

旅游业进入“电子合同时代”

旅游防坑、打假、应急,你签电子合同了吗?大数据报告显示,我国旅游行业“电子合同时代”来了!

600万份合同服务2000多万人次

“您与旅行社的合同已上传第三方备案,点击短信链接查阅并签字。”越来越多市民在线旅游平台或者线下门店预订产品后,会收到这样一条短信。点击链接、确认合同、完成在线签名后,一份电子合同就生成并完成盖章备案。不合理低价游、黑社黑导坑蒙拐骗从源头被堵住,有游客投诉监督执法机构也能及时精准定位并调查介入。

你的旅游合同经过第三方平台电子认证备案了吗?哪些省市的市民更快接受电子合同?近日,我国最大的跟团游平台携程发布了国内首份2019年度“旅游电子合同大数据报告”,根据第三方平台认证备案的数百万份携程客户电子合同数据,披露了我国旅行社市场和旅游者使用电子合同的最新趋势。

自从国家旅游部门全面启动旅游电子合同以来,全国各地纷纷落实。上海通过电子合同以“互联网+”提升旅游服务水平;云南整治旅游市场推行新的电子合同;海南旅行社组织旅游团必须签电子合同……旅行社是规范守信、旅游者越是成熟,越愿意使用电子合同。

报告显示,根据第三方统计显示,从2012年起,携程首先响应国家旅游部门合同在线化试点的要求,率先进行电子合同服务,截至目前,600万份认证的携程旅游电子合同累计共计近600万份,使用人数超过2000万人次。其中,2019年电子合同数量增长50%以上,携程一家的旅游电子合同占全国旅行社近60%。这也显示了在线旅行社在我国跟团游市场的规模和服务创新优势。

携程旅游事业部相关负责人表示,随着国家旅游监管部门、线上线下旅行社落实电子合同,2019年我国旅游业开始全面进入“电子合同时代”,参与的旅行社、游客数量和规模爆发式的增长,这标志旅游市场的规范化、数字化、信用体系进入新阶段。电子合同良好地实现了文化和旅游部近期对于旅游科技融合发展的要求——随时随地轻松实现旅游活动的可追踪、可核查。同时携程的电子合同严格按照国家文化和旅游部及相关电子签名法的要求,所盖章经过认证和加密,不仅达到“旅游出行前必须完成合同签署”,同时确保合同签署真实有效,杜绝了“虚假合同”和“非法生成”的假印章。

在线平台年度服务人次破千万

据第三方统计,2019年截至12月下旬,旅游者通过携程旅游平台预订产品,签署各类电子合同约300万份,总计服务超过1000万人次,增长

超过50%。在全国旅行社排名第一,占通过全国旅行社签署的电子合同总量的近60%。2019年前10个月共计节省约2亿张纸,高度可达21600米,相当于两个珠穆朗玛峰。

早在2012年底,携程就率先上线赴游电子合同,随后全面上线境内游、出境游以及邮轮合同,以迎接大众旅游时代的到来。到2017年初,携程将电子合同迅速覆盖到国内各分公司、线下门店,完成集团下属公司的推广使用,合同服务质量同比大幅上升。

携程在我国旅行社行业最早使用电子合同,随着业务规模的快速增长,特别是境内外跟团游规模成为行业领头羊,携程已经成为全国旅游电子合同规模最大的旅行社,并将电子合同推广到平台上数以万计的旅行社供应商,以及线下7000多家携程旗下门店。

通过分析跟团游的电子合同数量,可看出国内游电子合同规模高于出境游。数据显示,通过携程旅游平台签署跟团出境合同的占比为23%,国内合同占比77%。

防坑打假应急让黑社黑导无所遁形

签订电子合同到底有什么好处呢?电子合同的使用从安全、合规、权益等多方面为游客提供保障。优势主要体现在提升信息化规范化水平、保障消费群体合法权益、高效处置旅游突发事件等方面。

对于游客来说,电子合同的签署完全可以通过互联网完成,直接用手机就可以在线、即时完成所有业务。常规纸质合同,操作流程和相关手续不仅产生大量纸张、成本,同时会存在漏签、不规范签署、阴阳合同等经营风险,游客和企业的利益无法得到基本保障。

据了解,携程的电子合同通过第三方认证和备案并统一存储至国家文化和旅游部,通过科技手段打压“黑旅行社”的生存空间,消费者选择携程签署合同即可放心出行;电子合同将示范合同中的重要信息,例如价格、天数、费用包含、组团社等做了重点罗列,实现了对旅游团队运行全要素、全过程的管理,并且提出了更高的规范要求。如价格规范化、产品规范化、服务质量标准化,也倒逼旅行社规范经营按约履行,最大限度保障游客的权益。

同时,旅游电子合同的签订、履行、变更、解除全部备案在系统内,若有游客投诉,旅游质监执法机构能及时调查核实,快速介入矛盾纠纷化解工作,主动查处违法违规经营行为,切实保障旅游者合法权益。

一旦发生突发事件,行业管理部门会立刻启动应急预案,通过平台第一时间将目的地的突发事件信息和电子合同信息、旅行社基本信息、团队信息、导游信息进行交叉比对,有助于对突发

事件涉及的旅行社和游客进行精准定位,及时指导开展突发事件应急处置工作。

上海、成都等地游客签署电子合同最多

哪些城市的游客更接受电子合同呢?根据大数据“电子合同普及度Top15客源城市”显示,2019年,上海、成都、北京、广州、南京、重庆、西安、武汉、苏州、杭州、济南、昆明、福州、太原、深圳的游客签署电子合同最多。

哪些城市的游客签署电子合同的增长最快呢?“电子合同普及度Top15黑马城市”显示,北京、上海、重庆、广州、南京、成都、西安、济南、石家庄、沈阳、郑州、合肥、天津、福州、苏州增量排名前五。

从客源省市看,哪些地方电子合同接受更广?“电子合同普及度Top10省市”是:上海市、四川省、江苏省、广东省、北京市、重庆市、浙江省、陕西省、山东省、湖北省。

游客去哪里更愿意签署电子合同?“电子合同普及度Top10目的地省市”数据表明,通过携程预订旅游线路,到上海、四川、江苏、广东、北京、重庆、浙江、陕西、山东、湖北旅游,签电子合同的人数最多。

女性掌握决策权 55%是女性签署

一家人里面谁签合同?从性别看也能一定程度上看出谁掌握家庭决策权。据统计,55%的旅游电子合同是女性签署。

据统计,目前电子合同在客户的在线签字比例为67%。还有三分之一的旅游者因各种原因,没有在收到信息后完成签字确认的手续。

报告提醒,不管是线上还是线下报名旅游,务必注意:

- 1.选择知名大型旅行社或专业旅游网站,避免通过无资质的渠道或者情况不明的网络或者个人报名。
- 2.不管是跟团游还是一日游,一定要通过书面或者电子方式签署国家正规的旅游合同,提醒游客注意及时查收并签字。
- 3.合同应该通过第三方电子认证并备案到国家文化和旅游部和当地旅游主管部门;电子合同对旅游团队运行全要素、全过程管理,签订、履行、变更、解除全部备案在系统内。
- 4.若有问题投诉,可以通过备案的合同找旅游质监执法机构介入,切实保障旅游者合法权益。一旦发生突发事件,行业管理部门会启动应急预案,最大限度保障旅游者人身和财产安全。

旅游如果没有正规合同和第三方平台备案,请说NO。

本报记者 赵琦 徐军 通讯员 杨展望

绘好“民情图” 将残疾人纠纷化解在基层

“真心感谢政府帮我解了数月以来缠绕在我心头的一个结,以后我再也不用为工资的事情烦心了。”信访人颜某向闹村乡人民政府工作人员表达谢意,这是近日发生在平阳县闹村乡的一幕。闹村乡通过开创“民情图”工作法,建立帮扶残疾人、化解残疾人矛盾纠纷等机制,帮助该乡杨美村残疾人颜某解决了因工致残为带来的问题,将矛盾纠纷化解在基层。

据了解,闹村乡有300多号残疾人。为了能够实现心贴心为残疾人服务、实打实为残疾人排忧解难,促进残疾人和健康人士和谐共生,构建富有活力的基层社会治理新格局,今年,闹村乡通过一张民情图了解全乡残疾人的整体情况。“熟知社情民意是做好管理和为残疾人服务的前提。今年,我乡12名领导干部分片区带领村两委逐一排查,了解每名残疾人的特点,包括了解残疾人的人、地、事、物、情。”闹村乡有关负责人介绍,乡党委政府规定,每周三为残疾人入户日,还制定“送政策上门、送服务上门、送帮扶上门、送慰问上门、送关怀上门、送调解上门”等制度,以制度化规定督促建立与残疾人的密切联系,并规范了干部“访、记、办、示”的入户工作流程,以便及时制定并更新“民情图”,精准知民情。

“我们秉承‘把残疾人当家人’的理念,以村党支部为单位,以党员志愿者为主体,开展需求调查,将收集上来的残疾人情况进行归纳梳理,建立残疾人帮扶、化解矛盾的动态台账。”闹村乡有关负责人表示,该乡制定问题清单、服务清单,建立“上门服务机制”和“预约服务机制”,根据不同主体,量身定制,制定个性化服务项目,提供针对性服务。如:针对残疾人做饭不方便,建成残疾人之家,解决残疾人日间照料问题。针对村民颜庆与庆在新疆务工时因公致残后,闹着要上访的情况,经常上门帮助解决生活上的困难,并帮助联系了当时的务工单位,要工伤赔偿。

同时,闹村乡还注重强化各部门资源联动,党群互动,搭建了协商议事平台“民情议事堂”,把大部分残疾人反映的急、难、愁等问题收集上来,分别传递给各职能科室,让残疾人直接对话职能科室等。遇到解决不了的难题,通过党委班子集体研究讨论,协商解决难题。今年,通过平台先后解决了残疾人就业、就医、讨薪等急难愁问题23件。

李丽丽



草莓熟 农民乐

近日,湖州市吴兴区埭溪镇美莓采摘基地,种植户正在大棚里采摘成熟的草莓,一脸丰收的喜悦。近年来,该镇因地制宜加快发展生态采摘、旅游观光等特色农业,促进农民增收。 本报记者 徐军 赵琦 通讯员 何伟卫



聚焦行业重点 解惑企业难点

浙江省氟硅化学品科技创新服务平台

壮丽70年·奋斗新时代
浙江科技成就回顾

浙江省氟硅化学品科技创新服务平台,由杭州师范大学有机硅化学及材料技术教育部重点实验室牵头,会同浙江省化工研究院有限公司和国家氟材料工程技术中心(巨化集团公司)共同建设。

通过整合,平台现在拥有仪器设备总值15000余万元;拥有创新服务场地约5.1万平方米;凝聚了一批专业齐全、素质较高的人才,平台理事会9人,专家委员会29人,监督委员会3人,平台固定办公人员6人,技术人员330人。

平台与省内外氟硅企业建立了良好的合作关系,多年来为多家省内外企业开展技术培训、产品研发等社会服务工作。2019年平台的重点工作是开展各类行业会议,加强与企业的沟通与交流;聚焦行业难点,与知名企业开展紧密合作。

一、组织各类行业会议,加强与企业的沟通与交流

1.组织校企对接会

2019年5月8日,第二届杭师大有机硅实验室校企对接洽谈会在杭师大仓前校区召开。此次对接会以“深化校企合作和促进产学研协同发展”为主题。来自埃肯有机硅(上海)有限公司、安徽比特海新材料股份有限公司、传化智联股份有限公司等46家单位200余人参加此次对接会,与安徽比特海新材料股份有限公司、浙江新安化工集团股份有限公司、新特能源股份有限公司等企业达成合作意向。

2.组织2019年有机硅钱江论坛

2019年10月23日,由杭师大有机硅实验室主办的“2019年有机硅钱江论坛暨全球卓越青年学者论坛化学与材料分论坛”在杭师大仓前校区召开。参加本次论坛的与会代表包括国内外知名院校的专家学者、学校教职工、师生代表250余人。

本次会议以“与时俱进的有机硅化学及材料”为主题,为与会的国内外有机硅相关领域的专家学者



2019年有机硅钱江论坛

提供了一个良好的学术交流平台,促进了产业共性关键技术实现跨学科、跨领域的对接,推动了我国有机硅行业向更高水平迈进。

此外,平台还共同组织了浙江省有机硅材料行业协会理事会议和协会考察会议。

二、与有机硅知名企业紧密合作

1.成立传化智联与杭师大氟硅功能材料联合研发中心

2019年7月,传化智联与杭师大氟硅功能材料联合研发中心正式签约揭牌,这是继2008年双方共同建设平台以来的又一次合作升级。将充分利用杭师大在氟硅材料研制和开发方面的雄厚科研实力,结合传化智联在产业化与技术推广方面的优势,将研发中心建设成在国内具有一定影响的氟硅功能材料领域的科学研究和人才培养基地。

2.与浙江新纳材料科技有限公司开展产学研交流

2019年,平台核心单位与浙江新纳材料科技有限公司(横店集团成员企业)开展产学研交流并座谈。横店集团董事、副总裁任立荣及公司相关部门负责人、研发人员、硅橡胶市场部50多人出席了交流



2019年校企对接会现场

会。双方进行了技术交流,还协议签订了“校企共建白炭黑协同创新中心暨研究生联合培养基地”。本次交流会旨在促进双方加强合作,推进高校与企业合作共建、资源共享,创新人才培养模式,实现产学研良性互动。

三、聚焦行业难点,为企业解决技术难题

1.深入具有规整交替结构的苯基聚硅氧烷的研究 随着国防和民用工业技术的快速发展,对苯基聚硅氧烷类材料的需求量也逐年上升,但中高苯基含量(苯基基团含量≥25mol%)的线型聚硅氧烷的制备一直以来是一个行业难点。

为了解决上述环体供应难题、制备技术难题,由此导致产品成本高、耐热性不甚理想等诸多技术难题,平台研究了缩聚法,主要以MePhSi(OR)₂、Ph₂Si(OR)₂和氢封端硅氧烷低聚体MHD_xMH为原料,选用B(C₆F₅)₃为催化剂,通过催化脱羟偶联反应实现了线型苯基聚硅氧烷的制备,从而避免了目前开环聚合合法中存在的诸多难题。目前正在与浙江传化智联



传化智联与杭师大氟硅功能材料联合研发中心签约仪式

股份有限公司和宜昌科林硅材料有限公司合作应用研究。

2.新型硅树脂及其功能性纳米复合涂层开发取得突破

平台一直从事有机硅树脂及硅基纳米复合材料设计、制备、性能及其应用研究工作。经过多年的努力,在新型硅树脂及其功能性纳米复合涂层的开发上取得突破。从需求导向入手,设计与开发了一系列新型硅树脂及其应用技术(新型苯基乙烯基硅树脂、高固化活性甲基苯基硅树脂、无溶剂固体硅树脂、无溶剂甲基苯基硅树脂浸渍漆、液体POSS、有机硅塑料等等)。

平台提出了新型核壳催化剂体系催化苯基硅树脂预聚物低温缩聚控制技术,可以很好地控制水解过程中产生的环状或笼状惰性低聚物,使其参与缩



平台与浙江新纳材料科技有限公司开展产学研交流

聚反应,不会以小分子的状态存在于产品中。显著改善了这些低聚物的存在导致的固化后随着时间而迁移至表面发生返粘现象,提高了硅树脂聚合物的力学性能。相关技术用于硅树脂复合材料设计制

备,所研制的有机硅塑料具有耐高温、阻燃、抗潮,机械强度和电绝缘性能温度变化小,在300°C加热500小时后,其机械强度和电性能基本无变化,失重仅为2%~3.5%。此外,应用相关硅树脂产品用于阻燃防火涂层,实现了易燃性聚合物(PU等)无卤阻燃防火等特性。利用相关技术开发的无溶剂苯基硅树脂实现了此类有机硅浸渍漆的国产化,可满足牵引电机对绝缘浸渍树脂的要求。

3.与企业联合开启功能型膜和保护膜研究,该项目获得浙江省科技进步奖

PET/有机硅光学透明型膜和保护膜是PET和光学透明有机硅材料等复合而成,广泛应用于光电模切、电子模切及电子产品的制程保护中。平台与浙江耀阳新材料科技有限公司合作,项目针对原有PET/有机硅光学透明型膜和保护膜制备中采用溶剂型树脂涂布加热固化,有机硅材料在高温高湿环境下粘接力变化较大从而难以调控等关键技术难题,建立了高效、环保的含甲基苯基硅氧链节的有机硅透明有机硅材料的合成新方法;设计合成了含梯形聚倍半硅氧链段的有机硅透明有机硅材料,改善了PET/有机硅材料的耐热性和耐老化性,并提高制品尺寸稳定性;合成了含甲基苯基硅氧链节的增粘剂,开发了粘接力可控的PET/有机硅光学透明型膜和保护膜,解决了有机硅与PET的粘接难题。

该项目实施过程中,授权2项中国发明专利和8项中国实用新型专利,在国内外学术期刊发表论文2篇。截至目前产品已累计实现销售收入9327.05万元,实现利润2343.21万元,实缴税金830.10万元,并获中国氟硅行业科技进步奖和浙江省化学工业科学技术奖二等奖各1项,社会效益显著,提高了本企业和我国相关下游行业竞争能力。

本报记者 徐璐璐