

说好无强制购物,最后仍“强买强卖”。游客参考网友经验和建议,顺利获得赔偿——

# 一些年轻人爱上出游“避坑指南”

## 阅读提示

专业人士表示,年轻游客不认坑不认宰、爱较真的现象,既有利于维护自身合法权益,也能从市场角度推动供给者遵循市场规则,促进旅游市场健康持续发展。

本报记者 陈丹舟

“下单前跟旅游客服反复沟通,确认了没有隐性收费和购物环节,到达目的地后却被要求签署‘自愿购物协议’,旅途中导游各种‘哭惨博同情’,引导旅客在多个购物点购物。”谈起“五一”假期的出游经历,90后旅客陈冬仍颇为气愤。

当发觉“不对劲”后,陈冬随即在一些社交平台搜索解决方案和维权经验贴。参考有相似经历的网友提供的方法和渠道,陈冬拨通了当地的市长热线和文旅局执法大队的投诉电话,并在投诉次日收到了旅游公司的赔偿。

随着年轻人维权意识增强,旅游消费中不认坑不认宰、爱较真的现象也在增多。专业人士表示,这既有利于游客维护自身合法权益,也能推动供给者遵循市场规则,促进旅游市场健康持续发展。

## 说好无强制购物,最后仍“强买强卖”

“旅行中有其他隐形收费或者购物环节吗?”在陈冬向记者展示的聊天记录中,面对这一问题,某旅游公司工作人员回复:“行程中无强制购物消费,可以给您100%保障……”

放下戒备心后,陈冬和家人共支付了1500元,满怀期待地从江苏南京出发,目的地是贵州贵阳。不过,刚到贵阳陈冬就“傻眼了”。旅行社工作人员突然要求游客签署《旅游活动自愿项目协议确认表》,表上密密麻麻列了多个购物点,涉及珠宝、翡翠、银器等,每个购物点预计耗时1~2个小时。

“这不是把我们‘骗’过来吗?都买了机票到地方了,不得不把合同签了。”陈冬无奈地说。

更让陈冬难以接受的是,该旅游项目从第二天起,每天都有平天的购物环节。多位导游接力推销产品,话术“堪称洗脑”。有的

导游上车就开始“道德绑架”：“不买就是对不起当地老百姓!”“不买就是不支持扶贫!”“司机开车这么辛苦,不买就是没良心!”……

“可以自愿买,但不能这样‘强买强卖’。”陈冬回忆道,当时很多游客听了导游的推销话术后,心理压力很大,心情也很糟糕。

在随后的行程中,陈冬还发现,该项目的住宿、饮食等条件,也与旅行社此前的宣传内容不符。看到相似项目的经验帖说,最后一天还可能被安排“假富二代卖玉骗局”,陈冬和家人选择提前一天结束旅程。

随后,陈冬根据这次经历整理出“避坑指南”,并发布到社交平台。“我们不认坑也不认宰,更不能让更多人上当受骗!”他说。

中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江表示,年轻消费者勇于拿起法律武器维护自身合法权益,是一个值得肯定的好现象。

## 参考“避坑指南”,顺利获得赔偿

与陈冬有相似经历的,还有在“五一”假期预订了江苏南京某酒店的熊女士。熊女士表示,自己预订该酒店时,某房型1天1晚的实际支付价格为380.56元,入住当天却发现同房型房间价格降至约170元。

“假期客流量未达预期,酒店临时降价,我们提前花高价预定的就成了‘大怨种’,这太不公平了!”为缓解心中愤懑,熊女士在社交平台搜索“酒店预订差价”相关经验贴,并根据建议联系了平台客服。“没想到,按照‘维权指南’操作后,真的顺利退了差价。”熊女士说。

关于该现象,广东耀文律师事务所律师张爱东认为,近年来,随着市场监管措施加强和年轻人法治观念加深,消费者维权方式更为理性,投诉维权越来越多,效果也更加明显。

“五一”假期前,湖南长沙的00后消费者李俊晨,计划退订他在某平台购买的演唱会门票,却被告知无法退票。“为何不能退票,不是应该设立阶梯退票机制吗?”李俊晨疑惑道。他上网搜索发现,其他网友也有类似经历,于是将自己的“教训”分享到了网上。

李俊晨发帖后收到了一些网友建议。随后他按照建议,在演唱会所在省文旅厅官网上找到了该演出的批文。通过拨打批文中的

电话,并提供相关管理部门文件截图,李俊晨最终退票成功。

“市场经济就是契约经济,需要供求双方共同遵循达成的契约。”南开大学旅游与服务学院院长徐虹表示,年轻人对不合理现象及时进行投诉,其实是从市场角度推动供给者遵循市场规则,有利于旅游市场健康持续发展。

结合网上的“避坑指南”和多位网友的建议,5月3日晚,陈冬拨打了贵阳市文旅局执法大队的投诉电话,并在次日上午接到其购买项目所涉旅行社的电话回复。经协调,该旅行社支付陈冬1000元赔偿金。

## 建议通过个案梳理普遍现象

陈冬表示,个别不合法的“低价购物游”,极大地影响了旅客的消费体验。不过,参照指南依法投诉后,当地相关部门工作人员很



## 唤醒古镇魅力,激发文旅活力

近日,浙江嘉兴,游人正在濮院时尚古镇景区内游览,感受古镇韵味。濮院时尚古镇景区,作为京杭大运河离开嘉兴市区后所经的第一个古镇,是一座拥有近千年历史的典型江南水乡。

本报记者 王伟 摄

## 河南:让文化遗产更生动地展现给游客

本报讯(记者余嘉熙 通讯员王佳宁)“河南伸手一摸就是春秋文化,两脚一踩就是秦汉瓦。”5月9日,国务院新闻办举行的新闻发布会上,相关发言人介绍,近年来,为提升游客体验和旅游质量,河南利用历史文化资源优势,积极打造文化遗产展示的新场景,让博物馆里的文物、大地上的遗产、古籍里的文字“活”了起来。

河南坚持用现代元素点亮传统文化。学太极、练功夫,听豫剧、品名茶,穿汉服、赏牡丹……许多游客慕名而来,跟随仰韶文化、夏商文明、华夏古都这些主题线路,体验中原文明的独特魅力。“行走河南,读懂中国”成为河南丰富文旅市场的耀眼品牌。洛邑古城、只有河南·戏剧幻城等成为文旅新标杆,云台山、老君山、黄河文化旅游带等山水名胜更趋成熟;龙门石窟、少林寺、清明上河园等传统景区焕发新活力。

记者了解到,今年“五一”假期,河南省共接待国内游客6168.1万人次,旅游收入354.2亿元;与去年同期相比,接待人次增长11.8%,旅游收入增长14.2%,文旅市场人气旺盛,消费链条不断拉长。

## 青海:茶卡盐湖景区5月免门票,今年“一票两日游”

本报讯(记者邢生祥)近日,记者从青海茶卡盐湖景区管理方获悉,“天空之境”茶卡盐湖景区5月1日至5月31日期间,景区免门票;今年,景区还实行“一票两日游”的票务政策。据悉,“天空之境”茶卡盐湖景区2023年投资3亿元提档升级项目已基本完成。小火车轨道线路从之前的单线往返改为环线游览,新建6大主题火车站,并在各站点设置吸氧站,新增遮阳避雨设施,为旅客提供一个舒适、温馨的游览环境。

据茶卡盐湖景区负责人介绍,“一票两日游”政策,是指游客购买门票在检票后至入园当日及次日有效。游客可以选择第一天多次进入景区,第二天还可以多次进入景区,无需再购买门票。一次购票,两日内有效的政策,破解了一直以来困扰景区发展的“半日游”难题,能引导游客在景区选择连续茶卡盐湖的日出、晚霞、日落、星空等深度游,更好地领略景区的良好生态和深厚文化。

此外,为方便旅客观光、拍摄,茶卡盐湖景区每年都会更换沉浸式“打卡”装置,今年增设27处以盐湖历史、民俗文化、盐雕体验为主题的暮雪礼堂、热气球、水中秋千、鲸落等拍摄道具,为游客提供更加丰富的游览观光和拍摄体验。

## 陕西清涧景区对劳模工匠免费开放

本报讯(记者毛浓曦 通讯员祝盼)近日,陕西榆林·清涧红色文化旅游基地对全国各级劳模工匠免费开放启动仪式举办,宣布清涧县所有旅游景区对全国各级劳模工匠终身免费。

据悉,免票时间为即日起长期有效,免票群体为全国所有县级以上劳模工匠。免票景区包括人生影视城、北国风光景区、袁家沟革命旧址、枣林则沟会议旧址、路遥书苑景区、路遥文学村、太极圣境景区等清涧县境内所有旅游景区。劳模工匠持本人证书或有效证件,即可免票参观所有景点。

# 国家赔偿法颁布30年来切实保障人民权益、促进国家机关依法履职

新华社北京5月14日电(记者罗沙 冯家顺)今年是国家赔偿法颁布30周年。30年来,国家赔偿制度不断完善,国家赔偿工作切实保障人民群众合法权益,有效促进国家机关依法行使职权。

国家赔偿法,是落实宪法尊重和保障人权原则的重要法律。1994年5月12日,八届全国人大常委会第七次会议通过了国家赔偿法。1995年1月起,各级政法机关依法受理国家赔偿申请。2010年、2012年,国家赔偿法先后两次修正,赔偿程序更趋顺畅,赔偿范

围更为广泛,费用支付更有保障。党的十八大以来,各级政法机关切实尊重和保障人权,一批重大刑事错案被依法纠正,赔偿请求人得到依法赔偿。

依法赔偿,当赔则赔。最高人民法院数据显示,全国法院30年来共受理包括行政赔偿在内的国家赔偿案件31.8万件。侵犯人身自由的每日赔偿金标准从1995年的17.76元,增长到2023年的436.89元。

30年来,国家赔偿法律适用规范体系日益完善。最高法、最高检、公安部、司法部制定、完

善一系列国家赔偿司法解释和规范性文件,发布近百件指导性案例、典型案例。“两高”出台司法解释将“无罪从挂”“案件纳入国家赔偿审查范围,明确取保候审、监视居住等特定情形下没有依法作出结论案件的当事人有权获得国家赔偿。最高法与司法部联合出台意见,便利困难群众维权,明确监狱管理机关赔偿的认定规则。

全国人大常委会法工委、“两高”等多部门成立国家赔偿联席会议机制,保证法律统一实施;各级政法机关与财政部门建立沟通机制,及时发放赔偿金;相关部门积极为冤错案件当事

人解决困难,提供保障,帮助更好回归社会……

“促进国家机关依法行使职权”,是制定实施国家赔偿法的重要目的。近年来,各政法机关多措并举,从源头消减赔偿案件发生。中国政法大学校长马怀德表示,国家赔偿法通过明确侵权范围和责任范围,规定追偿追责制度,形成规范和监督行政权、司法权的有效机制。国家赔偿工作成为促进国家机关依法行使公权力的重要力量,为实现公正廉洁高效执法司法,维护宪法法律权威,作出了积极贡献。

据悉,修改国家赔偿法已被列入十四届全国人大常委会立法规划。华南师范大学法学院教授薛刚认为,国家赔偿的范围可以进一步拓宽,程序可以更加简便公正,标准可以继续提高。随着国家赔偿制度的发展完善,其人权保障功能将更加彰显,也必将进一步推进国家治理现代化。

(上接第1版)

## 建立“技高者多得”薪酬激励导向

在德清,湖州南丰机械制造有限公司制定了《岗位技能津贴制度》,按照中高级600元/月、高级工1300元/月的标准给予技能津贴;浙江兆龙互连科技股份有限公司把工会“师带徒”品牌和能级工资集体协商结合在一起,车间一线师傅带新工一个月后能独立胜任岗位工作,可获700元~800元补贴;浙江润禾有机硅新材料有限公司设立创新发明奖、论文创作奖,职工最高可拿1万元奖励……

近年来,浙江省总以技术要素参与分配为突破口,对传统工资集体协商迭代升级,开展能级工资集体协商。把职工的技能 and 贡献作为工资收入合理增长的主要依据,加快建立“技高者多得”薪酬激励导向。在协商内容中新增技术技能类、学历提升类、创新创造类

(上接第1版)

第二天一早,张桂容如约接上了这名乘客。此后又有两次接到这位乘客的订单,张桂容每次都细致地为对方提供帮助。

“做服务行业,在和乘客的相处中,心态和沟通非常重要。”张桂容说。行车途中,琐碎的小事,要求不一的乘客,张桂容总能用耐心和热情一一应对,遇到腿脚不好的老年人,张桂容会悉心搀扶;遇到早高峰独自坐车上学的孩子,她会穿过车流将孩子安全牵过马路;遇到初来乍到的游客,她会热心介绍旅行的路线……一次次暖心的服务,张桂容赢得了所有乘客的“五星好评”。

一天早上,一个小男孩乘坐张桂容的车,上车后问她,“阿姨你吃早饭了吗?”得知张桂容一直在跑单还没来得及吃早饭,孩子在临下车前将手中的面包和牛奶留在了车上。张桂容心里一直记得这件“萍水相逢”的小事,她说:“帮助别人时,也能得到别人的帮助,

## 教育培训促提升

成果和荣誉类专项奖励补贴,切实提升技术工人工资收入。目前,全省能级工资集体协商工作取得初步成效,截至2023年12月,全省签订能级工资集体合同2.5万余份,覆盖企业3.3万余家,惠及职工超过430万。

高素质的指导员队伍是做好能级工资集体协商的骨干力量。浙江省总以赛带训、以会助推,全面提升集体协商指导员工作能力,通过召开工资集体协商工作推进会、集体协商技能竞赛等方式帮助集体协商指导员掌握谈判技巧、工作方法,提高协商能力。

据介绍,浙江省总今年制定下发了《关于加强集体协商指导员队伍建设的通知》,加强对集体协商指导员的考核评价,提高市级专职集体协商指导员待遇,优秀市级专职集体

让人心里非常温暖。”

## “力所能及帮助更多的人”

张桂容的胸前,经常别着一枚党徽。2020年初,新冠肺炎疫情发生后,张桂容第一时间报名参加了“爱心专车”,并担任车队队长,保障防疫一线的医务人员出行安全方便。“肯定有风险,但当时没考虑那么多,只觉得能为大家尽一份力心安。”

冒着未知的感染风险,张桂容每天凌晨4点起床,驱车30多公里接送医务人员上班,直到晚上11点收工。为动员更多人加入,张桂容组织车队就近开辟新的消毒防护点,她的脸也因为车辆的多次高浓度酒精消杀,结了一层厚厚一层痂。在当地疫情严重的一段时间里,张桂容所在的爱心车队共服务医护人员1644人次,总里程达到2.1万公里。

2020年,成都锦江区牛市口街道成立了“小牛哥·先锋车手”志愿服务队,张桂容第一

## 能级协商涨待遇

协商指导员经费补贴最多提高66.7%,极大调动集体协商指导员的工作积极性和主动性。

## 数字化平台让职工成才“可视化”

浙江各级工会还创新打造了各类数字化培训、竞赛平台,让职工成才“可视化”。

浙江省总打造“立功竞赛”应用,构建“两屏四库一指数”,实现立项、竞赛、建功、创优全流程闭环。其中,在“竞赛比拼”版块,实时展示竞赛动态,建立立功竞赛活动库。在“创先争优”版块,建立人才荣誉库,与省总工会“劳模(先进)一件事”应用协同,对优秀产业工人进行画像分析、组织培育。

温州着眼于产业工人全周期职业成长,开发推出“产业工人成长在线”平台,集成“智

时间向志愿服务队党支部递交了入党申请书,“我想力所能及帮助更多的人”。

公益活动中,总能看到张桂容的身影。为城市户外劳动者送清凉,重阳节看望慰问老人,担任志愿者为贫困儿童募捐,高考季免费“爱心送考”……

如今,张桂容获得了不少荣誉,全国五一巾帼标兵、2021年最美出租汽车司机,“成都榜样·最美志愿者”等等。在她看来,“荣誉时时在鞭策我,作为一名平凡的网约车司机,我也可以用自己的方式,让职业变得不平凡。”

## 把本职工作做到更好

“车队”“桂姐”,是周围熟悉张桂容的人对她的称呼。

成为网约车司机的第5个月,张桂容以“零客诉零事故”的优异表现和突出的业绩,被推选为车队队长。自此,张桂容主动扛起了“传帮带”的责任。她定期和团队司机沟通

慧竞赛、人才分析、技能简历、匠星排行”等4个应用,推动企业建立数据化、公开化的岗位能力标准和评价标准。

“对于我们产业工人来说,技能就是立业之本,多亏了‘产业工人成长在线’,让我的干劲更足了。”奔腾激光(浙江)股份有限公司激光器装配工陈亮告诉记者,通过“产业工人成长在线”平台的技能培训和考核,有着10多年工龄的她从中级工晋升到高级工,相比去年同期,薪资提升了近10%。

“盐工”是嘉兴市海盐县总工会数字化改革的主打品牌之一。以技能培训为例,基于大数据分析集成后设计的技能培训需求清单,集纳了职工需求、企业需求、部门需求,通过分析培训需求,提出建议方案、征集多方意见,公告培训内容等多个环节,改革传统的培训方式,助力职工实现更体面的劳动、更高质量的就业。

交流,帮助队员们解决出车接单、交通复杂、客乘关系等问题,传授经验,排忧解难,倾听心声,反馈诉求。

有困难、有难处时,队员们也都愿意找张桂容这个团队“主心骨”聊一聊。“队里大家经常互帮互助、搭一把手。”张桂容说。她时常告诉队员,“和乘客多沟通,对路线更熟悉,跑过的路要牢记,不要全靠导航。”

2023年,张桂容当选为中华全国总工会第十八届执行委员会委员,肩上的责任更大了。她悉心收集网约车司机等新就业形态劳动者群体的诉求,提出在各大交通枢纽建立司机之家等建议,进一步解决司机们喝水难、热饭难、歇脚难、如厕难等问题。

“每天手握方向盘,守护着安全,承载着责任,这就是我的梦想。”张桂容的想法很简单,把本职工作做到更好,服务好每一位乘客,在实现自我价值的同时,也做一个对社会更实用的人。

## 加强行政执法协调监督工作体系建设

(上接第1版)

《意见》要求,要健全行政执法监督工作体制机制,推动行政执法监督与其他各类监督有机贯通、相互协调。司法行政部门作为政府行政执法监督机构,代表本级政府承担行政执法监督具体事务。县级以上政府部门在本级政府司法行政部门指导下,负责指导监督本行政区域内主管行业的行政执法工作。要完善行政执法监督法规制度体系,推进行政执法监督立法,健全行政执法监督工作制度,完善行政执法行为规范,健全行政执法管理制度。要严格履行行政执法监督职能,开展行政执法常态化监督,抓好行政执法专项检查,可根据工作需要制定法律、法规、规章的执行情况组织开展行政执法检查,强化涉企行政执法监督,强化对行政执法工作的综合协调,做好对跨领域跨部门综合行政执法改革以及基层综合行政执法改革的指导工作。要充分运用行政执法监督结果,拓宽行政执法监督渠道,加强行政执法监督信息线索的汇集统筹。

《意见》强调,要强化工作保障,加强组织实施,加强行政执法监督队伍建设,推进行政执法和行政执法监督数字化建设,建立督促落实机制,加强协作配合,做到有部署、重落实、见成效。国务院司法部门要认真开展督促指导检查,推广有关经验做法,研究协调、推动解决问题。

## 源头施治 筑牢防线

(上接第1版)

着眼主责、紧扣主业,把学习和工作、教育与实践统一起来。河南省南阳市纪委监委将正面引导和反面警示统一,带领党员干部学《中国共产党纪律处分条例》的同时,强化警示教育,选取违反“六项纪律”典型案例,编印成册、拍摄视频,以案说德、以案说纪。

河南省各级纪检监察机关把党纪学习教育与当前工作结合起来,不断提升依规依纪依法履职能力和水平,切实将学习成果转化为推动全省纪检监察工作高质量发展的实际成效。广大纪检监察干部表示,将在认识纪律上更加深入,在维护纪律上更加坚定,在学规守纪上更加自觉,推动党纪学习教育走深走实。

“小漫画,大寓意”“观廉政漫画,扬清风正气”……福建省厦门市市政园林局近日组织党员干部参观廉政漫画巡回展,接受党性熏陶和廉政教育。此次展览共展出廉政漫画作品60幅,以诙谐、幽默的方式赞颂廉洁,弘扬清风正气,鞭挞讽刺腐败,批判丑恶贪婪。

各地紧扣学习重点,精心组织形式多样的学习实践活动。党纪学习教育开展以来,福建省抓牢学习重点,做到学有质量。同时,不断提高学习针对性、实效性,通过廉政文化示范基地,相关图文、视频、漫画等,引导广大党员干部在沉浸式学习中准确把握“六项纪律”的主旨要义和规定要求。

新疆塔城地区录制《法治讲堂》,在加强对《条例》解读阐释的同时,还用好“民族团结一家亲”和民族团结联谊活动等载体,采取上门送学、视频、漫画等方式,抓好流动党员、偏远牧区党员、年老体弱行动不便党员的学习。

日前,新疆维吾尔自治区党委党的建设工作领导小组会议召开,为全区开展党纪学习教育谋篇布局,明确5个方面19项具体举措,组织指导14个地州市、96个县市区、6600余个党组(党委、工委),8.88万个基层党组织把党纪学习教育融入日常、抓在经常。(记者王君璐 戴锦铭 吴刚 陈弘毅 孙少雄)

(新华社北京5月14日电)