

# 游客今后可以“网约”导游了

长沙、张家界等地试点导游自由执业 包括线上和线下自由执业两种方式

旅游途中,如何查询景区附近的导游是真是假?如果遇到导游“欺客宰客”或“强制消费”怎么办?今后,游客通过网络、手机移动端就可以查询导游执业信息,点赞或者投诉导游的服务。

这是导游自由执业试点的重要内容之一。24日,国家旅游局在此间召开全国导游体制改革试点工作会议,全国导游公共服务监管平台同时启动。

## 长沙、三亚等地启动试点

国家旅游局相关负责人介绍,通过开展导游自由执业试点,要建立健全导游自由执业管理制度和服务规范,搭建全国导游公共服务监管平台,推动企业建立网络预约导游服务平台,建立导游自由执业管理与保障体系,建立健全导游执业记录、以游客满意度为导向的社会评价体系。

据悉,导游自由执业包括线上自由执业和线下自由执业两种方式。

线上自由执业是指游客通过网络平台预约,导游按照预约向游客提供单项讲解或者向导服务,并通过第三方支付平台收取导游服务费的执业方式;线下自由执业是指游客通过旅游集散中心、旅游咨询中心、A级景区游客服务中心等机构预约,导游按照预约向游客提供单项讲解或向导服务,并通过第三方支付平台收取导游服务费的执业方式。

目前,国家旅游局在江苏、浙江、上海、广东启动线上导游自由执业试点,在吉林长白山、湖南长沙和张家界、广

西桂林、海南三亚、四川成都等地启动线上线下导游自由执业试点。

## 游客评价将影响导游收入

截至目前,全国取得导游资格证的人数逾80万人,其中兼职导游占比约70%,大部分导游是事实上的“自由执业者”;与此同时,在出游人数持续猛增背景下,选择不跟团自由行的游客比例也在不断上升,达70%左右。

导游自由执业试点将如何保障游客的权益?国家旅游局有关负责人表示,首先,游客今后可以根据游览线路、自身喜好等通过网络预约平台自主预约导游。

其次,游客可以通过预约导游的网络平台对导游的业务能力、服务态度等进行点评。游客的评价将是导游今后业务量多少和服务费高低的重要参考内容。此外,今后导游收入的主要来源是游客支付的导游服务费和自愿支付的小费,试点机构也可根据导游的业务量和游客的评价,向导游发放额外补贴或奖励。

此外,今后如果自由执业的导游向游客强行推销商品和服务的,或向旅游者兜售、变相兜售物品,或欺客、宰客,强迫游客购物的,经游客举报核实,按照《导游人员管理条例》相关条款处罚,处1000元以上3万元以下的罚款;有违法所得的,并处没收违法所得;情节严重的,由省、自治区、直辖市人民政府旅游行政部门吊销导游证并予以公告。



这是意大利阿马特里切震后房屋受损场景(8月24日摄)。新华社图

## 意大利中部强震 至少38人丧生

意大利中部山区24日凌晨发生强烈地震,灾情严重,至少38人丧生,大量建筑物毁损,多座村庄被夷为平地。

意大利民防局紧急救援部门负责人伊玛科拉塔·波斯蒂廖内当天说,地震死亡人数已经上升至38人,很可能增加。他先前公布的人数为37人,随后更正。

波斯蒂廖内说:“仍有很多人还埋在废墟下面,很多人失踪。”

据美国地质勘探局地震信息网消息,地震发生在当地时间3时36分(北京时间9时36分),震中位于翁布里亚大区的诺尔恰镇附近,震源深度仅10公里,震级6.2级;意大利方

面测定为6.0级;欧洲地中海地震研究中心测定为6.1级。

地震给翁布里亚、拉齐奥和马尔凯三个大区造成破坏,其中拉齐奥大区的阿库莫利市和阿马特里切市、马尔凯大区的佩斯卡拉-德尔特龙托镇灾情最为严重。美联社报道,阿马特里切中心城区被地震摧毁,多栋建筑被夷为平地,瓦砾和金属碎片滚落街头,空气中满是尘土的味道。居民们聚集在广场。截至当天清晨,这里发生至少39次余震,其中一些震级达到5.1级。

距离震中100多公里的首都罗马震感明显,不少居民在睡梦中被惊醒。

■据新华社

## 连线

### 缅甸发生6.8级地震 多地有震感

缅甸气象和水文局24日宣布,缅甸中部地区当地时间17时4分(北京时间18时34分)发生6.8级地震。首都内比都、曼德勒省、仰光省等多地均有震感。

记者所居住的仰光市有明显震感,房间内吊灯晃动。部分地区的居民称,地震造成了停电,也有建筑受损。

另据当地媒体报道,马圭省有一名居民在地震中丧生,但目前这一消息并未得到官方证实。此外,尚未有其他人员伤亡报道。

## 探索

### “网约导游”行不行,还要市场说了算

《导游自由执业试点工作中期评估报告》显示,接受调查的2170名游客中,有78%的游客支持开展导游自由执业试点工作,大多数游客对试点工作持乐观态度。

有网友表示,让导游和游客在透明机制下进行双向选择,有利于信息对称,从而使市场定价趋于合理。导游不受旅行社盈利目标制约,可以靠自己的真本领吃饭,不仅能遏制导游变“导购”,也有助于让导游价值回归到服务本身。

也有部分游客认为,导游自由执业存在导游和游客双方风险加大、争议纠纷解决困难、恶性竞争加剧等诸多问题。

上海游客郑女士担心,以前出了问题还可以找旅行社,导游自由执业之后出了问题找谁?

北京第二外国语学院教授韩玉灵说,目前导游自由执业试点工作还处于探索阶段,对于如何避免网约导游带来的新问题,理顺导游、游客、平台、监管部门和行业协会之间的责任关系还需要进一步探索。

“规范‘网约导游’,除了对违规导游‘秋后算账’,更重要的是加强事前和事中的监管。”中国劳动关系学院副教授翟向坤表示,监管机构、行业协会和平台在审核导游资质的过程中可以接入行政处罚记录、征信系统等相关信息,严把自由执业导游注册关。

驴妈妈CEO王小松认为,导游业是罕见的至今仍没有被互联网所改变的业态。自由执业试点不仅仅是破解导游职业之痛的尝试,也将成为满足消费者对个性化、定制化导游需求的探索。 ■据新华社

## 国务院部署中央与地方财政事权和支出责任划分改革

近日,国务院印发了《关于推进中央与地方财政事权和支出责任划分改革的指导意见》(以下简称《意见》),对推进中央与地方财政事权和支出责任划分改革做出总体部署。

《意见》指出,财政事权是一级政府应承担的运用财政资金提供基本公共服务的任务和职责,支出责任是政府履行财政事权的支出义务和保障。合理划分中央与地方财政事权和支出责任是政府有效提供基本公共服务的前提和保障,是建立现代财政制度的重要内容,是推动国家治理体系和治理能力现代化的客观需要。

《意见》明确,一是推进中央与地方财政事权划分。适度加强中央的财政事权,保障地

方履行财政事权,减少并规范中央与地方共同的财政事权,建立财政事权划分动态调整机制。二是完善中央与地方支出责任划分。中央的财政事权由中央承担支出责任,地方的财政事权由地方承担支出责任,中央与地方共同财政事权根据基本公共服务的属性,区分情况划分支出责任。三是加快省以下财政事权和支出责任划分。

《意见》要求加强与相关改革的协同推进,2016年选取国防、外交等领域率先启动中央与地方财政事权和支出责任划分改革。2017-2018年争取在教育、医疗卫生、环境保护、交通运输等基本公共服务领域取得突破性进展。

■据新华社

## 高铁上畅游互联网 可同时满足700人接入

高铁乘客只需通过移动应用APP,便可以进行互联网浏览、信息发送,还可以通过WIFI畅通观看30多个电视直播节目。中国电子科技集团公司第二十九研究所研制的装载于高铁上的卫星收发设备,目前已完成装车并等待进一步测试,预计年底投入运营。

“目前我国最快的高铁约为350公里每小时,这一技术可满足在时速500公里内上网不受任何影响。”二十九所高级工程师张杰说,除此以外,用户设定人数为700人,目前高铁8节车厢可乘坐人数约为560人,完全能够容纳所有乘客同时接入。

据悉,初期装车的5辆高铁正在最极寒的哈大线、隧道和桥梁最多的大西线、郑徐线上做进一步测试,预计于12月投入运营,并逐步在我国扩大覆盖范围。

■据新华社