

参与者;出了事,组织者一定有责任;组织者:我有免责声明,不应我来买单

# “拼团游”出了事,到底谁买单?

本报记者 刘旭

今年4月,拿到判决书的户外旅游爱好者田丛鑫至今仍觉得委屈,“拼团游出了事,组织者一定有责任,为何不给买单?”去年夏天,田丛鑫和朋友加入开心驴友自助游微信群,报名参加了前往内蒙古大青沟漂流的活动。漂流中意外造成腰椎体急性压缩性骨折,向旅游组织者索赔时遭拒。法院判决,组织者不以盈利为目的,由于田丛鑫坐姿不对造成受伤承担全部责任。

随着网络深入生活,许多户外旅游活动爱好者选择从社交平台上自发组织活动,这种介于旅行社和自助游之间的“拼团游”方式越来越火爆。让人担忧的是,这些“拼团游”的组织者没有相关的旅游资质,没有处理突发事件的预案和能力。一旦出了事,又该谁来承担责任?

### “拼团游”周周爆满

沈阳市市府广场是沈阳旅游团发车最大的聚集地。7月1日6时,记者来到市府广场,除了看到旅行社停靠在路边的大巴车,还看到打着“辽宁青友旅游俱乐部”、“沈阳天海户外联盟俱乐部”等7支民间自发组织的“拼团游”大巴车。

一辆45座的大巴车座位上,已经坐了三分之二人,徐叙华和妻子两人坐在前排。去年,徐叙华在朋友的推荐下加入了“辽宁青友旅游俱乐部”微信群,看到想去的地方,就会报名“拼团游”。上个月看到群里推送的“洗海澡,赏地貌一日游”,他就报了名,交了包括往返车费、海鲜自助餐每人共计120元的活动费用。活动行程包括到盘锦北海公园自由活动,吹海风,看海景,中午吃时令海鲜、烤肉、火锅等,下午3时返回。徐叙华说,“拼团游没

有强制购物,团里大部分人都熟识,有了事都能帮衬,玩着开心也放心。”

为什么要收费?车上的一些驴友告诉记者,组织者不是为了挣钱,只是一个人来管钱,多退少补,出行时更方便。群声明明确,本次活动为驴友结伴同行,自愿报名参加,风险自担,活动无组织者、无活动负责人,只设联系人和领路人。

热谈一会儿后,“沈阳天海户外联盟俱乐部”的组织者徐斌邀请记者加入了“驴友”微信群。徐斌介绍,俱乐部500人的微信群有7个,在沈阳市三台子联通营业厅、铁西维康医院、五里河地铁站、市府大楼四个集合点,周六、周日都会发团,每个团20~50人不等,旅游旺季时车车爆满,一年出游6400余人次。

记者登录辽宁省一家大型户外论坛发现,只要论坛上发帖组织登山、徒步、露营活动,下面就会有人跟贴报名参加,少则几人,多则几十人。从发布线看,几乎每个周末都会推出多条城市周边的徒步、登山线路。针对长假,还会另外推出一些跨省旅游,对于活动中所产生的费用,有的采用AA制,有的则采用统一收费。

### “不好意思提签合同”

“‘拼团游’由于组织者不与参与者签订合同或协议,没有专业的导游和司机带队,不购买人身意外伤害险等原因致使参团者出了事,合法权益很难得到保障”,沈阳市旅游业商会会长于波说。近几年,“拼团游”发生事故后,因责任无法划分闹到法庭的例子不少,田丛鑫就是其中之一。

田丛鑫反思说,她的官司输就输在没签旅游合同上了。每次报名都在网上进行,先交一半的预付款,拿着转账页面上车时再付清余款。有时参团人数不足一车,就要多收20~50

元,人员满了还会退给10~20元。“领队十分热情,每笔花销都会跟我们讲的清清楚楚,他说不拿一分钱,我看他挺实的,还给他买了2瓶矿泉水。参团的人有三分之一是朋友,都是熟人,不好意思提签合同的事”,田丛鑫说。

没有专业的导游和司机带队,出游质量难保证让王亮很失望。去年8月,他报名红海湾一日游。雇佣的大巴车没有旅游客营运证,绕行省道,本来3小时的车程走了5个半小时,到了红海湾后就自由解散,没有导游讲解路线,全靠自己看景区标示牌。约定下午3点集合,结果一对夫妻未按时返回还不接电话,只能全车人出动找人,当天11点半才返回沈阳,折腾的又累又乏。

参团者不主动购买责任险,或者以为团费里包含了责任险,出了事没法维权。李耀杰是一名资深驴友,爱旅游,网上志同道合的人多,慢慢地他开始组织大家出来玩。每次,他在群里都会提醒参团者,户外活动存在不可预知风险,一定要购买意外伤害险,如果不方便购买,他可以帮着代买。可是一些参团者还是不仔细细看则,以为团费包含了保险,听说没有保险后不以为然,嫌麻烦不主动买,致使出了事没法维权。

根据《旅行社质量保证金暂行规定》,旅行社需交纳旅行社质量保证金,经营国际旅游招徕和接待业务的旅行社60万元;国际旅行社接待业务的旅行社30万元;经营国内旅游业务的旅行社10万元。于波说:“一旦出了事,旅行社的保证金会直接用于游客的医药费等治疗费用。“拼团游”不交保证金,购买的意外伤害险保额也低,一般仅有2万~5万,出了事没有或者不够赔偿。”

### 免责声明真能免责吗

记者采访发现,每家“拼团游”项目的正



阿尔山:推动全民健身与旅游结合

伴随7月4日中国·阿尔山国际温泉节的开幕,2017中国自行车联赛内蒙古·阿尔山站也迎来了自己的首日比赛。近年来,阿尔山不断开展全民健身运动,并与阿尔山当地旅游资源完美结合,以健康、时尚的生活理念,吸引着来自全国各地的游客。

阿尔山市位于内蒙古自治区兴安盟西北部,地处大兴安岭林区腹地,也是呼伦贝尔草原、锡林郭勒草原、科尔沁草原和蒙古草原四大草原交汇处,森林覆盖率超过64%,绿色植被率达95%。

(黄东梁)

## 重庆智慧社区试点半年后

# “原来需要亲自去跑的事情,现在一个手机搞定”

本报记者 黄仕强

重庆市渝北区仙桃街道与重庆有线合作,在去年率先启动了智慧社区项目试点,该街道辖区内的汇祥·林里3000小区,被列入全市首家智慧社区示范项目,于去年12月试运行。按照规划,社区以“人和家庭”的需求为中心,为居民提供政务信息、周边商业信息、电子商务、教育监护,小区安防等线上社区生活智能化一站式生活服务。

智慧社区试运行半年后,社区居民的生活变成了什么样子,《工人日报》记者带着这样的问题,走访了这个社区。

### 动手手指生活就能井井有条

居住在汇祥·林里3000小区的徐女士,手机使用频率比之前提高数倍,这是因为一款社区APP,“生活中的事情都能在手机上

完成。”

“居民可以通过APP、微信公众号、电脑和社区触摸大屏幕等多种方式获取资讯,智能生活立体化。”仙桃街道党工委书记廖和平表示。

记者随机走入了一户家庭,业主孔先生向记者演示起来。打开机顶盒,自动进入智慧社区定制界面,包含健康小屋、影音直播间、公益服务、一键呼叫、视频看护、街道政务、家政服务、生活缴费、物业保修、家校互动等20余款应用,生活中的“吃住行游购娱健”7大要素都能找到线上窗口。

“我妈妈刚来时,不适应城市生活,办事缴费都要走很多地方。”孔先生告诉记者,母亲住不了几天就要回老家。自从智慧社区启动以后,“我教会妈妈使用应用后,她再也不害怕了,觉得很方便。”

在小区“健康小屋”便民诊疗室,记者遇到正带着70多岁的父亲进行远程视频问诊

的李先生。以前,父亲生病,他很早就要去医院挂号,最少要半天时间,现在下楼就能看病。就诊完毕后,医生推荐了药品,李先生打开手机,用社区APP在线订购,当天就能快递到家。原来,“健康小屋”与重庆市人民医院、重庆医科大学附属第一医院、重庆市儿童医院合作,居民通过远程问诊系统,网上挂号网上问诊。“健康小屋”还与药房实现药品配对,药品快速到家。

除了看病方便,李先生最深的感受是“生活更加井井有条”。以前,他在家、孩子幼儿园、工作单位三点之间疲于奔命,现在生活节奏变成:早上把孩子送去幼儿园,打开社区APP“学校互动”版块就能看到孩子在校情况;家里老人佩戴智能手环,随时可以报告老人的位置 and 情况;回家后,在平台上找家政阿姨来做卫生……“原来这些事都要人亲自去办,现在一个手机全搞定。”

## 高原上最美的“景色”

在王建辉之前,原来的项目书记到高原只待了7天,就出现严重的高原反应,只好离开。50岁的王建辉刚受命,2015年8月4日,他们一家三口从宝鸡开了6天车到了西藏,在拉萨待了一天,就直接上了工地。女儿在项目部住了几天,就回西安上大学了,他和爱人就一起留在了工地。“我们的主要业务就是隧道。”

2017年3月,项目经理心脏出现了严重问题,必须回内地进行心脏搭桥手术。正准备从高原下撤的文君接到了公司副总经理黄波的电话,要他留在西藏,任五公司拉林项目部经理。

此前,文君担任海拔4850米的西藏那曲申扎线项目经理4年,眼见项目完工正准备回

家带女儿去看看大海。“我36岁上高原,在海拔近5000米的地方待4年,感觉心跳不正常,心室肥大,记忆力下降特快,只能随身带个笔记本,把重要的事记下来。”

接到公司副总电话后20分钟,纪委书记打电话通知文君:“你是党员,要听从指挥。”晚上,文君又接到了党委书记刘富强的电话,“公司处在困难时刻,希望你继续留在青藏高原。”

“一天接到3位领导电话,我想的是,跟媳妇怎么说。电话里,我对刘书记说,我在高原已经待了4年了,完成了当初对公司的许诺,现在,组织要我继续留在高原,我只能说一句话:‘保证完成任务。’我是含着眼泪说的。”后来,文君打电话告诉妻子,他可能还要在西藏

文里都会有个免责声明。辽宁青友旅游俱乐部组织者在免责声明写到,“鉴于户外活动存在一定的不可控制,本群及组织者不对活动中的任何意外事件负责,参加活动前请购买保险。每次活动,组织者对突发事件有救援义务,但对产生的经济损失和人身伤害,不承担任何法律责任,同意参加活动等同于承认活动期间发生风险后果自负。”这也是“驴友”们常说的“生死状”。

然而,免责声明真的能免责吗?

辽宁青松律师事务所律师王金海表示,“驴友”之间自发组织活动,组织者不以盈利为目的,这种情况就相当于和朋友一起的自助游,组织者尽到了提供安全保障措施的义务,没有重大过失,不用承担赔偿责任,所有责任是需要参与者自己承担。但如果组织者收取了额外的费用,以营利为目的,那就属于非法组织旅游的行为,要受到行政机关的处罚,一旦发生安全事故,组织者应当承担赔偿责任,免责声明没有用。

沈阳市旅游局相关工作人员表示,一些“拼团游”打着非盈利性质赚钱,监管部门拿不到证据,很难监管。例如,一些人直接跟景区约定好“价格”,比方说某景区门票150元,团购价120元,“拼团游”组织者通过约定每周都能拉来游客的方式将价格砍到100元,而向参团者收取120元,赚取差价。除了景区门票,大巴车费、住宿费、餐饮费都能拿到回扣。

我国法律对自助游责任认定尚存空白,王金海建议尽快出台相关法律、法规。“免责声明”本身并不能产生免责的后果,要根据具体案情判断是否免责。“拼团游”要加强安全意识,为防止发生纠纷或其他意外,最好通过签订合同或协议的方式拼团。

## 旅游观察

## 全国各地已设立旅游警察机构131家、旅游巡回法庭221家

# 旅游市场“春季行动”立案809起

**本报讯(记者姬薇)**经查,哈尔滨长城国际旅游有限公司以每人负200元的团费组织哈尔滨-亚布力-雪乡六日游,属于以不合理的低价组织旅游活动。哈尔滨市旅游发展委员会依据《中华人民共和国旅游法》第三十五条、第九十八条的规定,给予哈尔滨长城国际旅游有限公司停业整顿三个月,并处十万元罚款的行政处罚。给予直接责任人韩某某五千元罚款的行政处罚。7月11日,国家旅游局召开新闻发布会,通报旅游市场秩序综合整治“春季行动”成效。在开展“春季行动”的3个月时间里,全国累计出动旅游质监执法人员16450人次,检查旅游企业13410家,立案809起,其中已处罚455起,罚款金额达1288.31万元。

“春季行动”期间,全国地方各级旅游主管部门按照国家旅游局统一部署,紧盯扰乱

### 从智慧小区到智慧街道

目前,智慧社区已经覆盖了这个小区1000多户家庭,服务3000多人,智能化已经融入了居民日常生活。那么,这样的小区,是否能够复制呢?

中铁二院重庆勘察设计院院的规划设计师张景表示,尽管早在上世纪80年代美国就出现了世界上第一幢智能建筑,但我国智慧社区试点起步相对较晚,目前也还未大面积开展。在开“春季行动”的3个月时间里,全国累

计出动旅游质监执法人员16450人次,检查旅游企业13410家,立案809起,其中已处罚455起,罚款金额达1288.31万元。通过“春季行动”,全国地方各级旅游主管部门按照国家旅游局统一部署,紧盯扰乱市场秩序的重点问题,以游客投诉为主要线索,以查办案件为重要抓手,采取针对性措施,坚决打击违法违规等不良经营行为,净化旅游消费环境,在全国范围内掀起了“史无前例”的旅游市场秩序综合整治风暴。

“春季行动”中,国家旅游局会同公安部、工商总局组织开展了四轮督查行动,抽调全国旅游质监执法人员力量两千余人组成18个工作组,对全国17个省(区、市)27个重点旅游城市和地区进行了专项督查,督办重点案件线索,推动各地不断完善“1+3”旅游市场综合管理体制机制,大力倡导企业诚信经营,积极培育文明旅游良好风尚。

截至目前,全国各地已设立旅游警察机构131家、旅游工商分局机构77家、旅游巡回法庭机构221家,旅游市场综合监管体制机制

### 舒年

“前几天鼓浪屿发生了唯一的交通事故……妈妈唏嘘了好几天,常常警醒地摸我的脑袋”。在鼓浪屿上的舒婷故居门口,不禁让人想起她写的那篇《我儿子一家》。

“我们都是鼓浪屿的孩子,不论走到哪里。”当地向导自豪地说。我很好奇,鼓浪屿的孩子,究竟与其它地方有什么不同?

鼓浪屿其实很小,面积不到2平方公里,而且岛屿形状还非常不规则,最为关键的是,岛上散布着许多大型花岗岩石,以至于一个小岛上居然有山地景观。这也就意味着,在这样的岛屿上,我们很难找到多少平坦些的地方,去拍一张不是“高低各不相同”的集体合影,所以,这个岛上没有汽车,舒婷笔下的那起交通事故,肇事方是手拉板车。

但是,就在如此“憋屈”的小岛上,居然有不小的足球场,宝贵的平地,成了鼓浪屿孩子们追逐奔跑的地方。在去年全国初中男子校园足球联赛上,厦门二中初中队获得冠军,这所学校,就在这小小的鼓浪屿上。这所学校的体育老师何永三,曾经做过菲律宾国家足球队的主教练。

鼓浪屿其实是现在中国足球的发祥地之一,1898年,英国人在这里创办英华书院并组建足球队,岛上居民第一次知道了什么是足球,而美国学者则记录下第一代孩子们踢足球的情况。“我不能断言这些孩童是第一流的板球手或足球队员,但我相信他们从这些运动,特别是足球中得到无穷的乐趣……”

足球带来的无穷乐趣,改变了孩子们的命运,早在1936年的柏林奥运会上,就有陈镇和、徐亚辉两名厦门籍足球运动员参加。鼓浪屿的孩子走出这里后,也将体育的乐趣带给了更多人。在鼓浪屿人民体育场,立着马约翰的雕像,出生在鼓浪屿的他,曾经担任过中华全国体育总会主席。在上海求学时,他曾是上海第一支足球队“约翰辫子军”的主力。

鼓浪屿的孩子们不仅能踢球,还能弹一手好钢琴。岛上有一个钢琴博物馆,里面有出生在鼓浪屿的澳大利亚华侨胡亚人捐赠的数十架古钢琴。这个小岛上音乐之风甚浓,先后出了100多个音乐世家,例如殷承宗、殷承基兄弟,许裴星许裴平兄弟等。

# 从鼓浪屿『申遗』成功想起

一个出门能踢球,回家能弹琴的孩子,你还会发愁他的未来么?但是,在鼓浪屿之外的其它地方,邻居们到底能不能接受初学者吱吱呀呀的琴声,住所附近有没有可以开放的足球场,不得而知。

如今,鼓浪屿已经成了世界文化遗产。其实,鼓浪屿的孩子们,已经得到了最好的遗产,这个遗产,不是学区房,不是旅游区的热敷。在过去的100多年里,小岛上名人辈出,不只是运动员、音乐家,还有文学家、医学家……无论从事各行各业,鼓浪屿的孩子们都有共同的特点:良好的身体素质和厚重的人文素养。

一代代鼓浪屿的孩子们,早已离开小岛,去寻找新的方向,《我儿子一家》中的“儿子”,而今也是社科院的学者了。

岛屿上依然游人如织,很多人把镜头对准了小岛上各式风格的建筑,殊不知,这座岛屿上最绚烂的风景,其实是孩子。

建设取得较大进展。

据悉,国家旅游局近日已部署开展旅游市场秩序综合整治“暑期整顿”,一方面抓市场秩序整顿大力“治标”,针对问题频发的地区、季节、企业、线路、产品进行持续整顿,给市场释放强烈信号,使市场主体增强对“不合理低价游”不可行的认识,进而强化企业诚信经营市场导向,倒逼企业创新,市场转型。一方面抓体制机制建设深化“治本”,推动各地党委、政府统筹旅游市场综合监管机制建设,加强对县旅游市场监管工作的督查、考核与问责,推进以“综合协调+专项保障”为特征的旅游发展委员会、旅游警察、旅游巡回法庭、工商旅游分局等体制改革,使旅游市场秩序整治由面上撒网、多头分散向精准打击、事中事后监管转变。

## 我国深水物探船首次完成赤道海域地震勘探作业

**本报北京7月15日电(记者王冬梅)**记者今天从中国海洋石油总公司获悉,我国最先进的深水物探船队“海洋石油721”、“海洋石油720”历时194天,圆满完成西非加蓬海域首次三维地震勘探作业,此项作业,填补了我国在赤道零纬度海域实施三维地震勘探作业的空白,标志着我国具备了在极寒、极热条件下实施高端三维地震勘探作业的能力。

在深达数千米看不见、摸不着的海底地

## 吉林消夏避暑全民休闲季启动

**本报讯(记者 彭冰)**为打造“清凉一夏·醉美吉林”旅游品牌,提升夏季避暑休闲市场占有率,6月21日,吉林省全面启动为期3个月的“2017消夏避暑全民休闲季”系列活动。

记者从吉林省旅发委获悉,“2017消夏避暑全民休闲季”活动设置丰富多彩,涵盖第十一届长春冰雪节等120多项内容,作为其中的重头戏之一,该省举办的以“穿

## “口岸号”掀起草原旅游热

**本报讯**“口岸号”旅游列车缓缓停靠在白音察干站,掀起了今年的原生态草原旅游热。由呼和浩特开往二连浩特“口岸号”旅游列车经停的白音察干站,隶属呼和浩铁路局集宁车务段管辖,车站附近有察哈尔火山草原奇观、阿贵庙宇、克里孟古城等多处草原旅游热门地。

集宁车务段管内旅游资源丰富,他们以此次“口岸号”开行为契机,为旅客优化各景点出行线路、车次,提供便捷出行方案,并将各客运站电话升级为旅客服务热线,提供订票、行程安排问询等一系列贴心服务。

(王强)