

热点汇

国家旅游局发布“旅游+互联网”行动计划

据《中国青年报》消息，近日，国家旅游局下发通知，正式发布“旅游+互联网”行动计划。

计划明确提出，到2018年，我国旅游业各个领域将与互联网深度融合发展；互联网成为我国旅游产品创新和业态创新的重要动力，成为我国旅游公共服务和行业监管的重要平台；在线旅游投资占全国旅游直接投资的10%，在线旅游消费支出占全国旅游消费支出的15%。到2020年，旅游业各领域与互联网达到全面融合，互联网成为我国旅游业创新发展的主要动力和重要支撑，网络化、智能化、协同化国家智慧旅游公共服务平台基本形成；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全国旅游消费支出的20%。

通知提出，将坚持市场导向、开放共享、引领变革、安全有序等原则，重点开展推进旅游区域互联网基础设施建设、推动旅游相关信息互动终端建设、推动旅游物联网设施建设、支持在线旅游创业创新、大力发展在线旅游新业态、推动“旅游+互联网”投融资创新、开展智慧旅游景区建设、推动智慧旅游乡村建设、完善智慧旅游公共服务体系、创新旅游网络营销模式等十大行动。

国家旅游局：国庆旅游应警惕形式多样的低价旅游团

据《中国旅游报》消息，近日，国家旅游局发布旅游服务警示，提醒游客警惕形式多样的低价旅游团。

警示指出，近期，旅游者对低价团的投诉明显增多，呈现两个特征，一是旅游者参团形式多样，有买保险赠送的旅游产品，有拍婚纱照、买汽车赠送的旅游券，有朋友介绍的低价旅游团……不一而足，都是商家以赠送、低价为招徕噱头。二是缺乏契约意识，投诉人大多不能提供旅游合同或正规发票，导致无法维权。

国庆假期即将来临，据全国旅游团队服务管理系统最新统计显示，十一假期出游人数将呈现较大幅度增长。为使广大旅游者度过一个欢乐、祥和的中秋、国庆假期，规避低价旅游团陷阱，国家旅游局旅游质量监督所特提出如下警示：第一，切勿抱有贪图便宜心理。旅游者在选择旅游产品时，应当将旅游产品的品质、旅游服务质量和价格进行综合考虑，合理估算产品成本，勿存侥幸心理。

第二，留意旅游经营者的资质。可登录旅游行政管理部门官方网站或向旅游部门查询旅游产品经营者的相应旅游业务资质。

第三，参团旅游签订旅游合同，合同由旅游者本人签字，加盖组团社公章，双方各持一份。如组团机构拒绝签订旅游合同，则不要跟团旅游，同时可向旅游部门举报。

第四，购物要求商家开具发票。旅游者应警惕以“冒充富豪”“企业赞助”“店庆促销”“攀老乡”“祈福避祸”为噱头的购物陷阱。第五，投诉可拨打“12301”热线。

故宫发布大客流应对方案“十一”单日限流8万人

据《北京晨报》消息，即将到来的“十一”黄金周，故宫单日最高接待8万人次的限流措施将面临“大考”。近日，故宫博物院发布“十一”期间大客流应对方案，准备了多项措施，一定要守住8万人次参观上限。

根据往年接待经验，每逢10月2日、3日的参观高峰日，故宫博物院都会迎来超大客流，在中午12时之前，网络预售和现场购票总人数便会达到8万人次。而且，目前网络预约数量的大幅增加势必会造成现场售票时间的不断提前。

因此，故宫博物院将于“十一”黄金周到来之前，将网络预售每日限额增加至5万张（上午3万张，下午2万张），希望观众尤其是旅行社团队选择网络预约购票，以免到达现场后无法购票入院。

尽管故宫博物院做好了各项准备工作，但10月2日历来是游客“爆棚日”，曾出现单日突破18万人的“盛况”。目前正在展出的《石渠宝笈特展》引发空前热情，也成为黄金周限流工作新的挑战。故宫方面建议观众尽量错过10月2日至4日的极端高峰日，尽量选择4日以后。同时通过网络预约购票，避免因达到限流总数而无法购票。（徐辑）



陵水清水湾风光

本报记者 武威摄

以“立法”出“重拳”，省人大法制委负责人解读旅游业3部重要单项法规——

整顿旅游市场乱象：新改革举措“上路”

本报记者 杜颖

各自为营的旅游客运县域“壁垒”被一举打破，以“立法”方式出“重拳”根治“导游购物回扣”、“旅行社零负团费经营”等乱象。在9月25日闭会的海南省五届人大常委会第十七次会议上，获得高票表决通过的《海南省人民代表大会常务委员会关于修改〈海南经济特区道路旅游客运管理若干规定〉的决

定》、《海南省人民代表大会常务委员会关于修改〈海南经济特区导游人员管理规定〉的决定》、《海南经济特区旅行社管理规定》3部旅游业单项法规，将从10月1日起正式施行，引发各界关注。3部法规如何治理旅游业“顽疾”？省人大法制委负责人近日对3部法规予以了解读。

旅游客运改革——

“分析旅游客运改革的初衷，不难发现，近几年，伴随我省旅游业和交通一体化的发展，市县许可的旅游客运车辆不能跨行政区域运营的法律障碍日益凸显。这既给游客出行带来了不便，也不利于旅游市场的区域化和一体化发展，改革呼声日甚。”省交通厅有关负责人表示。

看到问题症结之所在，从“立法”层面推动旅游客运车辆全省同城运营管理体制势在必行。此次修订的《海南经济特区道路旅游客运管理若干规定》（以下简称“新规定”），正是运用了经济特区立法权，对我省旅游客运车辆经营许可作出调整。

“实行省级运营机构统一许可，就是

打破县域壁垒，解决旅游客运市场“各自为政”

打破旅游交通区域限制的法律障碍！”省人大法制委负责人指出：一是实行省道路运输管理机构统一许可，打破了原有的行政许可壁垒和法律障碍，解决了全省旅游客运车辆无障碍通行问题，建立了旅游客运车辆全省同城运营管理的长效机制；二是对符合新规条件的现有市县内旅游客运经营者由省道路运输管理机构换发道路运输许可证和车辆营运证，规定其可以在原批准期限内在本经济特区从事道路旅游客运经营，解决了原市县运营机构许可的“一日游车”的出路问题，确保了改革稳步推进。

值得一提的是，“新规定”适应旅游新业态的发展变化，调整旅游客运经营准入门槛，扩大了承租者范围。鉴于我省旅游

客运结构散比2:8的现实情况，“新规定”调整了旅游客运经营准入门槛，将经营者的车数量从原来的“100辆以上、客位3000个以上”调整为“50辆以上，客位350个以上”；同时也打破了过去非旅行社单位和个人组织非营利性旅游活动不能租用旅游客运车辆的问题，重新明确了旅游客运车辆承租人范围不限于旅行社，任何单位和个人都可以直接向旅游客运经营者承租旅游客运车辆，旅游客运的公共服务性得到了更好体现。

尤为值得关注的是，“新规定”理顺了政府与企业的关系，完善行业自律管理，改革了运价定价机制。

旅行社管理改革——

不可否认，旅游市场多年发展过后，旅行社行业目前仍存在将社或服务网点承包给他人或允许他人挂靠经营等现象。为整治该现象，《海南经济特区旅行社管理规定》（以下简称“新规定”）加强了对旅行社分社和服务网点的统一管理，要求旅行社对分社及服务网点实行统一管理，统一财务，统一招徕和统一服务规范。

规范旅游购物和另行付费项目，打击零负团费经营是此次新规中的一大亮点。省人大法制委负责人表示，实践中，旅行社以不合理的低价招徕旅游者，在旅游途中诱骗或强迫旅游者购物、参加另行付费项目以获取利润，这种“零负团费”经营模式，给旅行社行业造成极大损害。

为此，“新规定”规范了旅行社安排购物场所和另行付费项目的行为，

打击零负团费等经营混乱行为

同时，针对旅游者合法权益受到侵害索赔无门等问题，明确了旅行社的先行赔偿责任，维护旅游者的合法权益。一是规定旅行社不得以不合理的低价组织旅游活动，不得以任何形式诱骗、强迫、变相强迫旅游者购物或者参加另行付费旅游项目，获取回扣等不正当利益。二是规定经组团社与旅游者协商一致或者旅游者要求安排购物场所、另行付费项目的，组团社应当与旅游者订立书面补充合同。三是明确旅行社的先行赔偿责任，规定给旅游者造成人身财产损害的，旅游者有权要求旅行社先行赔偿；旅行社赔偿后，可以向商品的销售者追偿。

“互联网+”时代，网络旅游经营模式发展迅速，但网络欺诈、非法经营旅行社业务等现象也与日俱增。“新管理

规定”对通过网络经营旅行社业务的行为增设了具体规范：一是规定通过网络经营旅行社业务的，应当依法办理工商登记和取得旅行社业务经营许可证。二是规定通过网络经营旅行社业务的，应当为旅游者提供真实、准确的旅游服务信息，选择具有合法经营资质的旅游经营者、旅游从业人员为服务提供方。三是规定网络交易平台经营者为旅行社提供交易服务的，应当核实旅行社的资质，并对旅行社及其发布的旅游产品和服务信息建立检查监控制度。四是规定网络交易平台经营者应当协助旅游、工商行政管理等主管部门查处网上违法经营行为，提供在其平台内涉嫌违法经营的旅行社的登记信息、交易数据等资料，不得隐瞒真实情况。从从严重梳理法律责任，净化旅游

导游管理改革——

2015年“五一”期间，云南一名导游人员，因游客购物消费额低，对游客进行辱骂的视频在网络疯传，遭到舆论谴责。然而，事件根源在于：导游的劳动报酬主要来源于游客购物的回扣，如导游有合法的劳动报酬，就不会发生这样的事情。在海南，统计显示，除部分导游作为旅行社专职导游外，我省约70%的导游都挂靠在导游服务公司（导游管理中心），收入无法保障的问题非常突出。

省人大法制委负责人表示，此次修订的《海南经济特区导游人员管理规定》，除了依据旅游法修改完善旅行社与导游人员订立劳动合同的规定外，还

从“根子”上整治导游购物回扣乱象

增加了第三个途径，即参加导游资格考试成绩合格，与导游服务公司订立劳动合同的人员也可以向省旅游主管部门申请取得导游证。与此同时，《规定》还取消了外省导游人员转入本经济特区执业的考试制度。《规定》明确，在本经济特区以外取得导游证的人员要求转入本经济特区执业的，与本经济特区的旅行社或者导游服务公司签订劳动合同，或者在本经济特区相关旅游行业组织注册即可，不需要参加转入考试。

此外，《规定》增加了对导游执业保护的规定。2015年5月，海南G98高速公路发生一起旅游大巴车追尾货车的交通事故

增加了第三个途径，即参加导游资格考试成绩合格，与导游服务公司订立劳动合同的人员也可以向省旅游主管部门申请取得导游证。与此同时，《规定》还取消了外省导游人员转入本经济特区执业的考试制度。《规定》明确，在本经济特区以外取得导游证的人员要求转入本经济特区执业的，与本经济特区的旅行社或者导游服务公司签订劳动合同，或者在本经济特区相关旅游行业组织注册即可，不需要参加转入考试。

此外，《规定》增加了对导游执业保护的规定。2015年5月，海南G98高速公路发生一起旅游大巴车追尾货车的交通事故

看数据

我国5A级旅游景区达201家 旺季平均门票价格102元

据《西安晚报》消息，近日在武汉发布的《2015中国旅游业发展报告》显示，至2015年7月，全国5A级旅游景区共有201家。虽然数量逐年增长，但近两年增长幅度分别只有6.29%、8.06%，增幅大幅下降。

中国旅游研究院武汉分院院长胡静分析，至2014年底，全国5A级景区旺季平均门票价格为102元，较2012、2013年分别下降22.14%、1.92%；淡季平均门票价格为92元，较2012、2013年分别下降19.83%、1.07%。

另据分析，我国5A级景区网络关注度差异较大。九寨沟景区的网络关注度位居全国之首，其次是黄山风景区。四川、陕西、北京、浙江等地区的5A级景区网络关注度平均水平位居全国前列；自然类、人文类5A级景区网络关注度偏高，而主题类5A级景区网络关注度相对较低。

听观点

旅游扶贫 既要扶业更要扶人

彭建

目前，旅游扶贫已经成为我国消除农村贫困的国家战略。在全国许多旅游资源丰富的贫困地区，旅游扶贫已经被地方政府列为农村扶贫开发的重要内容。

随着我国农村扶贫进入新的攻坚期，以“扶业”为主导的旅游扶贫观已经跟不上形势发展的需要，严重制约着旅游业应有的扶贫效应。一方面，在“扶业”观念的影响下，旅游扶贫的决策者们忙着把旅游业做大做强，对身处贫困漩涡中心的贫困人口重视不够。另一方面，旅游扶贫若只重“扶业”，忽视“扶人”，缺乏对贫困人口的人文关怀，还会引发马太效应，加剧贫困地区的贫富分化。因此，要使旅游业更好地发挥其应有的扶贫效应，在旅游扶贫中，既要“扶业”，更要“扶人”。

党中央、国务院于2013年底下发了《关于创新机制扎实推进农村扶贫开发工作的意见》，要求各地聚焦于那些真正贫困人口，建立精准扶贫工作机制，做到精准识别、精准扶持、精准管理和精准考核。对于那些旅游资源丰富的贫困地区，随着全国农村扶贫开发方式从“粗放”到“精准”的转变，旅游扶贫应将“扶人”置于旅游扶贫的重要位置，及早建立精准扶贫的工作机制，切实通过发展旅游业消除农村贫困。

在实施旅游扶贫战略中，如何才能更好地“扶人”，实现精准旅游扶贫？首先，相关部门要转变观念，充分认识到“扶人”才是旅游扶贫的根本目标，正确处理“扶人”和“扶业”的辩证关系；其次，在适合发展旅游业的贫困地区，要将贫困人口从农村人口中精准识别出来，理清制约他们参与并受益于旅游发展的困难和障碍；第三，要对贫困人口实施精准扶持，旅游扶贫政策的制定、资金的使用以及项目的设计和实施等都要围绕贫困人口的需要来展开，尽可能多地让那些真正贫困人口能参与并从旅游发展中受益；第四，要创新旅游扶贫评价方式，建立基于“扶人”的旅游扶贫效果评价模型和绩效考核体系。

当然，在旅游扶贫中强调“扶人”，并不是要否定“扶业”。通过“扶业”，有助于把旅游的“蛋糕”做大，提高旅游扶贫的效率，而强调“扶人”，有助于把“蛋糕”分好，维护旅游扶贫的公平。2014年11月，国家旅游局等7部门联合发文在全国挑选出6130个重点扶持村实施乡村旅游扶贫，国家对旅游扶贫的支持力度进一步加大，旅游业在消除农村贫困中被寄予厚望。新时期的旅游扶贫，应聚焦贫困人口大力“扶人”，做到“人”“业”兼顾，双轮并进，旅游扶贫才能取得更好的效果。

（中国旅游报）

