

加长版“五一”拉动旅游消费

在线平台预订仍需规范



加长版的4天“五一”小长假大幕落下,众多游客都利用假期时间出游观光。经文化和旅游部综合测算,2019年“五一”假日期间全国国内旅游接待总人数1.95亿人次,实现旅游收入1176.7亿元。民众出游热情高涨,旅游市场整体平稳,记者综合人民网旅游3·15投诉平台数据及相关媒体报道案例发现,“五一”假期中,除了景区拥堵等问题外,在线旅游平台的订单违约等现象也较为突出。

在线旅游平台订单违约问题突出

在线预订机票、酒店、景区门票目前已经越来越普遍,但由于在线预订平台上的供应商质量参差不齐,平台缺乏有效监管等原因,游客经常会在预订中吃亏上当。来自人民网旅游3·15投诉平台的数据显示,5月1日-5月4日,来自在线旅游领域的投诉对象最为集中,分别涉及去哪儿网、飞猪、同程网、携程旅行网4家企业。其中,机票、酒店费用不退,实际行程与订单不符等问题最为突出。

“五一”小长假期间,来自央视的报道显示,消费者小何在途牛旅游网事先预订好了酒店房间,结果在已经收到酒店确认单的情况下,途牛突然表示该订单由于价格错误无法履行。同样是预订酒店,来自《潇湘晨报》的报道称,广西游客蒋先生一行9人,原本通过同程艺龙订了5间双人间,但到了店里才知道无房。酒店方称,早与同程艺龙解除了合作关系,同程艺龙则回应称,是通过第三方平台拿到的

房源,可能是系统出现错误导致的。蒋先生表示,同程艺龙最终承诺全额退款,又多给了200元。但此事之后,蒋先生无心继续游玩,提前结束了行程。湖南瑞邦律师事务所律师刘明律师表示,通过同程艺龙预订房间,是消费者与平台签订的合同关系,与酒店并未产生直接的合同关系。如果订房后,遭遇“到店无房”问题,消费者只能向平台索赔,平台要承担相应的违约责任。

多地景区开启“人从众”模式

文化和旅游部方面表示,本次假期调整,回应了人民群众对假期的期盼,亲子、研学等形式的家庭游成为热点,拉动了文化、休闲、餐饮、乡村等消费。文化和旅游消费额在501元-1000元之间的游客比例最高,为38.0%,较清明假期提高1.2个百分点;游客平均外出停留时间为2.25天,较清明假期增长9.5%。

记者了解到,今年“五一”小长假,全国多地景区也都开启了“人从众”模式,不少景区内人山人海。根据央视新闻报道,“五一”期间,浙江嘉兴的西塘古镇、云南大理古

城、东莞银瓶山森林公园等景区出现不同程度的拥堵。来自北京市文化和旅游局的数据显示,王府井、南锣鼓巷的接待游客量均超过了100万人。来自公安部交通管理局的数据显示,4月30日14时至5月1日14时24小时流量监测情况看,40条主要高速公路200个重要通道点位流量环比上升75.9%。其中,京藏高速、京港澳高速北京段,沪陕高速、沪渝高速、沈海高速上海段等点位监测流量环比上升超过200%,部分路段出现排队缓行现象。

文化和旅游部方面指出,“五一”假期,游客集中出游,各地景区、交通压力增大。为确保游客出行和游览安全,各地采取多种措施,如管控客流、增加车位、开放无线网络、免费提供茶水等,为游客提供贴心服务,全力提升游客体验。业内人士表示,造成小长假多地拥堵的原因一方面是民众出游需求集中释放导致,另一方面是一些景区、道路的相关公共服务设施、导流政策还不够完善,同时如果带薪休假制度能够进一步落实,也将分散小长假的出游高峰压力。

出游安全仍需时刻注意

“五一”出行,旅游安全仍需注意。成都市双流县太平镇党委政府官方微博5月2日发布通报:5月1日由成都市兰花楹农业开发有限责任公司开发的“孩子的院子”亲子乐园,发生一起游客冲出滑梯防护设施事故。截至5月2日2时,2名成人伤者送医后经抢救无效死亡,12

名受伤游客正在医院接受救治。目前,涉事企业相关负责人已被控制,该乐园已被责令停止运营。

同样是在今年“五一”期间,据中新网报道,一名女性游客因在三亚游玩劳累过度,晕倒在亚龙湾高铁站。车站执勤民警快速反应,协助女子家属将其送医救治。对此,

民警提示:假日期间出门旅行要根据自身情况劳逸结合,不宜超过身体负荷能力地疲劳游玩,以免发生意外。对于有先天性疾病或心肺类疾病的旅客,建议随身携带必要的应急医药。出现紧急状况时,第一时间向执勤民警寻求帮助。

(据人民网)

手机被猴子抢走咬坏 景区该赔吗?

贵阳市森林公园:已与游客和解

“五一”假期期间,贵阳一女子在贵阳市森林公园内,被猕猴抢走了两部手机。等拿回来时手机屏幕已破损。对此,公园对给该游客造成损失表示道歉,在受到舆论关注后,双方达成和解。

5月3日,贵阳的严女士带着孩子在贵阳市森林公园内樱花园一带游玩,没想到突然被猴子抢走了她的随身袋子,这个袋子里只有两个手机、两件衣服,并没有吃的。

“(猴子)突然出现的,因为我在这里路过,我没有逗它。(猴子)就从我手上抢了袋子,爬到树上去了。”严女士说,“十多只(猴子)是有的,这边一群,那边树上有一群。”

当时,有过路的群众给严女士出主意,拿点吃的东西去逗一只小一点的猴子,这个猴子就丢了个手机下来。随后,严女士找到园区值班人员处理,有猴子将严女士的另一部手机丢到树林里。

但严女士发现,她的手机已损坏,手机屏幕出现裂缝,手机壳上也有被牙齿咬过的痕迹。见此情形,严女士将情况反映给了贵阳市森林公园。森林公园管理处的工作人员向严女士道歉,但表示这不是公园方面的责任,他们无法进行赔偿。

随着严女士讲述事情经过的视频发布上网,5月6日下午,北青报记者从贵阳市森林公园获悉,公园已与严女士达成了和解,但对于和解的情况,及是否对女子有赔偿,公园表示不便回答。

贵阳市森林公园的一位工作人员告诉北青报记者,公园里的猕猴是野生的,且森林里的主干道和人行道上都设有对游客的提示,“(提示)就像广告牌那种,‘此处猕猴凶险,禁止逗留’‘禁止喂食猕猴’,重点就是不要给猕猴喂食,不要挑逗。”

公园的工作人员称:“如果是在管理上存在着漏洞,我们会进一步去核实、弥补,如果在管理上存在不足,我们会敦促相关责任部门去完善、落实管理制度。”

>>>相关链接

律师:景区需尽到合理限度范围内的安全保障义务

有网友关心,游玩景区,财物被猴子损坏,谁来赔偿损失呢?北青报记者就此咨询了北京炜衡律师事务所律师周浩。

周浩称,最高人民法院《关于审理人身损害赔偿案件适用法律若干问题的解释》第六条关于“从事住宿、餐饮、娱乐等经营活动或者其他社会活动的自然人、法人、其他组织,未尽合理限度范围内的安全保障义务致使他人遭受人身损害,赔偿权利人请求其承担相应赔偿责任的,人民法院应予支持”,因此,景区没有尽到自己的合理限度范围内的安全保障义务,要给予赔偿,这里的安全义务包括消除安全隐患或者提示注意。

(据《北京青年报》)