

12301平台已实现对全国1200余个旅游质监执法机构的全覆盖，彻底改变了传统的旅游投诉处理方式——

当旅游投诉遇上智慧平台

本报记者 赵昂

“十一”黄金周期间，12301国家智慧旅游公共服务平台曾在10月5日晚上11点半，接到游客来电反映陕西华山风景区停车场有十几辆大巴车滞留，因为早上零点到5点之间大巴车无法在高速公路行驶。经过积极协调，景区为滞留游客提供了热水和方便面，并由公安机关护送游客返回西安。

在“十一”8天长假里，作为国家旅游服务热线，12301平台协助地方旅游主管部门处理的106件紧急事件中，有99件为景区滞留，全部得到了解决。“通过‘语音+微信服务号/企业号+官网+城市服务’的全媒体交互形式，过去要较长时间才能反馈出来的旅游投诉信息，可以在第一时间反馈上来，并协调有关方面及时处理。”12301平台首席市场官李农对《工人日报》记者说。

大数据分析实现创新

“对比2016年的数据，我们可以发现，云南省的旅游投诉数量下降得最多，其次还有河南和重庆等地。”借助12301平台，李农向记者展示了黄金周期间的旅游投诉分析数据。而在投诉对象中，被投诉最多的则是旅游景区，其次则是旅行社及导游领队，近年来市场影响力越来越大的在线旅游企业位居第三位。

景区滞留是许多游客投诉的内容，黄金周的第3天，游客孙女士反映辽宁凤凰山景区出现滞留，“景区缆车还一直在往上运人，都在山顶上，且不断有人插队发生争执。”经过多方核实，景区方面已经在当天中午12点停止售票，辽宁省凤城市旅游局也表示山顶有30多位工作人员在疏导中，

后来联系游客，滞留人员已经成功疏散。

据12301平台相关负责人介绍，这一类的滞留投诉，经常集中在傍晚时段，“比如下山晚了，到了夜里才发现出不去，这时候才会打电话求助。”为此，该平台员工24小时值守岗位，“十一”期间8名员工连续上班超过7天，平均每天在岗时间超过9小时。

景区工作人员则是另一个投诉焦点，个别工作人员在工作过程中，对游客言语上有不妥之处。“事实上，景区也希望这类的问题能够及时处理。过去投诉只是一个电话，到底是在哪儿，和谁发生冲突，景区也很困难查证。”有景区负责人坦言，如今，通过移动互联网，游客可以第一时间上传信息，比如通过微信上传照片，景区也能够第一时间接到反馈，及时处理。

更为关键的是，借助智慧平台所集合的导游、游客的大数据信息，不仅投诉信息能得到及时反馈，一旦遇到紧急事件，有关方面也能够更及时地掌握具体情况，提高救助效率。

对此，国家旅游局质监所所长张海燕表示，“12301投诉系统”彻底改变了传统“刀耕火种”的旅游投诉处理方式，在全面受理旅游投诉、统一协调处理旅游投诉、大数据统计分析旅游投诉等方面实现了工作创新。目前，12301平台已实现对全国1200余个旅游质监执法机构的全覆盖，包括32个省级、近400个市级和800余个县级旅游质监执法机构。

多数投诉都能调解成功

李农还记得今年8月九寨沟地震时12301平台接到的一条求助信息，“游客说，他出多少钱包车都可以，希望能够尽快离开。你可以想象，当时游客们的情绪是什么样子的。”地震当天景区内游客接待数量超过2万人次，通过游客的求助信息，12301平台掌握了许多游客的相

应情况，及时协调有关部门予以救助。“山区那么大，救援队进去后不知道游客在哪里，这时候我们的信息和数据就能派上用场发挥作用，通过与游客联络，也能够安抚他们的情绪。”

不过，地震过后，游客们离开了震区，新的投诉又来了。一些游客认为，旅游行程中断后，旅行社应该予以赔偿。针对这样的投诉，12301平台邀请法务专家及时发布了相应的普法内容，阐述了不可抗力的情况下，旅行社应承担的责任和旅游合同的处理情况。这条普法信息得到了上万次的阅读，许多游客也与旅行社达成了调解。

根据数据统计，调解是旅游投诉的主要解决方式，大部分的投诉最终在调解中解决。12301平台工作人员向记者展示了一个调解案例，有游客暑期参加漂流活动，事先咨询旅行社1.3米儿童可以参加，但到了现场后发现必须满1.4米，之后游客投诉。12301平台会先建议对游客和旅行社双方自行进行调解，如果双方无法自行调解成功，则将投诉信息由12301平台转到对应旅游质监所，由当地质监所出面进行依法调解。

其实，12301平台接到的旅游投诉中，也存在个别游客将情况夸大的现象，游客希望通过夸大事实的形式来引起有关方面关注，使得自己的问题得到尽快解决。比如有游客致电称“十一”期间某景区出现“万人滞留”，并称“现场有踩踏”，经过核实后，景区并未发生滞留和踩踏，只是人太多排队有点久。对于这类虚假投诉，平台往往给予警告。

促进公共服务效率提升

当然，在许多投诉问题的解决过程中，有时也会涉及协调多个部门。比如，有的游客投诉客栈与网上介绍大相径庭，这样的问题就涉及到了虚假宣传。根据国务院办公厅于去

年2月发布的《关于加强旅游市场综合监管的通知》，旅游、公安、工商、物价等相关部门，在旅游市场监管中有不同分工。

在浙江省旅游局政策法规处调研员黄恢月看来，“受理投诉”和“处理投诉”是两个不能完全等同的概念，很多时候，受理投诉和处理投诉是属于同一管理部门，比如游客投诉旅行社服务质量，旅游主管部门必须既受理又处理，但有些时候，受理和处理涉及不同部门，比如游客投诉公共交通服务差，这就涉及到其它部门。

李农向记者表示，12301平台对投诉内容做到了“透明化”，游客可以在网上查看到处理进程。有时，一个旅游投诉往往涉及多个部门，而这也有助于促进不同部门之间打破信息壁垒，共享数据，提高公共服务效率。目前，12301平台热线已经与国内部分省份的12315、12345和12308中国公民领事保护热线实现信息共享。

以出境游为例，今年“十一”期间，中国游客出境游比例大增，12301平台处理的出境游咨询量由2016年的12.83%增加到今年的21.06%。有的游客在境外遇到问题，既涉及到领事保护，又涉及到旅游投诉，这时候，12308和12301的信息通报和合作处置机制就起到了作用。

对于这样的改变，游客们也能够切身感受到。“这次去了传说中的云南，导游并没有传说中的吓人。政府的整改工作棒棒的，全程纯旅游，零购物，点赞。”网友“子非鱼”在微信上留言说，中秋节当天行程本来是到晚上6点，结果导游一直陪游客到晚上10点。

旅游大数据

随着亚健康人群比例增大、人口老龄化以及个人收入的持续增加，一种新兴的旅游方式受到普遍欢迎——

养生旅游呼唤特色

旅游观察

本报记者 吴锋思

近日，中国健身气功协会武夷山国际养生基地获国家体育总局批复，这意味着“双世遗”所在地武夷山有了名副其实的养生载体。

据悉，该基地将依托武夷茶博园和旅游服务配套设施，开展全国健身气功站点联赛、国际论坛、科研学术交流大会、游学之旅等各种活动，打造体育旅游新产品，培育旅游新业态。

走进位于福建省邵武市城郊镇朱山村的药博园，一排排温室大棚有序排列在道路一侧，另一侧的田野里则种植着成片的中草药，满目青翠，沿着田埂走进温室大棚，里面的灵芝、铁皮石斛、佛手等养生盆栽吸人眼球。

在这里，可以开展亲子活动，让孩子们学习制作药用香囊；可以观看多种多样的中药材标本，同时学习养生药膳和果品饮料的制作；还可以到山林参观600多种药用植物……

我国养生资源十分丰富，中医药养生、温泉养生、生态养生、高山养生等，在这些养生资源的基础上与旅游业融合发展成为近年来旅游业新的增长点。“有钱、有闲还是把身体调理好！”这成为越来越多人的共识，在观赏自然美景的同时，放松身心、健体养生，在旅游中养生。

在此背景下，国内各地政府也纷纷出台相关政策，大力支持养生旅游的发展。有些省份已经把“养生旅游”作为旅游发展的主题定位，如云南普洱、山东信阳等地。今年年初，福建省旅游局就公布了第一批15家养生旅游休闲基地示范创建单位。

记者了解到，有些景区或旅行社也开始提供某些以养生为主题的旅游产品。但我国养生旅游的开发和经营主体对养生旅游的本质、开发模式、运行机制还缺乏全面、深入的认知。

“理论上关于养生旅游的研究比较滞后，养生旅游的实践发展和理论研究还处于初级阶段。”福州一家旅行社的负责人告诉记者，养生旅游重在体验产品，但目前没有对消费者进行市场划分，因人制宜，所以目前养生旅游市场是单调的养生或单调的旅游市场。

目前我国养生旅游跟风盲目复制发展严重，大多养生项目脱离了自身资源优势，再加上我国资源的重复性，养生旅游特色难以突出。我国的温泉养生旅游、中医药养生旅游、度假养生旅游等资源丰富，但在开发方面缺乏一定引导，各地争相开发旅游资源，忽略资源与养生的匹配度和适用度。

业内人士表示，养生旅游就是要游客在欣赏自然景观和人文景观的基础上，配备具有参与、娱乐特征的休闲设施，形成这种一条龙的旅游形式，既保证了游客们放松身心，与自然合二为一的诉求，又有优质的后勤服务做保障，这样才能更好地发展养生旅游。

据了解，国外的养生旅游开发中，专业的养生团队、优美的自然环境和完善的硬件设施是必要条件，养生模式主要有水疗养生、专业健康指导和治疗的健康中心、依托湖泊等自然环境的户外目的地。对此，专家指出，在发展养生旅游中，要完善健全的休闲服务设施，注重产品的多样化开发和创新。

此外，迈入“旅游+”时代，旅游和其他产业的融合发展势不可挡。聚合式发展将为健康旅游产业发展带来更大的发展能量。

六成欧洲游为休闲度假

国人出境游越来越成熟自信

本报讯 (记者姬薇)“现在欧洲游人群当中60%、70%以上是以休闲度假为目的，白领、富裕人群、退休人士、自由职业等人群的占比越来越高。”华远国旅集团董事长郭东杰在“2017首届中国休闲度假大会”上谈到中国出境游市场的变迁时说。

通过对欧洲游数据的分析，郭东杰认为目前中国游客去欧洲，显示出了很大的成熟、自信度，越来越个性化，乐于尝鲜、注重体验、在乎幸福感，年轻态成为主流，中老年呈增长的态势，反映在旅游产品多元化、渠道多元化，客源也是多元化。

我国开放欧洲旅游已经12年，过去，市场上流行的产品是欧洲10国、12国、15国，旅游像行军拉练一样，走马观花，非常辛苦。那时候因为考虑到性价比的问题，欧洲内陆主要以大巴车为主，游客上车就睡觉，而当时对很多历史文化宗教的讲解，也不到位。当时消费者的需求就是到欧洲去看一看，解决以前没有去过欧洲的问题。

郭东杰介绍，过去欧洲游客源主要是京、沪、广、深这几大城市，或者城市周边的人群。但是最近五年以来，二三线城市已经超过北上广深，占到整个市场份额的50%。尤其是二线城市的增长现在远远超过北上广深的增长。

近几年度假休闲的色彩明显加强，从欧洲游来讲，现在的四国以上的占比已达45%，一国、两国的旅游，现在已经占到四分之一比例。

根据2017年上半年和2016年的数据显示，参与欧洲游的人群里，女性高于男性。女性游客占到了63%，男性是37%。对于女性多于男性这一现象，郭东杰认为，现在亲子游是推动度假休闲的一个非常主要的力量。

“欧洲游发展迅速，也归因于中国到欧洲直航的能力在逐年提高，过去三年每年都在20%以上地增长，签证越来越便利。现在欧洲有些国家也开始给落地签，甚至免签。”郭东杰相信欧洲游市场将继续扩大，也将对旅行社研发能力带来挑战。

武汉工务大修段开展安全检查

本报讯 为有效发挥职工代表的监督职能，确保劳动安全得到保障。近日，武汉铁路局武汉工务大修段工会组织职工代表对全段进行安全巡视专项检查活动。

在此次职工代表巡视检查活动中，职工代表均来自全段各车间生产一线骨干，对一线安全管理的重点及薄弱环节知根知底，巡查更彻底全面。据了解，此次职工代表巡查活动查找出来的问题，能现场纠正的现场解决，对现场不能解决的问题，建立专项问题库，并通报全段，要求存在安全问题的车间，限期整改。

龙游农商行举办业务技能比赛

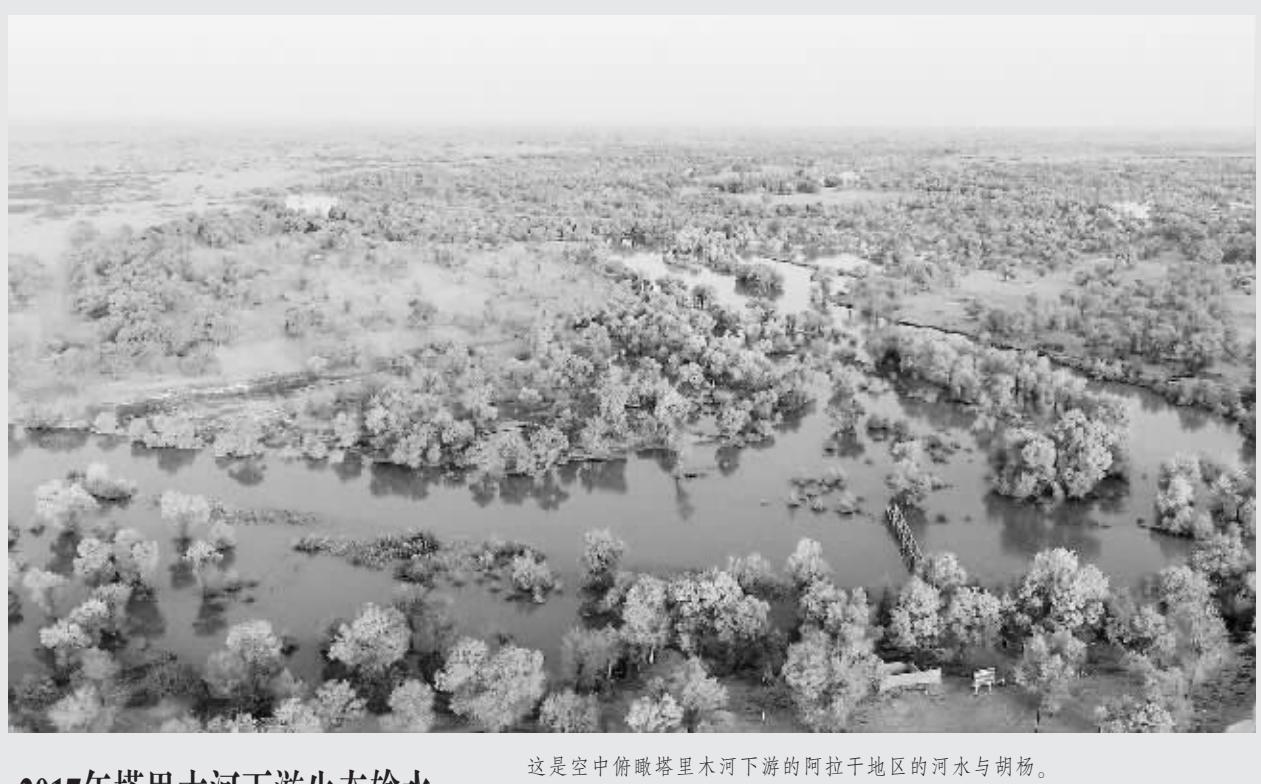
本报讯 为进一步提高浙江龙游农商银行员工业务技能水平和服务水平，在全行形成创先争优、比学赶超的良好氛围。近日，该行第一届业务技能比赛拉开帷幕，比赛设置五笔汉字录入、电脑翻打传票、手工点钞等项目。

一直以来，该行将业务技能比赛作为提升综合素质与服务效能的重要抓手，督促员工自觉利用业余时间提升技能和服务水平，在青年员工业务技能培养上采用以“老带新”方式，每周选取两天时间进行业

(朱哲)

直行，解决以前没有去过欧洲的问题。

威海迎来首批越冬天鹅



2017年塔里木河下游生态输水
累计下泄水量突破10亿立方米

这是空中俯瞰塔里木河下游的阿拉干地区的河水与胡杨。

2017年向塔里木河下游生态输水自4月27日启动以来，已累计下泄水量突破10亿立方米，为实施生态输水以来单次下泄水量最多纪录。

截至2017年10月22日，累计输送生态水68亿立方米，年均下泄生态水3.77亿立方米，水头十四次到达尾闾台特玛湖。

新华社记者 赵戈 摄

儿童平均身高不断增长，到底该以多高作为免票标准？

“一分米”的烦恼

法，提高免票线合情合理。

这一现象并非重庆独有，在全国范围内，儿童平均身高也在增加。教育部数据显示，从2010年到2014年，我国小学生平均身高从135.69厘米上升到137.82厘米。对此，已有多个城市提高了儿童免票线。

标准不一因差异化经营

尽管公交免票线拟升高，但包括电影院、景区在内的其他设施并未进行调整。记者走访了多个电影院、景区和游乐场，大部分单位均表示暂时未接到相关通知，仍执行现有标准，同行业免票标准也千差万别。

“之前以为影城都一样，儿童1.2米以下都免票。但有一次，只有1米左右的女儿也要买票。从此我会仔细看儿童票标准。”重庆市民张先生说，不同电影院免票标准不同。“1.4米以下儿童均需购买儿童票。”重庆两江国际影城的工作人员告诉记者，票价为成人票半价。据了解，重庆全市电影院并无统一的儿童免票标准。大部分电影院1.3米以下儿童可免费进场，也有部分影院儿童免费只针对普通2D、3D影片、VIP厅、IMAX等仍需购票，而且一位家长只能带一名免票儿童进场。也有影院工作人员表示，其实影院并不希望太小的儿童进场，因为一旦哭闹会影响其他观众不快。

此外，诸如欢乐谷、公园、南山植物园等重庆各大景区儿童免票标准也不相同。不少景区负责人表示，景区内部分设施就是专门针对儿童市场，因此免票标准也不一致，这也是差异化经营的要求。如果对儿童全部提

票，以儿童市场为主的景区将很难生存。

尚无相应监管机制

为什么不同行业的儿童免票标准都不一样呢？一位电影院内部员工告诉记者，目前没有条文规定电影院一定给儿童免票，也没有身高统一规范，因此标准多少就是电影院自己的事，并无监管。“为何不对7岁以下儿童都免票？”采访中，不少人建议对7岁以下儿童实施免票。对此，金逸珠江西正影城经理肖先生称：“查验每个儿童的出生年月十分困难，影院或景区只好按行业标准直接查身高。”

“各行各业对于儿童票价及免票标准无统一标准，除非能有要求对儿童全部免票，其损失由政府按照实际减少收入进行补贴。”重庆市工商局一位工作人员称，毕竟很多景区的、文化场所属于企业，其依法缴税后没有义务再做额外贡献，盈利是生存保证。当然，这样的话补贴并非小数目，又会引起新争议。“我们也接到过不少关于儿童免票的投诉。”重庆市物价局一位工作人员透露，由于儿童票价标准不统一，所以相应咨询投诉特别多。“儿童平均身高增长与客票、门票限高不科学的矛盾日益突出，放宽免票和半价票线的呼声越来越高，这次公交上调标准，或许会给以后制定统一标准提供参考。”

钟祥伟则表示，有关方面应当根据不同行业不同情况，对儿童制定科学合理的免票、半票适用标准，而不能仅凭行业和企业自行规定。

(上接第1版)

深圳的另一家本土品牌美丽家公寓过去以分散式小区房源为主要经营模式，现在正慢慢往集中式房源的方向上发展。“一套分散式房源的改造装修至少两年才能回本，随着市场供给量多起来，租客的选择性多了并且更多的租客倾向于独门独卫的集中式房源，分散式的利润空间也逐渐被压缩了。”美丽家公寓的管理人员夏峰对记者说。

“分散式公寓的最大优势单套房源获取成本低，相对于集中式不需要那么大的成本投入，这个经营模式更加适合广大的创业者。”熊掌告诉记者，然而在规模化发展就受到掣肘，其管理半径就是无法逾越的坎。因此，分散式更适合小而美的经营方式。锁定一个小片区，经营几十套房源，做好基本的管理和服务，这是挺赚钱的生意。原因之一是，从业者既是老板又是员工，获取优质房源的可能性更大，同时管理和服务的输出一定也是最上心的。房子不同于别的商品，地段决定了价格和消费。”夏峰如是说。

旅游惠民月

青岛51家景区门票打折

本报讯 (记者杨明清 通讯员匡金)11月1日，青岛市启动以“旅游助力美好生活”为主题的旅游惠民月活动，今年在保持对特定群体旅游优惠的基础上，首次将全国游客

海植被覆盖面积559802.57平方米，林草覆盖面积552814.10平方米，湖泊(单个面积在5000平方米以上)共42513个。

目前，此次普查和监测成果已在多家单位得到应用，为青海生态红线划定、三江源国家公园划定等提供了数据服务。纳入普惠对象。在旅游惠民月活动期间，青岛市旅游发展委员会将有计划地免费组织部分残疾人、乡村特困家庭子女、环卫工人、空巢老人等群体代表，乘坐“旅游爱心大巴”，分批到相关景区旅游。同时，该市51家景区(点)面向全体游客推出0~9折的优惠门票，针对低保人群推出免票或特惠门票。

纳入普惠对象。

在旅游惠民月活动期间，青岛市旅游发展委员会将有计划地免费组织部分残疾人、乡村特困家庭子女、环卫工人、空巢老人等群体代表，乘坐“旅游爱心大巴”，分批到相关景区旅游。同时，该市51家景区(点)面向全体游客推出0~9折的优惠门票，针对低保人群推出免票或特惠门票。