三方两地联动 净化旅游市场环境

川滇渝三省市正式签订合作框架协议

本报讯（记者 赵蝶）记者从四川省旅游执法总队获悉，为进一步加强泸沽湖旅游市场综合监督管理，规范市场秩序，促进旅游业可持续发展，由四川省旅游执法总队发起，日前，四川、云南、重庆三省市旅游执法总队和四川凉山州、云南丽江市两地泸沽湖景区管理部门协商一致，在四川泸沽湖摩梭家园酒店正式签订了《三方两地关于加强泸沽湖旅游市场综合监管合作框架协议》。标志着泸沽湖联合旅游市场秩序整治形成长效化，三方两地将共同维护好泸沽湖地区旅游市场秩序。

据悉，泸沽湖旅游景区位于四川省盐源县与云南省宁蒗县交界处，为川滇共辖，以其典型的高原湖泊自然风光和独特的摩梭母系民族文化形成了特色突出的自然景观与人文景观，被当地摩梭人奉为“母亲湖”，也被人们誉为“蓬莱仙境”，有“高原明珠”“东方第一奇景”等美称。川滇渝《三方两地关于加强泸沽湖旅游市场综合监管合作框架协议》主要内容为五个方面：一是共同治理不合理低价游。着力加强旅游客源地和目的地市场监管，规范旅游团队经营。在泸沽湖景区内，取消旅游团队指定的购物场所，禁止利用家访活动售卖银器、中药材等商品，坚持打击不合理低价游。二是共同推进无障碍旅游。顺应全域旅游发展趋势，在景区环湖游线路上，保证四川、云南、重庆三省市合法旅游团队运营车辆在泸沽湖景区畅通无阻，实现无障碍旅游。三是共同加强旅游联合执法。切实维护好泸沽湖旅游市场秩序，共同打击或取缔黑车、黑店、黑导及黑社，推进四川、云南、重庆三省市属地涉旅部门开展常态化旅游联合执法，建立涉旅案件协查通报制度，切实保障游客人身及财产安全。四是共同打造安全旅游环境。在泸沽湖景区促进属地政府及相关部门加强景区环湖道路交通安全管理，完善沿途观景点安全设施，增设安全提示牌，规范统一景区标识标牌及用语。五是共同推进综合监管长效机制建设。支持鼓励属地政府加强沟通协作，研究制定旅游市场治本之策。四川和云南泸沽湖景区管理部门建立联席会议制度，每季度或适时召开联席会议，同频共振，采取有效措施，共同打击违法违规经营行为，为广大游客和合法经营者营造良好的市场环境。该合作框架协议签订当天，川滇渝三方两地相关职能部门组成联合检查组在泸沽湖开展了暑期旅游市场联合执法检查，取得了预期成效，旅游执法部门暂扣导游证20个；交通运政部门查处违法违规车辆14台、不规范运输5起、暂扣道路运输证件7件、暂扣车辆8辆；联合检查组对2户银器店涉嫌虚假宣传和部分摩梭家访户利用家访名义销售银器的行为进行了查处，有效净化了泸沽湖旅游市场秩序。

四川乐山市积极助推世界重要旅游目的地建设

本报讯（记者 赵蝶）昨日，记者从四川省旅游发展委员会获悉，作为四川旅游发展的排头兵，近期，四川乐山市接连召开建设世界重要旅游目的地座谈会和建设世界重要旅游目的地专家座谈会，助推世界重要旅游目的地建设。

在建设世界重要旅游目的地座谈会上，乐山市政府相关领导、各区市县政府、峨眉山景区管委会、乐山大佛景区管委会相关领导、旅游部门主要负责人、乐山市旅游体育委相关负责人以及部分旅游企业代表，围绕四川省委十一届三次全会精神和乐山建设世界重要旅游目的地战略定位积极建言献策，展开广泛交流，充分表达对乐山旅游发展新定位的认识和看法，结合当地旅游特色，为乐山发展全域旅游，做大做强，走向国际化提出建设性意见。在建设世界重要旅游目的地专家座谈会上，亚太旅游协会首席执行官特别顾问张科德，中国科学院旅游研究与规划设计中心主任助理、中科博道旅游发展机构首席架构师齐晓波，四川旅游规划设计研究院设计所所长顾相刚，乐山师范学院旅游学院院长、四川世界遗产普及基地主任宋秋等国内外文旅专家及乐山旅游、文史专家，分别围绕世界重要旅游目的地概念、内涵等内容开展广泛交流研讨，并结合乐山山水、人文历史、交通发展、城市规划等方面，“把脉”乐山市旅游发展，帮助乐山市更加准确地理解和把握建设世界重要旅游目的地的内涵和概念，找准问题和短板，明晰思路与路径，加快乐山世界重要旅游目的地建设。

近年来，乐山市依托自身优势和发展定位，坚持壮大旅游主导产业，奋力建设世界重要旅游目的地和成都平原城市群区域中心城市，相继与36个国内外城市建立了友城合作关系，与近110个国家和地区建立了友好交往及贸易往来关系，“叠加效应”显现。2017年，全市接待国内外游客5077万人次、增长15.9%；实现旅游综合收入767.7亿元、增长22.7%。目前，乐山市拥有国家A级景区32处，其中5A级2处，4A级11处，旅游重点企业130多家，旅游业直接从业人员达到21.75万人，仅次于成都。今年上半年，主要旅游经济指标继续稳居全省第二。到2021年，乐山市旅游综合收入将达到1000亿元以上。

市民戏水 避“暑”消夏

四川泸州

7月23日，市民在四川省泸州市纳溪区东升街道某水上娱乐公园戏水避暑消夏。

“大暑”来临前一周，该市出现持续高温天气，暑热程度不断上升，市民不断涌入防空洞、溪流、泳池及水上娱乐场所戏水避“暑”。

特约记者 杨涛 摄

重庆巫山

盛夏避暑纳凉哪里去？重庆市巫山县当阳大峡谷就是纳凉避暑的理想之地。

地处三峡旅游“金三角”的当阳乡大峡谷是漂流的好地方。青山绿水，峡谷如一线天，虽有险滩激流，但有惊无险，还有数十个瀑布从高岩下泻，异常壮观。

2015年以来，每年酷夏之季，游客操皮艇漂流，络绎不绝。沿河有人保护和指导，确保了游客漂流安然无恙。

通讯员 唐探峰 本报记者 汪美山 摄

广西游客满意度调查显示

柳州桂林百色南宁最受游客欢迎

游客对广西哪座城市满意度最高？日前，广西旅游科学研究所发布的《2018年第二季度广西游客满意度调查结果》显示，在设区市游客满意度指数和排名中，前四名分别是柳州、桂林、百色、南宁。

据悉，游客满意度调查的指标包括：城市整体形象、整体服务水平，城市规划与建筑、街道与园林绿化、当地历史文化氛围，供水供电、手机与互联网覆盖、公共厕所，旅游窗口服务指标等。通过调查，了解广西旅游服务质量的基本情况，掌握广大旅游者对旅游服务的消费需求。根据调查结果，“2018年第二季度设区市游客满意度指数和排名”中，柳州以综合满意度84.30的成绩排名第一，桂林83.61排第二，百色83.48排第三，南宁83.43排第四。

在“2018年第二季度特色旅游名县游客满意度指数和排名”中，第一名为金秀，综合满意度为84.14，第二、第三名分别为龙胜（83.62）、蒙山（83.58）。

在“2018年第二季度特色旅游名县创建县游客满意度指数和排名”中，第一名为宁明，综合满意度为83.73，第二、第三名分别为灵山（83.28）、合浦（82.79）。

记者从南宁市旅发委了解到，今年以来，南宁市大力推进重大旅游项目建设，重点推动园博园、东盟文化博览园等项目开业，积极打造“百里秀美邕江”景观带，大力推进云里湖、鼓鸣寨、花雨湖等重点项目建设。抓好东盟文化旅游集聚区等项目前期推进工作。积极推进大明山景区、昆仑关景区、广西药用植物园、上林大龙湖景区创建国家5A级景区，实施A级旅游景区常态化复核监管。

此外，南宁市加大旅游市场秩序整治和规范力度，从严从重打击“不合理低价”“强迫购物”等违规违法行为。同时，做好旅游投诉和举报的处理工作，及时化解旅游投诉纠纷，全面维护旅游消费者和旅游经营者的合法利益。通过多种有效举措，游客满意度不断提升。据统计，今年上半年，南宁市接待旅游总人数5935.78万人次，同比增长13.8%；旅游总消费640.09亿元，同比增长19.5%。

据南宁晚报

故宫今年开放面积将超80%

近日，故宫博物院发布消息称，故宫博物院6年来累计接待观众达到1亿人次，今年开放面积将首次超过80%。

据悉，2012年，故宫博物院年度接待观众人次首次突破1500万。自2012年1月起，截至2018年6月22日，故宫博物院累计接待观众达到1亿人次。根据票务系统显示，第1亿名林姓观众来自四川省，于当日上午9时入院。

为平衡淡季和旺季、假日和平日观众参观人数之间的巨大差距，故宫博物院于2015年6月13日起，正式实施每天8万人次限流措施。至此，每天超过10万人次，甚至达到18万人次的观众参观极端高峰不复存在，实现了观众有尊严地参观故宫博物院。

在网络售票方面，2011年至2014年，故宫博物院网络预售门票比例仅为2%左右，随着观众数量的不断增长，现场售票压力极大，也无法实现观众流量的有效调控和精细化管理。为此，故宫博物院不断升级改造售票系统，研发多元购票方式，通过特定时段优惠门票、年票等手段培养观众网络购票习惯，逐步实现线上购票比例不断提升。2015年，网络预售门票比例达到17%；2016年，网络预售门票比例达到41%。在此基础上，2017年“十一”长假期间，故宫博物院首次实现全网售票，网络预售门票比例达到100%，明年起将试行分时段售票。

此外，6年来，故宫博物院持续开展古建筑整体维修保护工程，开放面积已从2012年时的30%扩大到2017年的76%。近日，故宫南大库区域将作为故宫博物院家具馆实现对观众开放，故宫开放面积将首次超过80%。

据中国旅游报

灾难发生后想起保险来

境外旅游险何时才能“先行一步”

近期发生的泰国普吉岛游船倾覆事故牵动着国人的心。悲痛之余，出境游安全保障问题再次引起广泛关注。记者发现，近年出境旅游人数激增，但人们购买保险的脚步还未跟上。

买了也白买 “裸游”背后的信心不足

“保险从产品设计上来说，就是一个概率问题。所以消费者应该很难拿到什么赔偿吧。”广州周小姐每年都给自己安排一次出境自由行，但她从未购买过任何境外旅行保险，而且表示以后应该也不会买。在她看来，遇到意外事故的概率很低，买保险并不实用。

像周小姐这样“裸游”的游客并不在少数。“游客在出国旅游前不购买相关保险，一方面是由于缺乏风险防范意识，另外或与近些年国内保险公司的服务质量与形象塑造有关。”北京工商大学保险研究中心主任王绪瑾说。

日前发布的《中国居民出境旅游风险报告》显示，中国游客不购买旅游保险的原因主要包括“对旅游保险没有信心”“理赔过程太过复杂”“保障范围不够全面”以及“不了解有哪些保障范围”等。

业内人士认为，“裸游”的背后，也折射出部分消费者对保险产品仍然缺乏信心。尽管许多保险公司会主动对消费者进行风险提示，但过于专业的表达，加上险企过往的形象塑造，让这种提示不可避免地沦为险企的“自说自话”。

对此，王绪瑾认为，中国居民购买旅游保险的意愿，不能依靠一次次的灾难去刺激与警醒。为国民出境旅游多上一道保险，除了加强保险知识宣传普及之外，还需要提高保险公司的服务质量，如简化理赔、拓宽保障、提升服务、健全沟通，建立起消费信心。

买错不自知 “尬游”风险多

随着出境游市场的持续开拓，出境旅游险也不断细分，种类多样。对于消费者来说，选对保险产品也是增加境外旅游安全保障的另外一道门槛。

记者在采访中发现，不少游客在出国之前虽然买了保险，但是对于自己所买产品的免责条款、承保范围一概不知，造成错买误买。

对此，广东省保险行业协会相关负责人表示，对于跟团旅游的游客来说，旅行社购买的一般是旅行社责任险。旅行社责任范围外的意外事故导致的游客损失不属于旅行社责任保险的保障范围。所以消费者一定要了解清楚自己所投保的产品类型，必要的时候还需另外购买境外旅游意外伤害保险。

除了意外保险外，许多国家医疗费高昂，游客如果在旅游期间突发疾病，将会面临极大的经济压力，旅游医疗险也是亟待关注的领域。

业内人士曾达丰说，现在市面上境外旅游险种类众多，包括意外伤害、医疗费用补偿、航程延误、财产损失等险种。消费者在购买前应当结合自身实际、目的地情况选择合适的保险产品，并对所买产品足够了解。一旦买错，旅行保障也就无从谈起。

企业应衔接好投保的“最后一公里”

此外，记者查询发现，一些游客时常关注的旅游电商平台上，在销售境外一日游或多日游产品时，并没有相关保险产品的购买选项。即使消费者想购买保险产品，也很难在平台上找到，需要另寻途径。

有险企工作人员对记者表示，从产品设计上来说，目前境外旅游险是比较成熟的险种。但险企也承认，境外旅游险涉及很多合作方，在境外办理一些手续可能依然复杂。

“购买火车票时，平台都会提示消费者是否要买保险，这种方式可以给旅游电商平台一些启发和借鉴。”王绪瑾说。

王绪瑾认为，面对几十款不同的境外游保险产品，消费者很难完全掌握保险产品的设计。同时在消费习惯相对被动的情况下，旅游电商平台和险企更应主动衔接好投保的“最后一公里”问题：让消费者了解自己所需，提供选择的机会和必要的协助。

近日，中国银保监会副主席陈文辉在全国保险公众宣传日说，保险业要着力解决人民不断升级的保险需求与不平衡不充分的保险供给之间的矛盾。要在深化供给侧结构性改革，持续优化保险产品和服务，为守护人民美好生活发挥更大作用。

在优化保险产品和服务方面，中国保险行业协会近期发布的《互联网旅游保险市场研究报告》认为，应将旅游保险服务延伸到旅游产业各个环节，深化现有产品之间的互补性，形成系统的旅游保险链，为游客提供全面保障。

针对消费者普遍反映的选险难、购险难、理赔难的问题，报告建议应集行业的力量，提升客户画像和分类能力，认真做好承保和理赔的客户甄别工作，拓宽旅游保险销售渠道，特别是要不断优化全流程服务体验，进一步加强优质客户的精准服务能力。

据经济参考报

评论

景区玻璃桥安全不容小视

近日，各地逐渐迎来暑期旅游高峰。出门旅游，人们最担心意外事故。近日，广西旅游发展委员会出台规定提出，对有玻璃栈道项目的景区，要落实企业安全管理主体责任，开展技术检测和风险评估，“谁审批谁负责”，保证安全运营。

现实中，一些景区热衷于建设玻璃观景设施，是因为能快速吸引客流，带来可观的经济效益。然而，建造玻璃桥对生态环境的影响不容忽视，与自然文化遗产和生态环境破坏造成的潜在损失相比，眼前的经济效益得不偿失。同时，各个景区的玻璃桥如雨后春笋般出现，同质化现象严重，游客的新鲜感一过，景区可能就没有办法维持原有的客流。一旦热潮退去，玻璃桥成本高、维护费用高也是一个棘手的问题。拆除的话，需要一笔高昂的费用，而且会对周围环境造成二次影响；不拆的话，没有人维护，玻璃桥年久失修，不仅影响游客的观感，其本身也是一个安全隐患。

实际上，近年来各景区在大力上马玻璃桥项目的同时，已经暴露出不少安全问题，人身事故屡有发生。更让人担忧的是，玻璃桥的建设目前尚无统一标准。玻璃桥的客流量控制、应急处理等，目前我国还未出台相应管理规定。此外，在景区里建设的玻璃桥属于新生事物，其监管主体也未明确。

面对景区玻璃桥建设一哄而上的局面，广西强化管理，落实责任制，实行“谁审批谁负责”的探索值得点赞。唯有明确“谁审批谁负责”，一旦出事，让审批者脱不了干系，才能倒逼审批慎重、促使制度完善、监管到位。这项规定的出台，无疑将使玻璃桥的建设和管理，走向规范和有序，并产生积极的效果，值得期待。

据经济日报

地址：成都市锣锅巷122号 邮政编码：610017 电话：(028) 86789365(总编室) 86786115(编辑部) 86754267(发行部) 86614826(广告部) 86761991(照排室) 传真：(028)86754267 零售发行：86754267 订阅：全国各地邮局(所) 广告许可证：川工商广字0306号 每份1.00元 全年订价：138元 成都日报社印刷厂印刷

PDF 文件使用 "pdfFactory Pro" 试用版本创建 www.fineprint.cn