

国家旅游局：游客不文明行为严重或被限乘机

8月1日，国家旅游局公布了《旅行社条例(修订草案送审稿)》，并公开征求意见。其中，针对近些年频发的游客不文明行为、出游安全、不合理低价等问题作出了相应规定，并首次明确旅游网站提供虚假信息也需担责。

关注1

游客被强迫购物可要求旅行社垫付退货款

对于近年来经常发生的强迫购物、自费现象，新修订的条例中明确规定，旅行社指定具体购物场所或者安排另行付费旅游项目的，应当在包价旅游合同中载明购物次数、停留时间、购物场所的名称和主要商品情况；另行付费旅游项目的内容、价格及活动时长；不参加相关活动的旅游者的行程安排；并与旅游者协商一致，由旅游者签字确认。同时，旅行社及其从业人员不得通过安排旅游者参加购物活动、另行付费旅游项目，或者旅游者购物消费，以回扣、佣金、人头费或者奖励费等名义，获取相关经营者给予的财物。旅行社及其从业人员不得以殴打、辱骂、恐吓、威胁等方式，或者侮辱、诽谤、贬损、虐待等方式，对旅游者进行侮辱、诽谤、贬损、虐待或者变相强迫旅游者参加购物活动、另行付费旅游项目。

解读

游客退货需备好证据

中国未来研究会旅游分会副会长刘思敏表示，条例这项规定将能够有效落实先行赔付的机制，如果游客买了假货，旅行社不管退货且不赔付，游客可以理直气壮地进行投诉，相关旅游主管部门也会按条例规定去督促旅行社为游客办理退货、赔偿。但刘思敏指出，在具体实施过程中，游客的取证比较关键，首先需要证明是被强迫、欺骗购买，或者需要证明购买的物品是假货。这就要求游客提前保留好发票、视频等相关证据。

关注2

不文明行为严重游客乘坐航班或将被限

针对我国游客在出游过程中发生的不文明行为，条例规定，旅游者



在旅游活动中有违法行为或者严重不文明行为的，旅游主管部门可以将旅游者的

相关信息纳入不文明行为记录，向社会公布，并向公安、海关、检验检疫、边检、交通、金融等部门和机构、行业组织及有关经营者通报。有关部门和机构、行业组织、经营者可以根据职责权限在征信系统中记录，以及采取在一定期限内限制出境旅游、边境旅游、参加团队旅游、乘坐航班等惩戒措施。

解读

惩戒措施执行有难度

记者了解到，国家旅游局近年来已经公布了几批不文明游客的黑名单。而此次新规定中关于限制出游、乘坐航班等惩戒内容更加细化。刘思敏表示，国家旅游局、民航等相关部门此前都出台了关于不文明游客的惩戒措施，但具体实施起来会有一定难度。乘坐航班方面还可以和民航部门的名单进行联动，但限制出游方面，旅游主管部门只能通过告知旅行社的方式来执行。不过游客如果采取自由行的方式，其他相关部门是否能够联动执行还需要看具体执行情况。

关注3

出境游客需随身携带安全信息卡

近期，世界各地安全事故频发，

且前端和后台的信息是相通的，所以即使游客在出行中，他们的信息不论是跟团的人员还是旅行社后台都能随时掌握。”

关注4

提供虚假信息旅游网站也需承担责任

目前，市场上存在众多在线旅游网站，本身并不提供产品，而是让游客通过网站的平台去预订购买其他旅行社等供应商的产品。对于这类网站，条例中规定：旅游者在网络交易平台订立包价旅游合同与旅行社产生纠纷的，网络交易平台提供者应当协助解决；旅游者合法权益受到损害，网络交易平台

提供者不能提供旅行社的真实名称、地址和有效联系方式的，旅游者可以向网络交易平台提供者要求赔偿。同时，网络交易平台提供者明知或者应知旅行社业务经营者利用其平台侵害旅游者合法权益，未采取必要措施的，依法与该经营者承担连带责任。

此外，网络搜索平台提供者有偿提供搜索服务，知道或者应当知道旅行社业务经营相关信息虚假的，应当及时更正或者删除；因未更正或者删除对旅游者造成损害的，与该经营者承担连带责任。网络搜索平台提供者无偿提供搜索服务的，因故意或者重大过失提供旅行社业务经营虚假信息，应当及时更正或者删除相关信息，对旅游者造成损害的，依法承担相应责任。

解读

其他行业早有相应规定

6人游旅行社CEO贾建强认为，此前国家旅游局并未对在线旅游做出特别具体的规定，但目前在线旅游市场火爆，这次条例的修订还是非常及时的。“网站其实相当于旅行社的门市，只不过不是面对面交流，信息会有不对称。网站既然作为游客获取信息的渠道也应该属于收客方，所以承担责任是合理的。”而驴妈妈旅游网相关负责人表示，目前正规在线旅游网站对于平台上的旅行社一般都是有准入机制的，一旦旅行社出了问题，网站会首先和旅行社沟通协商先去满足游客的需求，如果确实是网站没有提前告知游客真实信息，网站应该承担责任。而刘思敏表示，其实其他行业早有相应的规定，比如家居卖场、电器卖场，消费者购买完商品既可以找具体的厂家品牌维权，同时

也能够找这些销售平台维权。

关注5

不合理低价揽客旅行社最少罚款3万元

目前市场上有不少旅行社、旅游网站经常打出超低价的旅游产品。对此，条例第九十七条中指明了多条违规行为，其中就包括不正当、合理理由以低于接待和服务费用招徕、组织、接待旅游者的行为；同时还有因旅游者的年龄或者职业差异而提高旅游费用的；指定的具体购物场所或者安排的另行付费旅游项目，其经营者的商品或者服务未明码标价，或者利用虚假、使人误解的价格手段诱骗旅游者进行交易，有违反法律、法规的规定牟取暴利等不正当价格行为的；强迫或者变相强迫旅游者参加购物活动、另行付费旅游项目的等行为。

对于以上行为，条例规定，有其中情形之一的旅行社及其分社、服务网点由旅游主管部门责令改正，没收违法所得，责令停业整顿，并处3万元以上30万元以下罚款；违法所得30万元以上的，并处违法所得一倍以上五倍以下罚款；情节严重的，并取消出境旅游业务许可、边境旅游业务许可，或者吊销旅行社业务经营许可证；对直接负责的主管人员和其他直接责任人员，没收违法所得，处2000元以上2万元以下罚款，并暂扣或者吊销导游证。

解读

处罚力度还可以更大

记者对比老版《旅行社条例》发现，老版条例中仅规定：“旅行社以低于旅游成本的报价招徕旅游者的，由价格主管部门依法给予处罚。”并没有像新版中规定具体的罚款数额。但老版条例中规定：欺骗、胁迫旅游者购物或者参加需要另行付费的游览项目的，对旅行社，由旅游行政管理部门或者工商行政管理部门责令改正，处10万元以上50万元以下的罚款。这比新版条例中的“处3万元以上30万元以下罚款”力度更大。对此，徐晓磊表示，目前市场上依旧存在大量不合理低价产品，消费者有时候很难辨别，罚款的规定只是一方面，日后是否能够在执法环节做到落实也是关键。“其实对于不合理低价，处罚力度还应该更高，不光是处罚数额上，还应该把相关旅行社列入黑名单，让它挨罚一次就觉得很痛才行。”(京华时报)

交通部拟规定：网约车禁巡游揽客

8月1日，交通运输部发布《网络预约出租汽车运营服务规范》(征求意见稿)。该规范明确提出，运输车辆应随身携带网络预约出租汽车运营证，驾驶员应携带网络预约出租汽车驾驶员证，且不得在街上巡游揽客。规范从1日起至本月底向社会公开征求意见。

对于网约车经营者，规范提出了“提供24小时不间断运营服务”的要求，当服务过程中发生安全事故，经营者应承担先行赔付责任，不得以任何形式向乘客及驾驶员转移运输服务风险。

车辆方面，规范明确，应取得当地公安部门核发的机动车牌照和行驶证及当地出租汽车行业管理部门核发的营运证件。此外，应通过安装车载终端等手段，对车辆运行和服务过程进行实时动态监控，确保网络服务平台提供服务车辆与实际提供服务车辆一致。建立车辆定期检查、保养制度和完整的车辆维修、保养档案，确保按规定对车辆进行安全性能检测。运输车辆应随车携带《网络预约出租汽车运营证》、《网络预约出租汽车驾驶员证》，车内设施配置及车辆性能指标应明显高于当地主流巡游出租汽车，宜提供互联网无线接入、手机充电器、纸巾等供乘客使用。

根据规定，驾驶员应接受岗前培训、继续教育制度，备有培训档案。运营期间，驾驶员人像等个人生物特征数据也应及时采集，以确保线上提供服务驾驶员与线下实际提供服务的驾驶员一致。在运营服务中，驾驶员不应巡游揽客，不应在机场、火车站等设立统一巡游车调度服务站或实行排队候客的场所揽客。到达目的地后，应主动向乘客提供相应本地出租汽车发票，集团用户统一开具或者约车人、乘客另有要求的除外。对于备受热议的绕路和甩客问题，规范明确，运营过程中可根据网络服务平台规划线路或乘客意愿选择合理路线，不得绕路，不得中途甩客。乘客下车时，驾驶员应提醒乘客使用客户终端等，通过匿名打分和意见反馈等方式对本次服务行为进行评价。

为保障乘客安全，规范表示，应实现车辆位置信息实时分享功能，约车人或乘客认定后的他人可随时查看服务过程中的车辆动态位置信息；个人电话加密功能，乘客与驾驶员之间通过技术手段进行语音联系；“一键呼叫”功能，乘客遇紧急情况使用时，能够实现车辆实时动态信息及驾驶员信息向网约车经营者自动发送。

对此，市民可在交通部官网下载表格进行意见反馈。(北京晚报)



张家界天门山盘龙崖玻璃栈道开通 绝壁凌空令人头晕目眩

2016年8月1日，湖南省张家界市天门山风景区第三条玻璃栈道——盘龙崖玻璃栈道开通迎客，该栈道全长100米、宽1.6米，因站在玻璃栈道上能俯瞰天门山99道弯盘山公路而得名“盘龙崖玻璃栈道”。该栈道以其绝壁凌空、恢弘气势备受游客青睐。(新华网)

滴滴出行收购优步中国

8月1日，滴滴出行宣布与优步(Uber)全球达成战略协议，滴滴出行将收购优步中国的品牌、业务、数据等全部资产，在中国大陆运营。

据悉，双方达成战略协议后，滴滴出行和优步全球将相互持股，成为对方的少数股权股东。优步全球将持有滴滴5.89%的股权，相当于17.7%的经济权益，优步中国的其余中国股东将获得合计2.3%的经济权益。同时，滴滴出行创始人兼董事长程维将加入优步全球董事会；优步创始人特拉维斯·卡兰尼克也将加入滴滴出行董事会。

据介绍，未来优步中国将保持品牌和运营的独立性，司机和乘客将继续获得稳定服务。滴滴出行将整合双方团队在管理和

技术上的经验与专长，在用户资源、线上线下运营和营销推广等层面共享资源、协同发展。滴滴出行还会倡导内部竞争和相互促进，以更加精细化、多元化的创新服务，满足消费者日趋丰富的出行需求，持续提升司机收入。

滴滴出行总裁柳青表示，超过1500万司机和3亿注册用户已经加入滴滴社群，共同搭建将人、车、交通和生活方式互联互通、开放共享的生态圈。

除了在国内加快做深做透，滴滴也将加快“扬帆出海”的节奏，进入其他海外新兴市场，如日本、韩国、欧洲、俄罗斯等地。滴滴还考虑在英国、俄罗斯建立研发中心，并在全球招聘顶级人才。(人民日报)

互联网广告管理9月起将有规可依

国家工商行政管理总局近日召开互联网企业座谈会，约谈百度、阿里巴巴、腾讯等几十家知名互联网企业，落实9月1日即将实施的《互联网广告管理暂行办法》。

工商总局广告监管司司长张国华说：“互联网广告业务必须在9月1日前按期做好整改规范工作，例如所有的互联网广告都要标注‘广告’，程序化购买广告要标明广告来源，广告发布者、经营者要切实履行法定义务，不发布、不经营违法违规广告等。”

目前，互联网广告行业仍然存在很多问题。部分互联网广告发布者和广告经营者，没有尽到广告审查义务。部分网站金融广告违法率超过50%。如有的广告，介绍理财产品“投资理财100%全额本息保障”“35倍银行存款利率”等等。医疗类广告违法表现主要是含有表示功效、安全性的断言或者保证的内容，违禁宣传治愈率、有效率、利用广告代言人作推荐、证明等。

外出遛狗清狗粪麻烦？

网约“铲屎官”来帮你

外出遛狗，最麻烦的大概就是清理狗狗的粪便了。美国一家初创企业推出一款手机app，名为Pooper，可以以网约的形式找人帮你清理狗狗的排泄物。

它的工作原理类似网约车，用户通过Pooper平台精确定位，然后发送狗狗粪便的照片和请求处理的信息传送给后台系统。系统会调派一组“铲屎官”前往用户指定地点，完成清理工作。公司创始人之一本·贝克尔说，开发Pooper的念头源于他的亲身经历。他养狗，希望以一种独特的方式解决狗粪的问题。“Pooper的收费按月计算，用户支付15美元(约合99.5元人民币)，每天可呼唤两次方圆24公里内的“铲屎官”，支付25美元(166元人民币)则可每天呼唤三次方圆48公里内的“铲屎官”，支付35美元(232元人民币)则可无限呼唤“铲屎官”。目前，这款app正在洛杉矶、旧金山和纽约进行测试。(新华社)

(新华社)

(新华社)