取得旅游业务经营许可，并在其网站的显著位置表明其业务经营许可证信息。

同时，侯振刚希望网信部门，包括公安部一起探讨机制，把在线旅游企业在在线旅游网站做唯一的电子认证，不管是通过搜索引擎还是进入网站，都能看到唯一的标识，建立诚信在线旅游市场的基础。

侯振刚认为目前我国还缺乏在线旅游的标准体系，包括在线旅游企业的在线标准、经营标准、投诉规范等等，形成一套体系性的东西，通过这套标准约束在线旅游市场，提升在线旅游的服务质量，规范秩序。

严格在线旅游市场准入机制

面对这些问题我们到底怎么办？国家

旅游前沿

报名了出境游的丁小姐诊断出怀孕不宜出行，因此取消订单，其丈夫一并退订，由于临近出发，产生的直接费用损失7350元每人，并且不能通过保险理赔。经过申请确认，其通过携程获得14700元的损失补偿，以礼品卡的方式返回到账户。最近，上海的一对母女预订到台湾旅游，因为目前怀孕无法出行退订，也根据保障条款获得2642元的补偿。

国内最大的在线旅游公司携程旅行网近日全面推出国内首个“怀孕旅游保障”，并升级覆盖全国数千家旅行社的产品，国内游客因为怀孕不适合出行，可以通过这一保障无损失退订旅游度假产品，携程将为旅游者承担费用损失。

根据携程的统计，“怀孕保障”从几年前试水以来，已经为大量用户解决了实际问题，特别是今年申请保障的游客大幅增加，获得携程的保障金从数千元到数万元不等。

“全面二孩”政策使得很多市民将怀孕提上日程。但是在漫长的备孕、怀孕过程中，能否放心地报名旅游和出行，成为一个难题。“怀孕提出退团，旅行社一万元定金不退”、“游客因怀孕提前11天退团，近两万元费用退回两千多元”等新闻频频出现。在旅游行业，并没有针对怀孕者的特殊保障政策，如果因为怀孕临时要退订旅游团等产品，按照旅游法规和合同，将面临不同程度的违约退订损失。

而按照携程推出的“怀孕旅游保障”，如果旅游者在预订旅游度假产品之后，因为怀孕不宜出行，退订产生旅游费用损失，及时提供三级甲等医院病历或诊断书等证明材料，携程将按照保障条款，分担怀孕客户及同行父母、子女或配偶因为退订产生的实际损失。

据悉，为了最大限度惠及用户，最近这一保障全面升级，预订全国上百个出发城市、数千家携程自营和代理旅行社的产品，都可以获得这一保障，包括携程、众信、国旅、中青旅、春秋、华远、凯撒、南湖国旅、上海锦江等知名旅行社，以及途牛、同程等在线旅游服务商。产品类型包括全球范围的跟团游、自由行、半自助、私家团等产品。

据悉，“怀孕保障”也是携程全新推出的“六重旅游保障”，“特殊原因退订保障”的一部分。除了怀孕，旅游者或者家人出现身故、住院、拒签等自身不可控的特殊原因退订，都可以向携程申请补偿出行人及同行父母、子女或配偶的实际损失。

业内人士分析，这一保障极大地降低了旅游者网上预订的顾虑，以及意外情况下的损失，破解了旅游行业的一大纠纷难题。

(魏文)

怀孕游客可无损失退订旅游产品

芜湖旅游着力打造主题公园群

近日，“美丽安徽行”安徽旅游推介会在北京举行，整体推介皖南国际文化旅游示范区。皖南国际文化旅游示范区的山水人文是中华民族的历史和自然瑰宝，建设皖南示范区也是推进美丽中国建设和传承创新中国优秀传统文化的重要内容。

芜湖市旅游局吴群局长推介了芜湖旅游。她说，芜湖，中西合璧，精致繁华。在安徽最早开埠，至今遗存33座近代西洋古建。芜湖半城山水，青山俊秀，碧水悠悠，自然风光和人文景观交相辉映；芜湖美食，上榜《舌尖上的中国》；芜湖铁画世界一绝，为中国非物质文化遗产与现代科技、旅游业完美结合。不久的将来，芜湖将拥有10座各具特色的主题公园。

(笑阳)

公厕建设不需要“超乎想象”

□何勇海

北京第五代公厕“第5空间”建设与服务标准日前发布，样板间已投入使用。除厕所基本功能，“第5空间”安装了暖气和空调，增加了自动存取款机及缴费机、新能源汽车充电桩、再生资源智能回收机、无线网络覆盖、电商终端、自动售水机等便民服务基础设施。“第五空间”公厕将在北京房山、通州、顺义、平谷四区，贵阳、海口、昆明、张家口等广大城乡地区率先复制推广。

所谓“第五空间”，是指家庭空间、工作空间、休闲空间、网络空间外的另一空间。在我们的传统印象里，公厕本来是个解决内急、充斥着异味的“脏”地方。而北京将城市公厕，打造成可上网、缴费、取钱、充电甚至能进行网

络购物的“第五空间”，初衷显然值得肯定。但我们必须看到，公厕毕竟只是一个供老百姓排泄的场所，只要方便、卫生、实用、环保即可，没有必要脱离实际需要，追求过度豪华奢侈，耗资不菲地大建“高大上”的四星、五星级以及奢华厕所，比如在古色古香的厕所里，摆放一张张仿红木太师椅、一个高档青花瓷洗手盆等，还安装中央空调和液晶电视等设备。一旦公厕建筑成本远远大于使用价值，必定造成财政资源的极大浪费。

从轰轰烈烈的“厕所革命”中，更不宜“革”掉公厕的基本功能，将之打造成“不务正业”的公共空间，甚至只是城市的艺术品。比如，在公厕里修建舒适的客厅，入厕者可

边看电视边休憩和会客；在公厕里覆盖wifi，入厕者可边如厕边上网冲浪；在公厕里设置缴费设备、ATM机，入厕者可边如厕边从事金融活动……就很难说这类公厕是解决内急的地方，还是提供其他公共服务的地方。

从网络跟帖中我们可以看到，北京将公厕升级为“第五空间”，多数网络民意其实也是“不买账”、“不感冒”的，“乱拉乱撒不冲洗，臭烘烘的，什么都是白搭。”“有了wifi，大家都进去蹭网，蹲在公厕里不出来，内急者只能忍受折磨。”“建议再增加一个休息室放一些床，不然上厕所过程中累了怎么办？”“信不信？那些缴费、取钱、充电、体检设备，不到半年就会损坏完。”……

行游新语

亮，因为这里也是《唐顿庄园》的拍摄地。在这里，您能亲眼见到唐顿医院、乡村酒吧，以及大小姐玛丽跟命运多舛的马修举行婚礼的班普顿教堂。在参观班普顿的时候，别忘了在班普顿咖啡屋坐坐，品一品当地纯正的英格兰茶和司康饼。

享用完午餐，下午开车25分钟车程到牛津郡伍德斯托克的布莱尼姆宫。

布莱尼姆宫建于18世纪早期，这座联合国教科文组织评定的世界遗产遗址坐拥英国著名景观建筑师和室内园艺专家——能人布郎设计的2000英亩林地。此外，它还是英国传奇首相丘吉尔的出生地。宫殿内的看点包括精美的肖像画、家具、挂毯和瓷器。

从布莱尼姆宫出发，声望颇高的牛津大学仅需20分钟车程即可抵达，这里古老的校

园值得一游，参观校园建筑必不可少。漫步校园内，可去基督教堂参观《哈利波特》中大厅的原型，也可游览博德利图书馆和拉德克里夫图书馆。不论身在校园何处，都能体验到丰富的美景、历史和知识。

伯明翰和斯塔福德郡

在伯明翰的一天是逛吃逛吃的一天。当天上午可以游览伯明翰这个位于英格兰西米德兰兹地区的大城市。在市中心，维多利亚式的伯明翰博物馆和美术馆以前拉斐尔时代的巨作闻名，而斗牛场则是购物胜地。

另外，谁能抵挡巧克力的爱呢？伯明翰还有著名的吉百利世界，这个景点距市中心不远，它不只是巧克力厂那么简单，这里分为14个妙趣横生的区域，全家都能乐在其中。



皖南民居

英国游的经典路线

□李彦培

顿生活，在咖啡厅喝茶，像大小姐玛丽、伊迪丝或茜玻那样若有所思地在花园中漫步，也可以参观富丽堂皇的卧室，许多也都曾出现在电视剧中。

此外，特别值得一提的是，如果您想感受完整的“唐顿庄园”体验，不列颠电影公司提供“唐顿庄园体验”游，让唐顿庄园的粉丝们体验爱德华七世时代贵族的生活！小团体将参观剧中出现过的所有主要地点，并听闻有关剧集、拍摄和制作的逸闻趣事。也可组织私人游。巴士游时长9小时，从伦敦出发，当天返回。

班普顿、牛津和布莱尼姆宫

要知道，“英国的灵魂在乡村”，既到英国，不能不到乡间一游；而既去乡间，不能不去“英国人内心深处最温柔的故乡”——科茨沃尔德。从葡萄园酒店驱车45分钟到达科茨沃尔德的班普顿村，其别名“唐顿村”更为响亮。

海克利尔城堡

腐国上下恐怕最不缺的就是城堡了，而最令人熟悉的城堡前三名恐怕一定会有这一座——海克利尔城堡（《唐顿庄园》原型，英格兰东南部西伯克郡）。从伦敦驱车90分钟即可抵达这里。作为游客，您可以亲身感受唐



带着满足的巧克力香，前往伯明翰市中心的古老珠宝区，这片特别的区域是欧洲最大的珠宝界聚集地，英国40%的珠宝都产自这里。这片区域内聚集了100多家珠宝零售商。

下午可以开车前往离伯明翰车程1小时的Shugborough Hall，在这座900英亩经典景观的古老庄园，您可以在佣人区和农庄看到穿着旧时服饰的人在工作，能参观到的工作有制作传统奶酪、纺织、酿酒和烘焙。不要忘了在庄园内的茶室品尝正宗的英式茶以及司康饼，或是来一块自家烘焙的蛋糕。

曼彻斯特

大家都知道，曼城的著名有一部分原因是足球。在“足球之城”里，很难融入处处可见的足球文化氛围中，所以不管真球迷伪球迷都会被这狂热融化！在老特拉福德球场看一场英超联赛的球赛，这必将是最美妙的曼彻斯特体验。英超联赛球票通常提前六周放票，您可以在www.premierleague.

北京旅游开启掌上智慧旅游服务

“北京旅游”微信公众号近日改版上线。改版后，微信公众号信息更全面，调整了“旅行必备”、“精彩推荐”、“合作共赢”三大栏目内容，并增加了微信合作项目，开启了掌上智慧旅游服务，为游客及旅游企业提供方便。新改版的“北京旅游”微信公众号内容更加生动鲜活，增加了旅游必备和推广合作部分，涵盖了微信公众号间的合作及游客关注的景区舒适度、实时路况、在线导游导览等相关旅游信息，在宣传北京旅游形象的同时，也极大方便了游客及市民的出行及生活。

(秋平)

环球览胜