责任编辑 董 健

地

台

标

准

剑

元

导游自由执业试点启动,游客今后可"网约"导游

"网约导游",能让导游不再"导购"吗

宰客、甩团、强制购物……一提到导游,很多人会有负面的印象。曾经风光无限的导游,在相当多人眼里甚至和"导购"等

导游行业到底存在哪些问题? "导游之痛"怎么破? 24 日,国家旅游局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,各大旅游企业纷纷试水"网约导游"。

能好好当导游,谁愿意当"导购"

不合理低价甚至"零负团费"就像一个毒瘤,一直困扰着旅游业。由此带来的强迫游客 购物或者安排另付费项目,极大损害了消费 者利益,让游客深恶痛绝。

一位因要求游客购物和增加自费景点被 吊销执照的导游说:"我们也希望游客开心。能好好当导游,谁愿意当'导购'?" 他告诉记者,以前的旅行团都是他个人

从旅行社"买"来的。如果游客不另外消费,自己要倒贴每人几百元。"不能辛苦了几天,还要自己掏钱,这样连基本生活都过不下去。"

由于旅行社之间恶性削价竞争,用低于 成本的价格吸引游客,导游只能靠带游客二 次消费来弥补团费的不足,这是长期以来整 个行业的一个潜规则。

出境游也是如此。记者了解到,大部分旅行社在导游接团出行前,都要求导游缴纳"人头费"。以30人团赴欧洲为例,导游在出发前就必须垫付"人头费""酒店税费""大巴车进城费"等将近4万元。

靠什么把这些钱赚回来,是导游在行程中考虑的第一问题。"不交这笔钱就领不到活儿,能不能挣回来,能赚多少,全靠导游的'本事'了。"有导游忍不住吐槽。

工作了15年的导游李永泉告诉记者,



据新华社哈尔滨 8月24日电(记者刘慧、许正)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。

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。



导游在国外是非常受尊重的职业,其实大部分导游都希望游客享受愉快的旅途,并得到游客的尊重和认可,并通过自己的知识和服务去获得体面的收入。

自由执业试点怎么改?

一面是游客不满,一面是导游叫苦。这背 后有两个数据值得关注:

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

"现在随着散客自由行的发展,再把导游和旅行社捆绑在一起,无论是执业范围还是执业通道,都是不畅通的。"携程旅行网客服总监钱军说。

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。

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。

"网约导游"行不行,还需看市场

《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,从而促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。

(记者刘慧、齐中熙、周慧敏、许正、强勇) 新华社哈尔滨8月24日电 近年来,校园"毒跑道"事件 层出不穷,引发全社会高度关注。 为确保塑胶跑道原材料、施工流程、质量检测等有据可循,湖南、 深圳、上海、浙江等地已陆续出台地方标准。新标准能否堵住"毒跑道"进入校园的漏洞?如何才能还孩子安全的运动场地?

多地制定新"地标"

今年以来,常州、成都、沈阳、北京等地陆续曝出校园"毒跑道"事件,经过媒体追踪报道,"毒跑道"背后隐藏的一些问题被陆续曝光。而一些专家和业内人士认为,"毒跑道"事件的深层次问题是相关立法空白、技术标准滞后。

据了解,目前我国已颁布的塑胶跑道的质检标准有《合成材料跑道面层》和《体育场地使用要求及检验方法第6部分:田径场地》等两项国家标准,但这两项国家标准只是"推荐"并非"强制"标准。

"相关国标中对跑道面层中的 有害物质限量做了规定,但目前来 看涵盖的检测内容太少了。而且该 标准仍旧是对跑道面层的检测,而 非对跑道空气的检测,更无法评估 阳光暴晒后跑道将释放多少有毒 害气体。"清华大学化学系基础分 子科学中心博士生物杂节。

"毒跑道"事件发生后,目前,已有湖南、深圳、上海、浙江、江苏等地陆续出台了剑指"毒跑道"的地方标准。

今年5月,深圳市发布塑胶场地的工程建设地方性强制标准《合成材料运动场地面层质量控制标准》(试行),涵盖了材料控制、施工质量控制、工程监理、工程验收等多方面。要求合成材料面层施工严禁使用含苯、甲苯、二甲苯、二硫化碳、二氯甲烷等溶剂。

在浙江,7月2日正式发布的"浙江标准"还配套出台了《合成材料运动场地现场气味评价方法》。上海近期也连续出台塑胶跑道团体标准《学校运动场地塑胶面层有害物质限量》和《关于加强本市基础教育学校塑胶场地建设管理工作的通知》,打出捍卫校园健康的"组合拳"。

的市场占有率达70%以上。

参与制定《湖南省体育设施 建设协会塑胶跑道建设质量标 准》的湖南省体育设施建设协会会长李宏武告诉记者,"湖南标准"主要对协会旗下近70家会员单位形成约束,这些单位包括塑胶跑道的材料、生产、施工方,在湖南塑胶跑道

地方标准有哪些新内容?

记者采访发现,相较于现行国家标准,新出台的地方标准提高了校园塑胶跑道的相关指标,明显扩大了有害物检测范围,并且对进场材料、施工过程、跑道成品等各环节都明确了必须检测和监管的内容。

——扩大有毒害物检测范围。目前关于学校运动场地合成材料面层有害物质限量的技术指标,国家现行标准明确检测的为苯、甲苯和二甲苯总和等7个指标。"深圳标准"引入了对多环芳烃、短链氯化石蜡和总挥发性有机化合物释放率(TVOC)等限量标准。"浙江标准"也新增了TVOC、甲醛释放率2个指标。

各地新标准除了扩大有毒害物检测范围,还对现有国标中的相关检测指标进行了提升。根据一些地方标准,塑胶跑道甚至"接近室内地毯标准"或"啃咬也可以保证安全"。

—— 引入"气味评价法"强化管理。虽然"是否有毒、毒性如何"需要准确的实验数据,但也不能忽视异味问题。因此,"上海标准"强调了对有毒有害物质释放量,尤其是对暴晒情况下释放量的考量。浙江则建议学校在室外温度较高时,可在上、下午课前分别对合成材料运动场地气味进行评估,评估结果为3级及以上的暂停使用。相关评定小组由身体健康的在校教师、学生家长或校外专家等5人担任。

—— 叫停"低价招标",明确各环节检测内容。浙江、上海、深圳等地标中明确要求,原材料进场要进行复核、检测,甚至每批次均须见证取样。竣工验收前,在监理、建设和使用单位见证下,或由学校邀请家长、教职工代表等共同对合成材料面层成品取样,由具有资质的第三方检测机构进行相关检测,不合格项目不得竣工验收。

值得注意的是,"深圳标准"还叫停了之前塑胶跑道采购项目普遍通行的"最低价法"定标的招投标原则,规定使用财政性资金建设的场地面层工程,工程承建商的招标采购不得简单以"最低价法"定标,使用社会资金建设的也可参照执行。

——建立市场准人和黑名单制度。除了在检测方面高标准、严要求,上海等地的地方标准还明确要求建立"学校塑胶场地施工企业黑名单"制度,将违法违规情节严重的施工企业列入"黑名单",并适时向社会公告。深圳对于塑胶跑道面层因有害物质检测不符合规定而需拆除的,场地面层工程的承建商和监理单位由建设行政主管部门或政府采购主管部门纳入企业诚信不良记录。

"新标准的出台必将对问题跑道进入校园起到积极的遏制作用。"上海市建筑科学研究院检验技术研究所装饰材料检验部主任赵敏认为,随着新规的全面实施,塑胶跑道的质量将受到严格控制,劣质低价跑道中标的现象将有明显改观。

避免新规落地"纸上谈兵"

舆论普遍认为,进一步加快完善、修订国家标准,强化标准的科学性、规范性和强制性,是堵住"毒跑道"进校园的重要保障。

深圳一位不愿具名的业内人士介绍,一些应用到学校合成材料运动场地上的新材料,可能其含有或能挥发出列表限定之外的新的有毒害物质,建议有关部门分析研究,推出与时俱进的科学的国家环保标准,"孩子们的跑道接连出现问题,不完全是因为没有国家标准,塑胶跑道生产企业也不是做不出来好东西,而是因为市场监管力度不够,导致标准没有严格执行。"

不少专家及业内人士建议,目前对于塑胶跑道等学校合成材料运动场地建设和使用,亟需建立一套完整的监管体系和详细方案,明确教育、体育、住建、环保等相关部门的责任分工,建立多方联动、各司其职的监管体系,并加大责任追究力度。避免出现"有标准难落实"等情况。 (记者余靖静、袁汝婷、白瑜、周蕊、任玮)新华社北京8月24日新媒体专电

中日韩外长会:期待"四轮驱动"三国合作



作为东北亚最具影响力的三个国家,中日韩之间的关系对地区局势有着重大、深刻影响。三国如何管控分歧,积累共识,推动合作,对实现东北亚的安全、稳定及繁荣至关重要

新华社记者刘秀玲

24日,第八次中日韩外长会谈在日本东京举行,中国外交部长王毅、日本外相岸田文雄、韩国外长尹炳世共同出席。当前,中日韩关系发展面临一些问题,在此背景下举行的三国外长会谈引发关注。

分析人士认为,作为东北亚最具影响力的三个国家,中日韩之间的关系对地区局势有着重大、深刻影响。三国如何管控分歧,积累共识,推动合作,对实现东北亚的安全、稳定及繁荣至关重要。

"正视历史、面向未来"

王毅表示,三国应本着"正视历史、面向未来"的精神,克服困难,排除干扰,积累共识,聚焦合作,确保三国合作沿着正确方向稳定发展。下一阶段,三方应积累政治互信,开展务实合作,增进人民交往,推进可持续发展,通过"四轮驱动",促进三国合作深入推进,为东亚合作注入新动力。

岸田文雄和尹炳世表示,三国合作有利

去年领导人会议后,三国积极落实会议共识,合作取得积极成果。三方今后应进一步加强合作,为改善双边关系提供助力。

中日韩三国人口总数超过 15 亿,约占全球总人口的 20%;三国经济总量合计超过 16 万亿美元,占亚洲的 70%、世界的 20%;外汇储备占世界的 47%;对外貿易总额和对外投资总额均占世界的 20%。三国是亚洲发展的核心,而亚洲则是世界经济增长的中心。中日韩三国之间进一步加强合作对于东亚乃至整个世界经济的发展都不可或缺。

此次会谈,三方就加快三国自贸区谈判进程、在年内举行的一系列国际会议中加强沟通协作、努力为年内召开三国领导人会议创造必要条件达成一致。

日本媒体高度重视这次外长会,有媒体 在报道中强调,此次会读是时隔5年半在日本举行的三国外长会读,也是自2012年以来,中国外长首次来到日本。

日本有自己的盘算

记者注意到,对于这次中日韩外长会, 日本有自己的盘算。会谈举行当天,安倍内 阁通过决议,决定向韩国"慰安妇"基金支出 10 亿日元(约合 998 万美元)。

内阁官房长官菅义伟当天在记者会上就此表示:"如果资金支出完毕,意味着日本履行了日韩去年就 慰安妇'问题达成一致意见中约定的日方责任和义务。"日本下一步则要求韩国撤走日本驻韩大使馆前象征"慰安妇"的少女傻。

可见,日本试图向韩国支出"治愈金", 并以此要求韩国履行约定。但对韩国来说, 能否说服"慰安妇"受害者和国内舆论接受 日本的要求,是个未知数。



▲ 8 月 24 日,在日本东京,中国外交部长王毅(左)、日本外相岸田文雄 (中)和韩国外长尹炳世共同出席第八次中日韩外长会时握手。新**华社记者马平摄**

日本媒体援引韩国政府人士的话称,如果日本付了钱就了事,那将很难向韩国国内"慰安妇"受害者解释,韩国希望日本政府能够再次向"慰安妇"受害者道歉并反省。

应着眼三国根本和长远利益

观察人士指出,中日韩三国外长会谈初衷意在维护本地区和平与稳定、保持中日韩

合作势头、助力东亚区域一体化进程。会谈各方应着眼大局,单纯谋求一方政治利益有悖三国合作初衷。

为此,中日韩应从三国根本和长远利益 出发,从长远角度和战略高度出发,恪守已 经达成的共识和谅解,负责任、妥善地处理 敏感问题,有效管控分歧,把握友好合作的 大方向。

新华社东京8月24日电

意大利中部突发地震 已有至少 73 人死亡

据新华社意大利阿马特里切8月24日 电(记者罗娜、葛晨、王星桥)据意大利民防局24日消息,截至当地时间当日17时,发生在意大利中部的6.0级地震已导致至少73人遇难。由于目前许多人还困在瓦砾堆下,遇难者人数仍有可能继续上升。

意民防局称,此次地震的强度堪比 2009 年的拉奎拉地震,灾害"非常严重"。目前,民 防局正协调来自全国的上百支队伍开展救援 行动。

意大利总理伦齐在前往灾区视察前召开 了新闻发布会并表示,"我们不会放弃任何一个 人、一个家庭或城镇,目前我们的首要工作是救 人",伦齐对所有参与救援的人员表示感谢。

当地时间24日凌晨3时36分,意大利中部地区发生6.0级地震,震中位于佩鲁

贾省诺尔恰,震源深度 4.2 公里。目前, 震区仍时有余震发生。

意大利处于地震带上,历史上曾多次发生地震。此次地震发生在意大利中部拉齐奥、翁布里亚和马尔凯大区交界地区,距罗马 170 余公里,离 2009 年发生地震的拉奎拉不过 100 公里。

拉不过 100 公里。 受灾最严重的是列蒂省的阿马特里切、 阿库莫利和佩鲁贾省的诺尔恰。地震震中位 于诺尔恰,意大利火山地震局测定为 6.0 级,震源深度 4.2 公里,震后 4 小时内已 发生 60 次余震,最大震级达 5.5 级。

受灾地区不少城镇是依山而建,历史悠久,风景优美,这些城镇可能在地震中受损 严重。当地居民不多,但由于正值暑期,在 当地观光的外来游客可能人数众多。



▲ 8 月 24 日,在意大利阿马特里切,搜救人员从废墟抬出一具遇难者遗体。 新华社记者金宇摄

本报地址:北京宣武门西大街 57号 邮政编码 100803 中国邮政发行投递服务电话 11185 广告部电话 63071265 广告许可证:京西工商广字第 0210 号 定价:每份 0.80 元 每月 23.80 元 年价 285.60 元 本报挑错电话: 010-63073979 、 63072070