

针对旅游中的三大“吐槽点”——强迫购物、另行付费项目、不文明行为，新《旅行社条例》征求意见稿逐一回应

罚款、签字、“拉黑”， 三大招能否保障舒心游？

本报记者 卢越

为加强对旅行社的管理，保障游客和旅行社的利益，国家旅游局近日发布公告，将施行了7年的《旅行社条例》和施行了14年之久的《中国公民出国旅游管理办法》进行了合并修订，形成了《旅行社条例（修订草案送审稿）》（以下简称《条例》），在本月底之前面向社会公开征求意见。

《条例》规定，旅行社强迫游客购物，最高将被罚款30万元；同时规定如果游客因不文明行为被记入黑名单，将有可能被限制出境。业内人士表示，此次两法规合一，有利于保障游客的利益。

强迫购物？重罚！

被旅行社强迫购物，是中国游客“吐槽”最多的旅行遭遇之一。此次征求意见的《条例》中，规范旅行社强迫购物行为的规定普遍受到关注和热议。《条例》修订草案对此规定：旅行社如果有强迫消费、强迫购物，诱骗旅游者订立包价旅游合同、参加购物活动或者另行付费旅游项目等行为，或将被处以3万元以上30万元以下罚款。

多家旅行社负责人直言，“强迫购物”现象一般在“零团费”的情况下产生，其本质就是“购物返佣”，低价团在接游客团队时，分文不赚只收成本价，甚至低于成本价，注定了其后必然会节外生枝，通过向游客增加自费景点和购物点赚取“回扣”和“人头费”等。

“这是旅游产业链上的一个毒瘤。”浙江旅游职业学院副教授邓德智告诉《工人日报》记者，“但是遭遇强迫购物后，游客在取证方面又比较困难，这就更加促成这个毒瘤的长期存在。”

这个暑期北上广有多少人“说走就走”？他们“逃离”北上广去了哪里？近日，驴妈妈旅游网发布《2016北上广暑期出游习惯分析》，通过大数据及调研结果，对三地市民暑期出游习惯进行解析。

广州人青睐周边度假，上海人计划性较强

截至8月18日，北京、上海、广州三地暑期出游人次比去年同期增长2.05倍，实现翻番。其中广州增速最快，出游人次是去年同期的2.23倍，北京是去年同期的2.15倍，上海为1.96倍。

《报告》显示，今年北上广三地暑期出游高峰均出现在7月中旬，至8月中旬。出游天数上，暑期三地出境游天数相差无几，多集中在5-7天，占比在70%左右；国内游方面，广州人更青睐周边区域度假，2-3天占比高达67%，北京、上海居民更爱长途旅行，5天以上占据主流。

从暑期出游预订日期上来看，上海人计划性最强，提前预订的周期最长，从6月中旬就迎来了预订高峰，平均预定提前时间为16天。相比之下，北京人和广州人显得较随意。

他们眼中的女排精神

(上接第1版)
所谓精，是本次女排夺冠得益于队伍的科学化训练、精细化管理，打破传统训练体制束缚，不拘一格选拔人才，科学配备保障团队，这是取得好成绩的基础。

所谓气，就是整个队伍精诚团结、浑然一体，保持一种永不服输、永不言弃的态度。坚持、坚韧，使得实力本不占绝对优势的中国女排靠着这股气坚持到最后一刻。

所谓神，就是我们选择了一个优秀的领头人——郎平指导，她依靠对排球的深刻理解、丰富的执教经验、优秀的职业素养，打造出现代的女排神话。

如何将女排精神融入到体育产业当中？张强说：“可以说任何的成功都不是偶然的，它是无数付出与努力的结晶。我们每个人也要将这种精、气、神注入我们的工作。体育产业是新兴产业，尤其是黑龙江面对社会整体经

北京市法学会旅游法研究会理事、中青旅质监会总监李广指出，强迫购物屡禁不止，其根源在于整个旅游市场的不规范，“首先，面对廉价旅游的诱惑，总有不理性的游客贪图便宜，而不去比较旅游产品的品质。”李广说，旅行社为了迎合这个“市场需求”，会产生“零团费”产品；而“市场供给”一旦出现，旅行社就会通过强迫购物的方式来弥补差价，从而形成恶性循环。

李广介绍，在此次《条例》征求意见稿中，对强迫购物一项进行了细化说明，列举了强迫购物的几种表现形式，方便了执法机关对这种行为的界定。

另行付费项目？签字！

记者注意到，新《条例》的另一大亮点，是明确了游客对另行付费项目的选择权、拒绝权和反悔权。

《条例》中对安排购物场所或付费旅游项目有了更加清晰的规定，旅行社指定具体购物场所或安排另行付费旅游项目的，应在包价旅游合同中明列，并与游客协商一致做出准确详细说明，游客要签字确认。在合同中旅行社也需要写明，行程中一共有几次购物，都要去什么购物场所，每次停留时间多长。如有另行付费项目则需写明项目内容，活动时长及价格。不参加相关活动的游客如何安排，也要在合同中体现。

对于违反上述规定的旅行社，《条例》第48条指出，旅游者有权在旅游行程结束后30日内，就其所购物品和参加另行付费旅游项目费用，要求旅行社为其办理退货并先行垫付退货货款、退还另行付费旅游项目的费用。

旅游业业内人士表示，以往游客即便在旅游过程中买到假货或受到胁迫购物，等到返程后投诉旅行社，旅行社一般也会推诿到

地接社，这样就存在相互推诿的情况。而如今的规定，可有效落实先行赔付的机制，如果旅行社拒绝，游客可以有理有据地进行投诉，相关部门也会按条例规定去督促旅行社为游客办理退货、赔偿。

邓德智对此持肯定态度，“新《条例》不仅赋予旅客反悔权，还规定旅行社违反规定，违法所得超过30万元的，将被处以1至5倍的罚款，这种力度足以对违法的旅游企业造成重大的威慑力量。”

李广则提出了不同看法。“另行付费项目要求游客在签署合同时就要确认参加哪些项目，同时交钱；但实际上游客只能在旅行过程中，根据自己的身体条件和兴趣爱好，才能更好地作出选择和判断。”

另外，李广还有顾虑，“反悔权”可能会给旅行社的业务操作带来麻烦，“因为团队旅游讲究规则和纪律性。如果游客都反悔的话，旅行社就很难安排了。可能会造成耽误其他游客的合理行程和时间的浪费。”

“这一规定还有进一步厘清和探讨的空间。”李广说。

不文明行为？“拉黑”！

飞机上热水泼空姐、女游客在美国掌掴店员被捕、名胜古迹上任性刻“到此一游”……一旦旅行中遇上这样的“极品”，其他游客还能舒心吗？近年来，频遭曝光的部分游客不文明行为引发舆论关注。国家旅游局近日公布了一份不文明游客“黑名单”，19起典型不文明行为，20名游客上榜。

记者发现，这一份“黑名单”涵盖干扰航空运输安全、辱骂殴打导游、赴国外旅游干扰当地机场工作人员及领队履行职务、攀爬损害景区景观4类行为。

针对游客在出游过程中发生的不文明行

为，此次《条例》规定，旅游者在旅游活动中存有违法行为或者严重不文明行为的，旅游主管部门可以将旅游者的相关信息纳入不文明行为记录，向社会公布，并向公安、海关、检验检疫、边检、交通、金融等部门和机构、行业组织以及有关经营者通报。有关部门和机构、行业组织、经营者可以根据职责权限在征信系统中记录，以及采取在一定期限内限制出境旅游、边境旅游、参加团队旅游、乘坐航班等惩戒措施。

记者了解到，国家旅游局近年来已经公布了首批不文明游客的黑名单，国家旅游局、民航等相关部门此前都出台了关于不文明游客的惩戒措施，而此次新规定中关于限制出游、乘坐航班等惩戒内容明显更加细化。

不过，“黑名单”制度面临的一个普遍质疑是：无关痛痒，力度不够。执法手段相对“疲软”，对于不文明行为的管束面临雷声大雨点小的尴尬处境。

李广对此解释，对不文明游客的惩罚的确需要信息共享和部门间联动，目前国家旅游局正在积极推动这项工作，但这也需要按照依法行政的规范来操作。“国家旅游局不能直接作出行政处罚的决定，其他的相关部门也需要在其授权范围内作出相应的处罚决定。”

邓德智则认为，“黑名单”制度的象征和威慑意义大于实际意义。“但不可否认，它是个很好的开端。”黑名单制度的有效建立，还有赖于整个社会征信体系的建立，这样才能更好地规范市场秩序，引领人们文明旅游。”

“单纯的一部法律和一个制度并不能包治百病”邓德智说，对正在征求意见的《条例》，他建议用包容的心态去看待，让《条例》在实施和执行过程中逐步进行修订和修正。

旅 游 观 察



顾威 刘旭文/图

8月19日，阴，天空不时飘下细雨。坐落在辽宁省盖州市万福镇东的赤山满目郁郁葱葱。赤山，顾名思义，是红色的山，然而，因为阴天，没有一点阳光，除了偶尔见到的红色小花外，整座山呈暗绿色，这座山怎么叫赤山呢？

原来，据资料介绍，赤山是辽宁省著名的千山山脉，大约在亿年前，位于千山山脉的岫岩、赤山是火山活动频繁之地，因岫岩是火山活动的主要山脉，温度较高，山石变成了玉，岫岩也成为我国四大玉石产地之一。而赤山是火山活动的边缘，温度较低，山石则变成硅石。每当旭日东升霞雾未消之际，峰峦为红日辉映，赤光耀眼，因此得名赤山。

一进赤山山口，便看见山泉水在60多级台阶从高往低跳着、溅着、喷涌而下，其状犹如电视连续剧《西游记》水帘洞外水景，引来众多游客拍照。沿着栈道拾阶而上，可见多处瀑布飞流直下，山沟里湍急的水流轰轰作响，泉水叮咚之处更是随处可见。如此美的景致，如果大诗人李白来此，一定会写出比“飞流直下三千尺，疑是银河落九天”更浪漫的诗句。辽宁万福赤山旅游开发有限公司总经理张鹰介绍说，赤山水潭星罗棋布，最著名的有7个，如城墙潭、簸箕潭、夹槽潭等。水潭常年积水，一到雨季，潭水外溢，就会形成现在的景观。张鹰说，盖州地处辽南，是个缺水的地方，因此这种景观只有在雨季才能看到，持续时间也就20多天。据介绍，辽宁万福赤山旅游开发有限公司决定引玉石水库水入赤山，让游客常年看到这飞珠溅玉般美丽的景致。

赤山风景区占地20多平方公里，最高峰海拔891.1米，峰奇、洞异、泉清、石怪、寺古，形成赤山景观的五大特点，被概括为“一塔二寺三面城，四惊五峰六幽洞，七潭八奇九十景，大美赤山天下名”。蛤蟆嘴、大天桥、迷魂谷、老龙背，胜境之中不乏奇险；赤山岩洞处处奇观。仙人洞、穿心洞、朝阳洞、背阴洞、月亮洞、水帘洞是其中最为有名的洞穴，各具特色，充满传奇；赤山八奇远近闻名。观音送子、金猴拜佛、乌龙壁、吕仙神井、天潭圣水、深潭锁龙、一线观天……惟妙惟肖，巧夺天工。赤山有名的景点就有90多处，真称得上大自然鬼斧神工的杰作。宋末元初大诗人耶律楚材曾写诗赞道：“虽步云山半，却有紫气自东来”。

赤山不仅自然景观神奇多姿，还有许多历史悠久的文化古迹。在赤山有一“龙潭寺”，原名“凯捷寺”，据今已有1300多年历史。据史料记载，唐贞观十九年，唐太宗李世民亲征高句丽，在赤山避暑月余，并作《辽宁山夜临秋》五言诗一首。这首诗形象生动地描绘了赤山的险峻壮美，比如“水净震中色，山高云裹心。浪帷舒百丈，松盖偃千寻”、“烟生崖岸隐，月落半峰阴。连洲惊鸟乱，隔岫断猿吟”……据说，李世民这首诗，对唐代五言诗、边塞诗的形成有很大影响，班师回国次年，李世民敕命尉迟敬德修“凯捷寺”，并立“凯捷碑”，纪念东征胜利。明万历年重修时，因寺前有一池清水名曰龙潭，故更名为“龙潭寺”。

赤山山城始建于南北朝时期，已知全长3520米，依山砌筑，起伏连绵，背靠五峰为屏，气势宏伟，是辽东重要关隘，对研究古高句丽军事、文化及唐朝辽东战史，都有重要的历史价值。但现在古城只有些断壁残垣，往日建筑的恢弘气势只能依靠阅读文字而想像。

赤山还有一塔林，现存道士灵塔30座，是历代北方全真道教道士羽化之处。规模庞大，保存完整，可谓关东之最。

今年4月11日，《长江之歌》词作者、著名军旅作家胡宏伟到赤山参观，乘兴写下一首赞美赤山风景及历史的诗：“赤山碧水天然画，汉简唐碑灵圣书，云水游龙兴翰墨，彩霞舞凤蔚丹青”。

2014年4月，一位热爱家乡的企业家开始投资开发赤山，现已建了9公里木栈道和石板路，新建仿古凉亭26座，新植红豆杉、银杏等树种1000株，建设景区桥涵15座，整治河道15公里，建造了100米的金牛长廊。目标是将赤山打造成国家5A级旅游景区。

周边居民也因赤山风景区的开发而受益。风景区100多名管理人员，200多名建设者，全部来自万福镇。许多农户的鸡、鸭、菜、蛋等也因此有了较好销路。赤山风景区的开发不仅给游客提供了一个旅游休闲的好去处，也将使一方百姓脱贫致富。

赤山：太阳一出山色红

暑期，北上广居民去哪儿游了？

北京人、上海人热衷长途旅行，广州人青睐周边度假

其中，珠海长隆是广州市民最爱。

从国内酒店预订情况来看，200-500元的连锁酒店成为北上广三地暑期出游的主流选择。三地市民中，北京人在住宿支出上最“土豪”，预订800-1500元的高端酒店占比最高，达35.7%，远超上海、广州，而广州人较会精打细算，预订200元以下的经济型酒店占比最高，达36.9%，超过北京和上海。

出境游：日韩、东南亚火爆依旧，上海大叔阿姨爱“尝鲜”

《报告》显示，在出境游方面，日韩、东南亚等周边国家依然火爆。北京市暑期出游热门目的地依次为日本、韩国、泰国，上海市民依次为日本、泰国、韩国，两地差异不大。

(魏文)

旅 游 大 数 据

队起到了很好的正能量作用。我们在女排夺冠的第一时间，就通过微信把女排顽强拼搏的精神传递给每一位员工，这两天又通过全体员工大会和部门座谈会的形式学习研讨女排精神，并将其与自身工作结合起来，探讨如何在自己的岗位上把工作做好，如何更好地服务客户。”孔晋锁说。

河南省人民医院肿瘤科医生朱庆尧说，看中国女排的比赛，真是有种荡气回肠的感觉，一场比一场打得好看，面对强大对手，不断地去冲击对手、去拼对手。这种永不言弃、拼搏、团结的精神值得我们学习。

“像我们同肿瘤疾病作斗争的医生，还有同病魔作斗争的患者，更需要这种精神，不抛弃、不放弃，才有希望战胜病魔。”

在清华大学附属中学任教的“70后”教师何蕾说，女排的团队拼搏精神是体育精神，更超越了体育精神，这种精神适用于各行各业，适用于每一个人，不管是学习上还是工作中，都应当有团队合作、奋勇拼搏、不畏艰难的女排精神。

(新华社北京8月27日电)

20年间，寒来暑往，身材瘦小单薄的她经常骑马翻山越岭出诊。一次马惊了，将梅莲摔下马背，一只脚卡在马镫里，她被马拖着在山路上狂奔……“一想到偏僻山区，分散的牧民点病人无法就医，我咬咬牙，还是走上出诊路。”

有一次梅莲自己得了急症，连队派车将她送到几十公里外的团场医院，车翻了。路过的哈萨克族牧民见了，把梅莲从车底救出来。“我的命也是牧民们给的啊！”梅莲说。

“我和丈夫几乎没有合影。”说起13年前丈夫去世，性格坚强的梅莲突然失声哭了，“我那时候整天忙着出诊看病，他去世前一天，我俩刚好都要到团场办事，说好趁这个机会照一张，结果他到团场当天就心梗了。”

失去丈夫带着两个年幼的女儿，但医务室总是满了患者，梅莲又强忍悲痛回到岗位。现在女儿已经长大，她也重新组建家庭。看着连绵起伏的草原，她触景生情地流泪，“想起经历过的一幕幕，我真是发自内心的欣慰。我爱这片土地，我爱这里的每个人。”

(上接第1版)

网约车实行数量限制。兰州市城运处负责人表示，兰州市将严格控制网约车发展规模，根据市场需要合理制定网约车投放数量，在准入端对网约车实行合理管控。根据估算，兰州市运营车辆饱和状态应该在1.5万辆左右，而目前兰州市出租车的保有量为1万辆，加上政府未来两年在出租车方面的投入，应该达到1.2万辆，照此计算，留给网约车的数量仅为3000辆左右。

网约车运营有更严格要求。根据济南征求意见的方案，网约车或被限定在B级车以上，而且要喷上专有标识。根据暂行办法规定，网约车行驶里程达到60万公里时强制报废，行驶里程未达到60万公里但使用年限达到8年后，退出网约车经营。

网约车运营有更严格要求。根据济南征求意见的方案，网约车或被限定在B级车以上，而且要喷上专有标识。根据暂行办法规定，网约车行驶里程达到60万公里时强制报废，行驶里程未达到60万公里但使用年限达到8年后，退出网约车经营。

中国政法大学副教授王军认为，一旦地方

政府部门对网约车采取严格数量管控，必然会导致可供市民选择的网约车数量减少。

另外，一旦要求网约车的价格明显高于出租车，老百姓出行将付出更高成本。

差异化服务为借口，拔高网约车运营的车型要求，会造成实际运营中的成本浪费。而地方部门想要对网约车数量、价格进行严格管控，是一种“政府越位”的行为，对网约车运营市场的促进发展不利。

“现在，兰州市的网约车已经超过1万辆，如果非要控制在3000辆的规模，一方面会端掉多数网约车司机的‘饭碗’，另一方面又会使网约车牌照变成炙手可热的稀缺资源。这是否为权力寻租、腐败创造条件？”兰州市民陈先生对记者说出了自己的担忧。

不少市民还对“打车难”不会恶化提出担忧。济南一位网约车司机对记者说，济南想将网约车档次设定为“应明显高于当地主流巡游出租汽车”。但从现状来看，酝酿中的细则可能让网约车“全军覆没”。

一直使用网约车出行的合肥市民陈梦阳说：“不管是对数量进行限制，还是车型档次要高于出租车，必然会导致可供市民选择的网约车数量减少。另外，一旦要求网约车的价格明显高于出租车，老百姓出行将付出更高成本。”

改革顶层设计落地如何不打折？

为何体现深化改革决心的网约车暂行办法出台后，赢得网民一致叫好，但地方征求意见版细则却让不少网民大呼“改革精神落地变味”？

受访专家认为，关键是要通过地方细则的制定，使网约车和出租车通过技术和管理创新，在公平竞争中提升效率和服务，更好地满足群众的出行需求。如果地方采取行政手段强制实行“错位经营”，并不符合改革精神。