

伴随互联网的全面发展,很多出门旅游的职工在网上选择旅游产品。今年9月,国家旅游局发布了文件,明确了到2020年旅游业与互联网全面融合,提出了实现在线旅游消费支出占国民旅游消费支出的20%的发展目标。如何在快速发展中规范在线旅游市场,将是一个紧迫而关键的课题。近日,市旅游委组织旅游业专家进行探讨。



邹伟南:北京市旅游发展委员会委员
侯振刚:国家旅游局巡视员
李云鹏:首都经济贸易大学教授
张少波:奇虎360公司360好搜市场总监

在线旅游市场如何规范? 旅游业专家纷支高招

□本报记者 张江艳 文/摄

需加大整治网上虚假信息

邹伟南:在线旅游是一个新生事物,它在为游客带来便捷和实惠时,也会出现许多问题,比如冒名欺诈、低价揽客、虚假宣传,以及改变行程的现象。

就我们北京目前的市场情况来看,主要有这么几个问题。一个是通过网上报名,陷入非法旅游的陷阱,这个数量在不断的增加。我们统计了一下,2014年投诉量约为6285件,在这其中涉及到网络旅游投诉的有4752件,占到了投诉总量的75.6%。尤其是北京一日游,一日游里面通过网络报名的有2498件,占到92.5%。

第二个问题是一些网络搜索工具普遍存在着大量虚假信息,这也是大量游客受骗上当的主要渠道。第三个问题是一些知名旅游企业存在着被假冒名称顶替的现象,仿冒不正当经营的主体名称中,包含了像北京的青年旅行社、中青旅、中国国际旅行社等知名企业。

所以说从以上情况看,旅游在网上虚假信息比较泛滥,也成为影响当前旅游秩序的一个祸源。为了有效加强在线旅游监管治理,我们今年五一前分别推出了旅游行业信誉公示诚信体系与黑名单政治机制,先后对62家黑名单网站做了下线处理,对192

家白名单网站进行了审核,同时与360好搜网合作,开设了虚假旅游网站举报专区。通过这一系列举措,到今年7月份,北京网络旅游的投诉总量比重,从去年的91%下降到现在的51%。

在线旅游监管游离在法律之外

侯振刚:从表示形式上,在线旅游日趋多元。OTA,最早介入在线旅游的一股力量,携程为代表,这块目前可以说还是在在线旅游最主要的力量。第二个,网站也逐渐成为我们传统旅行社重要的营销和销售渠道。第三个,旅游产品的第三方交易平台越来越成为主流,最早以去哪儿为代表,当时把垂直搜索引擎进来,方便了大家比价格,同时又直接关联了预订,很方便。

在金融市场上,现在在线旅游也备受市场投资的青睐,第一个就是传统的互联网企业,通过收购和参股这些旅游网站进入在线旅游市场,比如大家熟知的百度、阿里和腾讯。一些金融企业,比如银行信用卡部门,都在与旅行社合作,为信用卡会员提供旅游在线产品预订服务。可以说,在线旅游市场越来越受到投资者青睐,这也就为我们监管和规范旅游市场增加了紧迫感。

说到问题,首先要说在线旅游市场的准入机制。大家知道,

当时旅游法出台的时候,对在线旅游没有一个特别明确和详细的规定,当然那时候没想到在线旅游这两年发展的这么快。旅游法对线下实体旅行社的资质法律规定非常明确,但对在线旅游是个游离地带。当在线旅游网站卖单一旅行社产品的时候,不是旅行社综合产品,监管起来很难。

李云鹏:我也给大家介绍一些数字,人民网在2014年对旅游315投诉显示,在线旅游投诉占了所有旅游投诉量50%左右,北京市和云南一样,作为在线旅游高发区域,知名度越高的在线旅游企业被投诉的数量越多。

我们发现,其实最难监管的部分不是旅行社在线经营的部门,最难监管的是我们在市场当中有诸多的第三方的服务平台,而第三方服务平台绝大部分不是携程、去哪儿、途牛、同城等旅游类的企业,更多出问题的是非旅游企业,比如说像某些生活服务类网站卖一些旅游的产品,比如说在淘宝上卖一些酒店,比如说在天气预报网推荐一个线。这个问题会辐射到整个旅游市场和网络市场当中的各个角落,所以我们监管起来难度可想而知。

网站推出旅游欺诈全赔计划

张少波:我们分析一下,旅客究竟关注哪些地方,我们从旅

客搜索关键词情况来看第一是门票,第二是旅游安全,第三是中途收费,第四是景区情况。我们360好搜在2013年7月推出了欺诈全赔计划。这个计划出现的初衷是在在线旅游的一个案例,2013年5月份我们看到微博上有一个投诉,一个老板在杭州出差买机票的时候遇到欺诈事情,他在微博上进行了投诉,说是通过360搜索发现这个机票的,连接到另外一个网站,这个网站是旅游网站,就出现了事情。360当时国内也没有欺诈全赔机制,这个责任到底是谁的呢?首先是提供旅游的网站有责任,但是我们360好搜毕竟是作为网页的入口,当法律没有这方面要求的时候,好搜率先推出来欺诈全赔,当时赔付了大概26万元,这是个例。大概两个月之后这个例子推广到全国行业,都实行欺诈全赔,在当年赔付金额达到200万。

一些在线旅游已经成为网络欺诈的重灾区,在线旅游安全问题主要是陷阱非常多,目前360主要和旅游委合作做在线监管平台。另外,在数据方面,360推出了旅游预测,能够预测出来在各个节气的时候各景点的拥挤程度,非常拥挤还是一般拥挤,还是宽松,这样会帮助用户对数据上面做一些分析,包括对门票、交通、住宿和人流状态进行预先播报,这样让大家避免在旺季的时候去过度密集的地方。

【边聊边论】

家政行业女农民工需接受哪些培训?

被访者:许义婷/记者:马超

“‘爱家’大兴区家政服务业女性农民工能力建设”,这是北京市大兴区家庭服务协会推出的一个服务女性农民工的项目。该项目是怎么服务女性农民工的,本报记者近日与项目主管许义婷进行了对话。

记者:项目为什么要针对女性农民工进行服务?

许义婷:项目服务的目的旨在为提高大兴区家政服务业女性农民工的专业素养与职业素养,服务对象为大兴区家政服务人员和社会家政需求家庭,预计服务覆盖大兴区3000个家庭。培训对象为大兴区家政服务机构中的女性农民工,大兴区有意愿从事家政服务的居民,预计直接培训1000人。

点评:项目为女性农民工量身打造,服务数量大。

记者:项目是如何宣传推广的?

许义婷:为了让项目有影响力,今年6月我们进行了宣传推广,扩大培训受众群体。主要推广方式有两种,一是在社区进行宣传,借助村、镇,通过公告、活动、海报、网络等方式在社会上宣传;二是与大兴区家政服务机构联系,为机构家政服务员组织培训。

点评:多渠道宣传让女性农民工知晓项目。

记者:项目培训内容都有什么?

许义婷:服务内容分为家政服务培训、社会融入、家庭关系辅导、亲职教育、维权辅导等5个部分。

家政服务培训在今年7-9月已经开展,培训内容包括家政服务员的职业素养、必备的家庭常识、家居保洁、家庭膳食、婴幼儿的护理、老年人的护理、住院病人的护理、孕产妇的护理等,目前已经开展2场培训,共服务100人。

社会融入培训部分从9月开始,将持续至11月,主要组织大兴区家政服务业女性农民工及其家人共同参与城市体验活动,参与社会志愿服务活动,提高其对城市生活的融入与认可度。

家庭关系辅导培训尚在计划中,计划今年11月到明年1月由专业心理咨询师、婚姻辅导员为家政服务业女性农民工及其家人提供家庭关系辅导培训及互动活动,并提供相应指导,促进家庭融合,提高家庭幸福感。计划开展活动2场,共计服务100人。

维权辅导方面,计划2016年3-5月开展维权讲座及维权活动,为大兴区家政服务业女性农民工提供维权服务,提高其自我维权的意识与能力,并提供维权咨询平台,利于服务主体在未来工作生活中拥有一个专业的维权支持平台。预计开展活动2场,共计服务100人。

点评:服务内容详实,有具体的时间表,有服务人数。

■有问必答

提问:饰品公司职工 崔言燕

回答:市总工会法律服务中心 杨雪峰

怀孕俩月,请辞单位不批怎么办?

□本报记者 王香岚

崔言燕:我今年32岁,大学毕业后就从河北来到北京工作。一年半前,我被一家饰品公司招聘为设计员。入职时公司跟我签订了2年固定期限劳动合同,约定工资为3500元加奖金。

近日,我到医院检查时发现自己怀孕了。我之前曾怀孕过三次,都在怀孕三四个小时流产,其后就一直无法再怀孕了。我和老公及双方父母都很着急,为能再次怀孕,我曾辞职在家休息一年调养身体,经医院检查各项指

标都合格了我去应聘饰品公司的职位。

这次怀孕后我们全家都很高兴,可又担心再次流产保不住孩子,都劝我赶紧辞职回家养胎。我向公司申请辞职,单位说我正怀孕不能辞职,否则一旦发生劳动争议单位要支付赔偿。我明白单位不同意辞职的另一个原因,是对我的设计领导很满意,而我的工资又不高,他们很难招聘到我这种设计人员。但我的工作需要经常加班加点,我不想因为工

作再流产,所以坚持要辞职,可劳动合同中规定,未经单位批准离职,员工需向公司支付7万元赔偿金。请问:公司不批准我辞职,我又不能一走了之,现在我该怎么办?

杨雪峰:您好,《劳动合同法》第37条规定,劳动者提前三十日以书面形式通知用人单位,可以解除劳动合同。根据上述规定,你只需要提前30天书面通知公司,不需要公司批准即可解除

劳动合同。另外,你与公司的劳动合同中关于“未经单位批准离职,员工需向公司支付7万元赔偿金”的约定,违反了《劳动合同法》第25条规定,根据《劳动合同法》第26条的内容,该条款无效。

