



去旅游，线上『约』为协商不成，务必在投诉时效内理性维权

在线旅游需小心其中暗藏的陷阱。如遭受侵权行为

正在朝着大众化、生活化的方向发展。上，自助游超过85%，自驾游超过60%。旅游已经成为人们日常生活中的必要组成部分，统计数据显示，2015年，国内旅游人数达到了3亿人次，人均出游接近3次。出游方式以及人们旅行观念的转变，在线旅游已经成为许多人行出的新选择。据国家旅游局的近两年，我国在线旅游市场规模呈稳步增长态势。随着智能手机应用软件的推广

在线旅游说走就走

某高校大四学生周瑶是一个喜爱“说走就走”出去旅行的女孩。笔者见到她时，她正背着背包、提着行李，朝着校门口的方向走去。“你这是要去哪里？”笔者问。“世界那么大，我要去看一看！”周瑶眨了眨眼睛说：“春天打算出去旅游换换心情。”“准备去哪个城市呢？”“大理。有首歌里唱过‘大理三月好风光’，这个时候去游玩刚刚好，而且去大理旅游一直是我的梦想。”周瑶憧憬着回答。

“前天躺在床上玩手机，突然想不如出去旅行，于是在手机上下载了携程App，查找了大理的旅游攻略和旅游路线。接着订机票、订酒店，一气呵成，仅仅花两个小时就安排好了行程。”笔者应和道：“原来如此，说走就走，挺方便的。”“是啊，不像前几年出去旅游，要提前去售票站订机票，到了目的地之后还要查找地图，四处找酒店，找旅游景点，大部分时间都浪费在收集信息上了。”周瑶感慨道。

结束对周瑶的采访后，笔者打开手机进入了携程旅行App，发现目前在携程旅行上参与在线旅游的人不在少数，一些热门旅游线路的参与人数累计甚至有数万之多。据了解，通过在线旅游App预订机票、火车票和预订酒店的人数也非常多，在线旅游模式下的“说走就走”成为了“周瑶”们最热衷的旅行方式。

说到在线旅游的特征，首先就是“在线”这种模式，极大地提供了信息查阅的便利。其次，攻略游记成为吸睛法宝，美丽的风景配上沿途风景中的个人感受，对于向往旅游的年轻群体具有诱惑力。第三，价格低，优惠多，在线旅游有更大的整合优势，并能根据自己的数据作出分析，推出低价团，十分吸引没有经济来源并且热爱游玩的大学生。所以，在线旅游网站因价格便宜、一站式服务方便快捷而受到越来越多消费者的青睐。

大众旅游时代开启

大量的旅行消费推动了在线旅游模式的发展。一方面，随着人们经济水平的提高和生活观念的转变，旅游消费市场的需求不断提升，使得在线旅游模式得到了蓬勃的发展；另一方面，旅游市场的发展壮大，也为各种旅游在线平台的生存发展提供了良好的市场环境。

在线旅游模式本身所拥有的优势，也为其迅猛发展打下了良好的基础。在传统的旅游模式下，消费者需要自身对旅游项目进行分析整理，即使是有旅行社的帮助，消费者也不能非常直观地了解旅行项目的详细资料，所以他们需要

一个整理了所有旅游信息的平台。而在线旅游模式则恰好做到了这一点，为消费者提供了详细直观的旅游讯息，为旅游出行带来了极大的便利。

在线旅游模式中提供的旅游预订服务也给出行带来了方便，消费者们可以在合理的价格区间选择自己中意的酒店和旅游方式，免去了不必要的奔波，节省了时间和精力。随着智能技术的应用推广以及“互联网+旅游”的持续发力，在线旅游模式恐将代替传统的旅游模式，成为人们出行旅游的首选。

“灰色地带”暗藏陷阱

在在线旅游发展迅速的情况下，在线旅游行业之间的竞争拼杀也显得尤为激烈，甚至出现了规模极速扩张的现象。但极速扩张的背后，则是在线旅游行业的乱象丛生。行业之间的恶性竞争，不仅使企业陷入了严重的亏损，还经常伴随着服务品质的“大打折扣”，使许多在线旅游消费者对在线旅游的印象“扣了分”。

小陈曾遇到过这样一件事：小陈的老家在江西，临近年关，小陈便通过旅游在线平台预订了返乡的机票。到了返乡的前一天，小陈收到了一条航空公司的短信。短信上说，“您预订的航班出现故障，航班取消，需要改签或退票”。短信上显示的航空公司、航班号及个人信息都完全正确，当下小陈心急火燎地按照短信显示的电话打过去询问。但接电话的人一直在套小陈的话，想知道他的支付宝账户里有多少余额，说要退款。当

时小陈觉得不太对，便寻了个借口把电话挂了，打算转天去机场询问。等到小陈第二天去机场，发现航班并没有取消，才明白是一个诈骗短信。小陈想起这件事，至今仍然有余悸。

小陈事后说，自己并没有将个人信息和电话号码透露给其他陌生人，只将航班信息转发给了家人，并没有第三人知道。他猜想，唯一的可能便是在线平台存在漏洞，使得不法分子盗窃到了自己的个人信息，并发出了这样一条诈骗短信。小陈表示，以后再也不会通过旅游在线平台预订机票，以免再次出现类似的情况。

而在线旅游的一些其他问题也早已为人所诟病，例如行程缩水、高额退票手续费、旅游图片与实地完全不符等。在线旅游的“灰色地带”，损害了消费者的利益，也使得众多想尝试使用在线旅游模式的消费者望而却步。

旅游投诉时效为合同结束后90天内

笔者在采访中发现，相当数量的旅游者不注意保护自己的权益，许多游客在遭受侵权行为后，甚至将维权当做一件“麻烦事”。因此，旅游者应加强自身维权意识，了解自己在旅游活动中依法或依合同约定应享有的权利，在合法权益受到侵害时，积极采取正当合理手段维护自身权益。

在遭到到侵权行为且与旅游经营者协商不成的情况下，消费者通过向消费者权益保护组织投诉、向社会舆论媒体反映等，能够有效保障自身的合法权益。消费者也应注意采用合理手段进行维权。如果采取极端的手段维权，诸如拒绝登机、拒绝返程、拒绝下船等不理性行为，结果往往适得其反，不仅损害了对方当事人权益，也给自己的维权设置了种种障碍。

旅游者务必提高警惕，规避陷阱，理性出行。首先，最好选择有资质的旅行社，警惕低价旅游团。购买旅游产品时看清合同是否存在霸王条款，双方的责任和义务是否有明确规定。其次，留存证据，合理维权。如行程中遭遇旅行社及导游擅自更改行程、强迫消费等问题，应注意留存证据，可向旅游合同签订地或者被投诉人所在地县级以上旅游局或旅游质监所、旅游执法监察总(大队)投诉。一旦出现旅游经营者单方违约、提供的旅游服务明显“缩水”，造成消费者行李物品损失、故意或过失造成消费者人身伤害、欺诈损害消费者利益、私自收受回扣或索要小费等情形，消费者都应及时投诉索赔。值得注意的是，旅游投诉有一定的时效性，投诉时效为合同结束后90天内。

瑞士首都 有条令人惊讶的石板路

在瑞士做了月余的商业洽谈、考察，闲暇时饱览首都伯尔尼著名的大教堂、钟塔、廊道等景观，但给人印象最深的是伯尔尼古城的石板路。

宽约5米的路面用20厘米左右见方的青石板铺设，经年累月，行人的脚步将石板踩磨得鲜华泛亮，路两旁店铺顶部全向外延伸2米多，连结成蜿蜒幽长廊道，店铺门面多有精美的哥特式浮雕，有的窗口垂下苍劲的古藤……在光洁细腻的石板路上信步，足可体验这座古老城市绵长厚重的文化特质。

在克莱姆街，一群工人在维修下水井，有几块铺路石被撬了起来，我们见了却吃了一惊：这哪是石板，嵌入地下的竟是长约1尺的石桩。翻译告诉我们，伯尔尼古城区有二十几条这样的石板路，均建于中世纪，至今已有600多年，路石下还铺有半米厚石灰、沙砾混合的膏泥，就是用如今的坦克碾压，路面也不会有丝毫损毁。

简直不可思议，在只有马车的年代，瑞士人为何把路铺得如此坚实？退一步说，若把石桩一截为三铺路，既省时省料，效果也会不错，但他们没有那样做。显然，瑞士人算的是一笔大账，他们不惜费力耗料，一步到位，避免了日后无休止的翻修改造。据记载，举世闻名的伯尔尼大教堂修建了150多年才完工，这种不浮躁、重质量、认真负责的建设理念和精神，令人肃然起敬。

走在饱浸瑞士智慧和汗水的石板路上，我深为当年建设者的远见卓识所折服，它成就了今天伯尔尼街道的独特风格，也为世人留下了一笔宝贵的物质与精神财富。

周文洋

奉化 “寻找心中的桃花源” 系列活动启动

2016醉美奉化赏花旅游“寻找心中的桃花源”系列活动已经启动。本次活动由奉化水蜜桃文化节组委会与宁波市旅游局主办，奉化市旅游局承办，是“2016奉化水蜜桃文化节暨乡村旅游节”的一项重要活动内容。

奉化是“中国水蜜桃之乡”，素有“中国水蜜桃之最，堪称中国第一桃”之美誉。然而奉化与桃的渊源不止如此，经典歌曲《在那桃花盛开的地方》传唱几十年，歌中所唱“桃树倒映在明净的水面，桃林环抱着秀丽的村庄”令人神往。2015年，著名歌唱家蒋大为发布消息：当年激发《在那桃花盛开的地方》词作者创作灵感的小战士是浙江奉化溪口人。一石激起千层浪，经多方寻访，词作者邹大为也认定《在那桃花盛开的地方》写的就是奉化。邹大为祖籍奉化，在2015年夏天重新踏上家乡的土地时，被家乡的美景深深吸引，连连说，这里与《在那桃花盛开的地方》歌词意境非常吻合，家乡就是我心中美丽的世外桃源。

2015年3月，奉化市人大常委会第32次会议确定，将桃花定为奉化市花，《在那桃花盛开的地方》为奉化市歌。自此，奉化与桃花再次结下深深的不解之缘，水蜜桃文化也成为奉化的一张闪亮的名片。

“寻找心中的桃花源”系列活动，包括奉化“我的乡愁”全球征集、奉化“醉美桃源”命名发布、奉化“醉美桃源”采风大会、奉化“飞越桃源”航拍大赛四大项系列活动，通过广泛的公开征集、评比和命名等活动，从不同角度展示奉化“桃花源”的旅游之美。系列活动将从3月持续到8月，为期半年。

王璐

韩国郑氏后裔 回家乡江南第一家祭祖

近日，来自韩国瑞山市的36位郑氏后裔，回家乡浦江县郑宅镇“江南第一家”祭祖，纪念同居始祖诞辰898周年。

为了进一步促进中韩两地的民间交流互动，郑宅镇已经启动了中韩文化交流创客园的项目规划。该项目的实施，将进一步带动中韩文化交流，带动浦江旅游业的发展。

陈珊珊

一些生活用品可以巧用成户外求生神器

户外旅游环境变化多端，使我们在野外的生存面临巨大的威胁和挑战。要想在户外玩得安全放心，除了借助正规装备的防护之外，也还需要一些附属利器在关键时刻是能帮助我们脱离危险。在我们生活用品中，就有许多物品是可以巧用成户外求生神器的。也许你第一时间就想到了瑞士军刀，但今天要告诉你的其实都是一些简单的日常生活用品。

牙膏

旅途中，我们大都会带上牙膏。只是你可能不知道它在户外活动中还有很多应急用途。

- 1.可以缓解高反或晕车，办法很简单，就是涂抹一点在太阳穴。头疼也是可以用的。
- 2.如果你被酸性毒素的蚊虫、蜜蜂、蚂蝗叮咬了，那么涂一点牙膏可以应急，牙膏呈碱性。
- 3.当你接触了什么不干净的东西奇痒无比时，牙膏还有止痒的作用。
- 4.如果不小心冻伤，那么牙膏里的薄荷油和生姜油成分，能起到活血化淤的作用。
- 5.如果实在没有消毒的东西，那你一定要想到你还有牙膏。

军胶

据说，军胶曾在户外论坛上被列为户外三大神器之首。不管它的功能是否真的这么强大，它确实

是有其优点的：很结实、轻便、耐磨、便宜，防滑性能也不错，能同时适应山路和水泥路，甚至还可以用来攀岩。但千万不能穿军胶来骑车。你可以把军胶作为备用鞋，这样在单车旅行之余，可以穿着它游山玩水，轻巧方便。

避孕套

不知道从什么时候起，套套也进入了户外神器的清单当中。把驴友们分享的经验介绍给大家，大家也不妨试试：避孕套可以给电器防水、做止血扎带、与帽子结合做洗脸盆、防水袋、水容器、充气枕头、防冻袜子和手套、引火(极易燃)。

卫生巾

卫生巾的户外功能超过20种，用途包括：鞋垫、帽子加厚、包扎大面积伤口、滤水、应急口罩、绳垫、干燥剂、加厚袜子、加厚手套、防滑、引火物、补衣服等。

急救毯

- 1.寒冷地方看日出时，急救毯围在身上或者裹在睡袋里，简直太温暖。
- 2.若是剪了垫在鞋里，也可以在登山时鞋子湿了结冰的状态下应急。
- 3.夜晚露营睡觉时可以裹在身上再钻进睡袋

里。

目前，急救毯已经有多种形式，还衍生出急救睡袋、急救帐篷，体积和重量都不大。

凡士林

没想到吧，凡士林也是神器。

- 1.首先是擦手、擦脸，润唇都可以。沙漠必备、干燥地区必备。
- 2.烧伤可以用凡士林减轻痛苦，但要注意刚刚烧伤时最好不用，以免伤口不透气而阻止愈合。
- 3.凡士林也可以作为防冻膏，擦在身上能形成一层保护膜。
- 4.对于骑行朋友，凡士林可以作为临时的润滑油使用，减少腿部摩擦。

保鲜膜

保鲜膜在户外运动中能发挥重要的作用。

- 1.下雨天可以用保鲜膜缠着鞋子、相机以防进水。
- 2.用来缠在身上防冻效果也还不错(别缠在关节上)。
- 3.如果雨天骨折什么的，可以用来固定受伤肢体。
- 4.另外，保鲜膜也可以用作引燃物。

袜子

记得第一次接触户外时，老驴千叮万嘱让我多

带几双袜子，当时没明白是为什么，现在终于知道袜子不仅能更好的保护脚，其实还有一些不同的用途：

- 1.通常，干净的袜子可以用来做收纳袋、手套。
- 2.做滤水器——在紧急情况下，如果你必须喝脏水或喝自己的尿，装上沙石多过滤两次要感觉好很多。

伞绳

伞绳指4mm的绳子，我们的鞋带也基本是4mm的伞绳类型。建议带正规的尼龙伞绳，这样用得放心。那么伞绳有什么用处呢？

- 1.用雨衣配合可以搭建临时帐篷，帐篷的防风绳子不够时，也可以用。如果能配合双套结，那就更加放心了。
- 2.两股正规的4mm伞绳，可以做陡坡下降和上升，也比较好回收，拉断力量至少上百公斤。但还是别做悬空的上升和下降，除非你实在没办法要拼命了。
- 3.制作陷阱，只要打对了结，伞绳是绝对可靠的，动物被套住基本上不可能逃掉。
- 4.可以做引燃物或燃料，点燃绳子一滴滴贴在潮湿木材上，烧起来提供的热量绝对可以救命。
- 5.如果你的弹性捆扎带断了，还可以用伞绳来捆绑行李。

张强