



专家针对国内旅游市场加速回暖提出建议

完善联合执法机制 加强旅游市场监管

□本报记者 朱宁宁 文/图

今年春节,久违的“人从众”重现旅游市场。多地景区门票售罄宣布限流,全国旅游市场加速回暖,国人释放的压抑已久的旅行需求出现井喷,朋友圈又出现了各地打卡的久违景象。经文化和旅游部数据中心测算,今年春节假期,全国国内旅游出游3.08亿人次,同比增长23.1%,恢复至2019年同期的88.6%;实现国内旅游收入3758.43亿元,同比增长30%,恢复至2019年同期的73.1%。

“报复性旅游”已经初见端倪,但随之而来的,还有一股让人不太愉悦的“熟悉的味道”——各地景区“被挤爆”,加之天气原因导致大量游客滞留,进退不得的游客“生无可恋”,丝毫不受不到游玩的乐趣;20元一碗面条只有6根,4个菜收费1500元,一些热门旅游城市饭店餐食质次价高;民宿价格翻五倍,酒店价格一路飙升,溢价严重却依旧一房难求……疫情防控措施调整后,旅游市场暴露出的问题不容小觑。迈开踏入春天的第一步,但一片繁荣背后也该看到问题。此次春节大考之后,如何让旅游市场接下来交出更令人满意的答卷,让旅游市场更好地在2023年起飞,刚刚复苏回暖的旅游市场面临一系列考验。

踏雪爬山被困 游客质疑景区管理失职

1月24日,大年初三。安徽黄山风景区接待游客34385人,创2018年以来春节假期单日接待量新高。但由于下雪导致拥堵,有游客反映下山时因人流量大在零下15摄氏度的环境中滞留5个半小时。还有网友吐槽,由于景区里人太多,自己从12点开始下山,一直堵到晚上7点多。更有网友戏称自己从光明顶到玉屏索道日常40分钟的路走了7个小时,最终还带回了4个冻疮。“黄山”词条随即也冲上了微博热搜榜。

无独有偶。同日,相似的场景也出现在了湖南张家界国家森林公园。据报道,1月24日,张家界景区接待游客逾6万人,接待人数创单日新高。有网友于当晚在短视频平台发布视频,吐槽由于景区未控制人流量,导致成千上万名游客大晚上被困在山上。因各种不放行和推搡,自己“好几次被挤得呼吸困难”。视频中,现场吵闹声不断。在短视频平台,有其他游客也反映在该景区被滞留。

“春节旅游人多可以理解,但像这样,明显就是景区没有控制人流量,导致成千上万名游客大晚上被困在山上。”很多游客都发出景区未控制人流量的质疑。

针对多地游客称在景区遭遇滞留5至7小时等现象,1月25日,国务院安委办紧急发布安全提示,各地各有关部门要加强景区景点安全监管,排查各类安全隐患,设立警示标牌,安排专人巡查;游客请勿到未正式开发开放的区域游玩,在山区、河谷等游玩时注意防范水流冲击等风险,遵守安全规定,加强自身安全防范。



图为1月24日北京圆明园遗址公园新春游园现场。

宰客现象频现 商家不讲诚信只赚快钱

除景区接待能力出现问题,供需严重失衡之外,一些旅游市场由来已久的顽疾,比如屡禁不止的宰客行为也在此次春节假期重现江湖。

陕西西安20元一碗的面条只有6根,广西北海某饭店4个菜消费1500元,春节期间,多起涉嫌宰客的行为冲上微博热搜。据报道,1月25日,海南省三亚市市场监督管理局通报5起查处的涉嫌违法行为典型案例,截至当日,三亚已通报查处20余起旅游市场涉嫌违法行为。

除了这些违法行为,还有一些游离于灰色地带的现象。不难发现,春节假期很多热门景区的餐饮价格已经高出正常范围不少。北京圆明园新春庙会上一串烤鱿鱼30元,一串鸭肉烤肉串20元;厦门鼓浪屿一碗绵绵冰标准定价38元……由于恰逢春节,很多游客想着“来都来了”“大过年的”,不想败兴而归,最终心甘情愿地掏了腰包。很多商家也正是抓住了游客们的这种心理,“一锤子买卖”做得不亦乐乎。

除了“吃的”贵,今年春节期间,“住的”也贵。不但热门旅游景区酒店的价格普遍涨了三到五倍,旅游复苏在很大程度上带动了民宿市场恢复,民

宿价格也一路飙升。有数据显示,今年春节假期前整个民宿预订量已达2022年春节的6倍。有网友抱怨,平时100多元的民宿春节价格突破600元。

诚信经营为本 旅游业应走高质量之路

“今年春节旅游市场出现的各种乱象,其实都是国内旅游市场的老问题。”文化和旅游部法治专家委员会委员、北京第二外国语学院文化旅游法律法研究中心副主任王天星说。

王天星分析指出,接待能力超限问题而言,从企业的角度来看,既有管理能力、应对大客流能力不足的原因,更有为了获取超额利润而超限售票的问题;从政府的角度看,对于景区超限售票、超限接待缺乏预判,在事件发生时,没有及时启动预警机制,采取妥善措施疏导游客。

对于商家宰客行为,王天星认为,从企业的角度看,是诚信文化缺失,赚快钱心理横行;从政府角度看,问题还是出在不能严格执法。无论本地消费者,还是外地游客,都应是政府公共服务的对象。在本行政区域内发生的任何违法行为,无论权益受损者来自哪里,政府部门都不应区别对待,而应严格执法履行职责。

“总之,在旅游业的复苏路上,企业应当摒弃

曾经的“赚外地游客一把”的心理,诚信经营,以高质量发展走可持续之路,这才是政府发展地方经济之良策。”王天星说。

市场强势复苏 明确职责边界加强监管

后疫情时代,面对旅游业的强势恢复,做好旅游市场引导和监管尤为重要。

在文化和旅游部法治专家委员会委员、浙江大学城市学院文化和旅游法治研究中心执行主任胡斌看来,首要的就是靠前站位,提前做好因旅游接待能力跟不上导致的旅游纠纷应急预案,深化综合监管体制,完善联合执法机制,最大限度统筹协调确保游客权益。与此同时,有关部门应主动作为,一方面要通过指导、约谈等多种方式主动引导旅游市场主体落实主体责任,完善线上线下投诉举报渠道,进一步发挥社会公众的监督作用,另一方面也要综合运用行政处罚、信用惩戒、信息公示等方法,严厉打击各类违法行为,尤其是严重损害游客权益的违法行为。

针对露营等旅游新业态和“野景区”等监管难点,胡斌建议在保障游客权益的角度出发,结合当地实际,创新监管体制机制,明确各部门的职责边界,更好地助力疫后旅游业的快速复苏。

中消协发布2022年消费维权舆情热点 专家建议

进一步加大力度保障消费者知情权

□本报记者 赵晨熙

中央经济工作会议将“着力扩大国内需求”作为2023年重点工作任务,特别强调“要把恢复和扩大消费摆在优先位置”。加强消费者权益保护,是促进消费持续恢复、推动消费朝着高水平、高质量发展的重要支撑。

近日,中国消费者协会(以下简称中消协)联合人民网舆情数据中心,共同梳理出“2022年十大消费维权舆情热点”,“价格刺客”、医疗美容风险与陷阱、预制菜产品品质等纷纷上榜。

“从这些消费维权热点事件中不难发现,消费者权益知情权屡屡遭到侵害,应进一步加大对消费者知情权的保障力度。”中国人民大学法学院教授刘海俊近日接受《法治日报》记者采访时表示,中消协“点名”这些热点事件,不仅为引起社会各界对消费维权问题的关注,更寄希望于相关部门不断强化监管,相关政策规范不断完善,切实保障消费者合法权益,营造安全放心诚信的消费环境。

“价格刺客”侵犯消费者知情权

一款皮面笔记本能卖多少钱?在北京市民曾博宇的认知中,100多元已经是“极限”了,直到他在家附近的某大型商场内挑选了一款颜值颇高的皮面笔记本后,他的认知被刷新了。

因为需要代表单位作报告,曾博宇选择了商场内一家主营进口文具的店面想要全面更新一下自己的“设备”。“进口文具价格肯定会贵一些,我虽然有点心理准备,但还是被一款售价高达600多元号称来自意大利的皮面笔记本吓退了。”曾博宇看中的这款笔记本摆在货架正中位置,下面还有打光灯和来自意大利的宣传牌,处处彰显“不凡”,却并未标明具体价格。

询问店员价格后,曾博宇默默放下了这款笔记本,他发现店内不少文具都在极力宣传产地、功能,但最关键的价格却未作明示。

像曾博宇这样遭遇“文具刺客”的人不在少数,自2022年夏天“雪糕刺客”一词走红后,不少消费者纷纷吐槽相继遭遇“水果刺客”“文具刺客”等。在中消协发布的“2022年十大消费维权舆情热

点”中,“价格刺客”也高居首位。

“‘价格刺客’常用招数是商家把不同价位商品混放,且价格标识不明显,价签与商品不对应,意图混淆消费者视线,购买高价产品。”刘海俊指出,这种行为已经侵犯了消费者的知情权、选择权和公平交易权。如果能够证明一些普通商品定价明显偏高,甚至存在将普通商品“伪装”成高档商品出售等情况,则属于价格欺诈行为,涉嫌违反价格法。

在刘海俊看来,解决这一问题的“牛鼻子”是要充分保障消费者的知情权,商家必须明码标价,监管部门也要对此类问题加大监督和抽查力度。

值得一提的是,针对“价格刺客”现象,2022年7月1日起施行的《明码标价和禁止价格欺诈规定》明确要求,经营者应当以显著方式进行明码标价,明确标示价格所对应的商品或者服务。此规定也被誉为可有力回击“价格刺客”的“价格卫士”。

未成年人整容问题不容忽视

爱美之心,人皆有之,随着人们生活水平的不断提高,越来越多的人愿意在医疗美容上“一掷千金”。

激光嫩肤、削骨磨皮、隆胸吸脂……看似便捷的医美服务却并非如宣传那般美好。据中消协统计数据显示,从2015年到2020年,全国消协组织每年收到的医美行业投诉从483件增长到7233件,主要问题包括:部分医美机构证照不齐全,未取得医美经营许可或超范围经营;机构工作人员不具备执业资格,操作不规范;医疗产品渠道不明,部分医美机构使用假货、水货针剂以及山寨设备等;医美效果难以评估,服务质量与消费者预期有较大差距等。

“医美领域一直是消费乱象丛生的重灾区之一,一些隐藏在居民楼内的作坊式工作室更是加大了监管部门的查处难度。”刘海俊认为,针对“医美陷阱”,除有关部门要加强行业监管外,行业协会及消协组织等也应通过多种手段引导消费者科学理性消费并注重保留证据便于维权。医疗美容机构更要落实主体责任,不断提升

医疗技术、服务品质,保障消费者的合法权益和身体健康。

除各类消费陷阱外,医美领域一个同样不容忽视的现象就是未成年人医美消费人群在不断增加。

记者从多家医美机构了解到,寒假期间,有不少学生咨询脸部整容,有些甚至由家长陪同,“相对简单”的双眼皮手术成为未成年人整容的“入门项目”,也有的咨询隆鼻或改变脸型的面部手术。

面对整容低龄化趋势,我国法律针对未成年人整容的规范却几乎处于真空地带。目前涉及未成年人医美的规范只有2002年施行的《医疗美容服务管理办法》,其中第十九条规定,未经监护人同意,不得为无行为能力或限制行为能力人实施医疗美容项目。

“这意味着,如果得到监护人同意,是可以为未成年人提供整容服务的。”但在中国政法大学医药法律与伦理研究中心主任刘鑫看来,这种处理方式过于简单,在美容整形问题上,应警惕监护权滥用。监护目的是要保护未成年人合法权益,要充分考虑到利弊,像整容这种直接影响孩子人身安全的行为,能否简单地由监护人签字行使代理权,值得商榷。

未成年人保护法第四条规定,保护未成年人,应当坚持最有利于未成年人的原则,其中第四项要求在处理涉及未成年人事项时,应适应未成年人身心健康发展的规律和特点。

“这一原则贯穿于未成年人保护法中,也为家庭、学校以及各个机构树立了对待未成年人的行为原则。”中国政法大学未成年人事务治理与法律研究基地副主任宛宁宁认为,未成年人心智和判断力还不成熟,整容对于尚处于发育中的未成年人而言风险极大,因此依据最有利于未成年人原则,即便现行法律没有明确禁止,相关医美机构也应从未成年人身心健康角度出发,拒绝为未成年人进行非必要的整容。

预制菜行业应出台国家标准

伴随“懒人经济”“宅经济”的兴起,易烹、即

食、省时省事的预制菜逐渐进入公众视野。

预制菜一般是指将各种食材配以辅料,加工制作为成品或半成品,经简单处理即可食用的便捷风味菜品。记者在某电商平台搜索“预制菜”关键词后发现预制菜品种类繁多,销量火爆,宫保鸡丁、糖醋里脊、佛跳墙……商家宣称,只需简单加热,就可享用各色美食。

然而,在繁荣发展之下,预制菜却屡屡被曝出质量参差不齐、口味欠佳、标识信息标注不全等问题,引发消费者担忧。

全国人大代表、肇庆大华农生物制品有限公司董事长兼首席科学家陈瑞爱一直关注预制菜行业发展,她指出,目前国内预制菜企业生产规模和发展水平参差不齐,许多企业仍然停留在初级加工阶段,技术落后,生产环境较差,无法有效对生产中的各个环节进行食品安全控制。

“当前针对预制菜行业,只有一些企业标准或团体标准,尚未有相关国家标准。”在陈瑞爱看来,标准缺失使得预制菜难以实现原材料追溯和标准化生产,会导致预制菜图文不符、偷工减料、食材不新鲜等问题,不仅侵犯消费者合法权益,也会影响整个行业的健康发展。她建议在加大监管的同时,尽快出台国家标准,细化预制菜生产、加工、制作等各环节安全标准,保障消费者舌尖上的安全。

除食品质量外,为降低经营成本,当前一些餐饮商家也会通过对预制菜进行再加工来为顾客提供餐饮服务。但消费者反映,餐饮商户大多会隐瞒食品由预制菜制作的情况,这使得消费者对预制菜加工而成,商家应对消费者明示,且在价格方面应与现炒菜品有所区别,供消费者选择,个别宣称“现炒现制”的商家则应避免使用预制菜,否则将涉嫌消费欺诈。

教育部部署2023年普通高校招生工作 持续促进高校招生入学机会公平

本报讯 记者赵晨熙 近日,教育部印发《关于做好2023年普通高校招生工作的通知》(以下简称《通知》),对2023年普通高校招生工作作出部署。

《通知》要求全力保障考试组织安全平稳,全面落实考试安全责任,加强部门协作机制,开展手机作弊专项治理,强化考试环境综合治理。认真落实有关优化疫情防控的措施要求,统筹做好考试防疫工作。

《通知》强调,要持续促进高校招生入学机会公平,继续实施国家支援中西部地区招生协作计划,重点高校面向农村和脱贫地区专项计划,做好随迁子女在流入地参加高考工作。严格开展报名资格审核,严厉打击“高考移民”。

《通知》提出,要稳妥推进高校考试招生改革,持续深化考试内容改革,引导学生德智体美劳全面发展。要进一步完善高等职业教育考试招生制度,推进职教融通、协调发展。

《通知》要求切实加强招生规范管理,严肃招生工作纪律,严格招生信息安全管理,认真落实招生信息公开制度,强化监督管理,加大违规招生查处力度。

民政部公布风险防范化解典型案例 努力维护社会组织登记管理秩序

本报讯 记者蒲晓磊 近日,民政部公布近年来各地办理的10个社会组织领域风险防范化解典型案例。

这10个典型案例包括广东某联合会违规开展评比表彰被行政处罚,山东某工程质量安全协会因违规收费敛财等行为被撤销登记,江西某“僵尸型”社会组织被撤销登记,天津某慈善基金会因对外借款等违法行为被吊销登记证书,安徽某教育基金会被处罚后整改到位恢复正常运转,上海某发展中心弄虚作假骗取法定代表人变更登记被撤销许可,浙江某中西医结合门诊部根据有关国家机关意见被撤销登记,河北某职业培训学校私自转让法人登记证书,印章被行政处罚,非法社会组织“圣约家教会”“阿斯拉学堂”被依法取缔,非法社会组织“河南省蒙古族姓氏历史文化研究会”被依法取缔。

近年来,各地民政部门积极落实党中央、国务院决策部署,根据民政部工作安排,通过加强日常监管,开展专项行动,严格执法检查,常态化打击整治非法社会组织等多种举措,切实履行社会组织登记管理机关职责,认真做好社会组织领域风险防范化解工作,努力维护社会组织登记管理秩序,维护社会和谐稳定。此次将近年来各地办理的10个相关典型案例进行公布,供登记管理机关和社会组织参考。

文旅部强化文化艺术和旅游职业教育 提质培优行动计划实施方案出炉

本报讯 记者朱宁宁 文化和旅游部近日发布《2023年全国文化艺术职业教育和旅游职业教育提质培优行动计划实施方案》(以下简称《方案》),继续实施全国文化艺术职业教育和旅游职业教育提质培优行动计划。根据《方案》,对入选院校,文旅部给予一定项目经费扶持。

全国文化艺术职业教育和旅游职业教育提质培优行动计划是文化和旅游部设立的行业人才培养专项。2023年,该计划设置学生实践引领计划、“双师型”教师创新发展计划、专业研究生科研攻关计划三类项目。

《方案》明确,支持文化艺术高职院校、旅游高职院校、文化和旅游部共建院校创新建设学生实践能力培养体系,丰富学生实习实践形式与载体,鼓励牵头联合行业上下游龙头企业事业单位、相关院校、研究机构共同打造产教融合共同体或学生实践创新中心;鼓励同文化和旅游发展重点村镇、区域或大型文旅综合体结成深度合作关系,共同进行项目开发和运营管理;鼓励校企、校地双方开发专业实训课程与学生实践能力培养项目,开展联合招生、订单培养、学徒培养,共建智慧中心、技术中心、双创中心,实现专业课程与真实生产、管理、服务过程的有机融汇,实现教学成果与现实生产任务的立体贯通。

《方案》指出,鼓励依托行业龙头企业事业单位共同建设“双师型”教师培养培训基地,提高高校行业产业特聘教师比例,鼓励设立行业产业特聘导师(技术技能大师)工作室,通过柔性引才引入一大批行业优秀人才充实兼职教师队伍,不断优化“双师”队伍比例结构。

《方案》规定,支持艺术专业学位研究生(MFA)、旅游管理专业学位研究生(MTA)和图书情报专业学位研究生(MLIS)培养院校强化学生培养体系建设,突出培养专业学位研究生的行业实践应用能力。2023年计划遴选扶持不超过10所院校纳入专业研究生科研创新计划。

医保局公布2022年异地就医直接结算情况 每个县至少有一家定点医疗机构

本报讯 记者赵晨熙 国家医疗保障局近日公布2022年全国跨省异地就医直接结算有关情况,2022年1月至12月,全国跨省异地就医直接结算惠及3812.35万人次,基金支付809.19亿元。

国家医保局表示,2022年,全国跨省异地就医直接结算工作取得阶段性成效,统一住院、普通门诊和门诊慢特病费用跨省直接结算政策,进一步扩大跨省异地就医直接结算覆盖范围,实现每个县至少有一家定点医疗机构,能够直接结算包括门诊费用在内的医疗费用,高血压、糖尿病、恶性肿瘤门诊放化疗、尿毒症透析、器官移植术后抗排异治疗等7种门诊慢特病相关治疗费用跨省直接结算,实现统筹地区全覆盖。

住院费用跨省直接结算运行稳定。截至2022年12月底,全国住院费用跨省联网定点医疗机构数量为627万家,2022年1月至12月,全国住院费用跨省直接结算56879万人次,比2021年增加112820万人次,增长29.1%;基金支付762.33亿元,比2021年增加137.01亿元,增长22.1%。

此外,门诊费用跨省直接结算范围进一步扩大。截至2022年12月底,门诊费用跨省联网定点医疗机构887万家(其中门诊慢特病费用跨省联网定点医疗机构1.43万家),定点零售药店22.62万家。



制图/李晓军