

## 《旅行社条例》明起实施

## “神秘客人”随旅行团暗访

明天起,《旅行社条例》开始施行,施行13年的《旅行社管理条例》随之废止。新《条例》较1996年公布施行的老《条例》做了哪些调整?笔者昨天下午从苏州市旅游局召开的全市贯彻《旅行社条例》学习会上了解到,5月1日施行的新《条例》对保护旅游消费者权益、规范旅游市场行为等方面将起到积极的推动作用。市旅游局徐伟荣副局长到会并讲话。各市(区)旅游局分管局长、行业管理和旅游质监所负责人,及近百家旅行社老总也参加了此次会议。

## 对比:旅游市场准入门槛降低实行“宽进严管”

长期以来“小、弱、散、差”是国内旅行社冲不破的“瓶颈”。新《条例》的变化主要体现在:着眼于保护旅游者、旅游经营者和旅游从业人员的合法权益,细化了旅游合同条款,加大了对旅行社经营行为的约束力度,进一步体现了以人为本、关注民生的特点。取消了沿用22年的国内社、国际旅行社以及特殊旅行社之分,而统称为“旅行社”;只要有固定的经营场所和必要的营业设施,并且有不少于30万元的注册资本,都可以经营国内和入境旅游业务。

徐伟荣表示,新《条例》中明确把维护旅游消费者权益放到了最重要的位置。对签订规范的旅游合同提出了细致要求,要求合同文本明确列入包

括旅游者在行程中自由活动的的时间和次数,旅行社安排的购物次数、停留时间及购物场所的名称等14项内容。而降低入境旅游市场的准入“门槛”,对旅行社质量保证金制度实行动态管理,简化行政审批程序以及细化旅游、工商、物价等部门的责任都不是放松对旅行社的管理,在减轻旅行社经营负担的同时,加强部门协调与配合,加大监管力度,其实质是“宽进严管”。

而旅行社经营者也要明确新《条例》对旅行社经营行为的规范,如禁止零负团费、虚假广告、合同违约,其实质是“促优罚劣”,大多数旅行社将会在严格的规范和管理下脱胎换骨,走上一条更为积极、健康的发展道路。从这个角度讲,那些诚信、守法经营的旅行社将是最终的受益者。旅行社应该明白,只有维护消费者合法权益才能维护自身的长远利益。从某种意义上来说,今后企业的竞争就是守法与不守法的竞争,守法就是最好的“广告”和可持续发展的“通行证”。

## 重罚:旅行社违法经营最高要罚50万元

与此同时,新《条例》对出境游的质量要求更高了,旅行社必须为旅游团队安排领队全程陪同,委派的导游人员和领队人员都应持有相关证件。如果发生危及旅游者人身安全的情形,要采取必要的处置措施并及时报告,否则将被处罚。

新《条例》施行后旅行社缴纳的质量保证金数额将有所增加,其中经营国内和入境业务的增加了10万元,达到20万元;经营出境业务的,需缴纳120万元质量保证金,较以前增加了20万元。

新《条例》中还规定,旅行社违反旅游合同约定、侵害旅游者权益,或因旅行社解散、破产等原因造成旅游者预交旅游费用损失的,旅游管理部门可以用旅行社的质量保证金来赔付;并规定经法院判决、裁定及其他生效法律文书认定旅行社损害旅游者合法权益的,旅行社拒绝或者无力赔偿时,法院有权直接从旅行社的质量保证金账户上向受害人划拨赔偿款。

同时,相关业内人士也表示,新《条例》中对旅行社向旅游者提供虚假内容、作虚假宣传的,或低于旅游成本的报价招徕旅游者的,未签合同或者所签合同不规范、“甩团”、“卖人头”的,都明确了相应的处罚条款。对拒不履行旅游合同约定的义务、擅自改变合同行程、欺骗胁迫旅游者购物与参加自费项目的,对旅行社将处以10万元以上50万元以下的罚款,是此前最高5万元罚款额度的10倍。对导游和领队人员,也将处以1万元以上5万元以下罚款,情节严重的将吊销从业资格以规范市场。

## 提醒:消费由原来的半透明转向“优质、低价”

徐伟荣表示,新《条例》实

施后,旅游主管部门将对各旅行社的旅游合同进行重点“抽查”。目前“长三角”地区已经建立了一个共同的执法体系,将在苏、沪、浙之间对各自的团队进行长期的“明查暗访”,并发放“游客满意度”调查表,及时处理游客反映的问题。同时还将聘请人大代表、政协委员、旅游业人士及其他社会人士作为“社会旅游质量监督员”对机场、火车站休息室以及给景区点的游客进行跟踪和调查,并将派出“神秘客人”带上摄像机等设备进行随团暗访和调查取证以及及时纠正和查处旅行社的违规行为。

徐伟荣指出,新《条例》实施后旅游消费将更加透明,并将转向“优质、低价”。但游客的科学理性的消费观念,也是维护旅游市场秩序的一个重要方面。游客切不可因为价格低而选择旅行社的唯一条件。因为报价低往往并不意味着实际价格就便宜。游客一定要走出低价的误区,消费者在选择旅游产品时应该把有经营许可证、有固定营业场所、注册资金较大、开通24小时投诉电话、缴纳质量保证金、社会责任好的旅行社作为自己出行的首选旅行社,消费者在出行前签订旅行合同时最好多问几个为什么?要把自己的旅游线路等情况问细、问清、问透,并索取发票以免产生不必要的纠纷。

王伟

## 工棚起火上百民工无处栖身 烈火中,消防官兵抢出12只滚烫煤气罐



“宿舍失火了,大家快来救火啊!”“工资、存折,还有衣被都在里面,这可怎么办呀?呜呜……”昨天上午,苏州市区胥江府在建工地一工棚失火,在大风的助燃下,火势很快蔓延到相邻的工棚。此次火灾无人员伤亡,过火面积约400多平方米,造成上百名民工衣服、被子等生活用品葬身火海。起火原因疑是有民工乱丢烟头引起。

## 火大,风也大

## 眼睁睁看两层宿舍坍塌

昨天上午7点多,位于苏州市区桐泾南路西侧的胥江府建筑工地,众多民工从E栋宿舍楼陆续走出上工。

不好了,宿舍失火了,大家快来救火啊。”片刻后,正在工地上忙碌的许多民工听到楼下呼救声,纷纷探头一看究竟。来自陕西的毛勇福发现是自己E栋工棚燃起大火,赶紧丢下手里的活,下楼准备奔往工棚救火。

此时,与E栋工棚相邻的F栋工棚内,不少民工还在睡梦中。刚醒来的彭旋刚站在楼外窗边和工友聊天,突然发现窗外的E栋工棚浓烟滚滚,火势冲天,顿时大惊失色,叫醒其他工友后,第一时间拨打电话报警求助。工棚是用泡沫为夹层的彩钢瓦搭建,在大风的助燃下,越烧越猛。”彭旋刚想和众人救火,可火太大了,实在难以靠近。而且大火已向西侧F栋工棚蔓延,该栋民工不得不赶紧向外抢送物品。

待毛勇福奔到工棚,他所住的E栋工棚已完全被大火吞噬,眼睁睁看工棚被烧塌,我的心比针扎还难受。”

## 钱没了,衣被也没了

## 民工捶胸顿足

上午近9点,笔者赶到现场,只见在距离起火工棚数十米的一处空地上,堆满了衣服、被子、电视机、脸盆等生活用品。六七辆消防车已将大火扑灭,正陆续驶离。

彩钢瓦成了废铁皮,乌黑变形,一根根钢管支架也严重扭曲,E栋两层宿舍严重坍塌,一片废墟。F栋宿舍口大部分房间也被烧毁,一片狼藉。一位民工沮丧着脸,拿着一根钢管跑进废墟找自己的物品,多位工友慌忙叫喊他回来,铁都被烧坏了,还能有钱留下来吗?别找了,小心铁架塌了砸到你。”在多次劝说下,该民工才唉声叹气地退了回来。

唉,现金400多元,还有4000元的银行卡都被烧了。”住在E栋二层的民工伤心地说,还有衣服、被子和生活用品也都烧没了。同样损失不小的毛勇福告诉笔者,被烧毁的还有刚领到的“假币”,前两天,发生活费有人领到200元假币,今早还有人发现出600元假币,正准备下班了找给钱的人讨

说法,这下,证据全没了。”

毛勇福说,每栋宿舍基本是上下各5间,每间上下铺都挤满了人,先我们这栋宿舍就有近百人遭殃,工资、衣被等啥都没了,成了无家可归,还不知道晚上住哪。”一位刚赶到现场的民工,看到眼前的惨状,急得直跺脚,完了,我那2000多块钱正要寄给老娘看病呢,这可怎么办啊?”

我们这栋宿舍人基本今天休息,要是也上工了,那后果将和E栋一样惨。”在F栋宿舍旁,一位穿着拖鞋的女工称,当时,她正在睡觉,被外面的呼救声吵醒后,发现室内已飘进呛人的浓烟,就慌忙穿起拖鞋向外跑,跑出看到大火已蔓延起来,我回过神想回室内拿东西,已经进不去了。”

## 消防劈门,民工相助

## 12只煤气罐脱险

笔者在现场看到,E、F、G这3栋宿舍平行排列,E栋宿舍东侧还紧邻着食堂和其他宿舍。一位民工心有余悸地说,消防官兵接警赶到现场后,在半小时控制了火势,让大火没有蔓延到食堂和G栋宿舍,如果火烧连营,将是数百民工损失惨重,既没住的地方,也没吃饭的地方了。”

楼下一房间有煤气罐,我是知道的,可忙于抢自己东西出来,早把这事忘了在脑后。”民工彭旋刚说,当时,消防赶到后,有煤气罐的房门紧锁,得知里面煤气罐有12个,其中10个是刚充过气没使用,迅速用大斧劈开门,用水枪打压浓烟和蔓延的火苗,冲了进去。见此情景,彭旋刚和工地安全员等民工也紧跟其后,向外抢搬煤气罐。“太危险了,煤气罐已经发热烫手。不过,明知很危险,却也顾忌不了什么了。”

一只、两只……很快,12只煤气罐被抢到了安全地带。彭旋刚后怕地说,宿舍失火,那么多民工兄弟回来围观,要是这煤气罐被烧爆燃,那会死很多人的。”

大火是什么引起的呢?可能是电线短路吧?”然而,许多民工认为这个诱因不大可能发生,失家上工后,没有再用电的。为何其他的宿舍没有短路呢?”有民工告诉笔者:“大伙估计是有人抽烟乱丢烟头,待陆续离开后,烟头燃着了物品,于是酿成大祸。”

陈泓文/摄

## 节日市场 菜丰价稳

“五一”小长假即将到来,菜篮子商品是节日消费的重头戏之一,蔬菜、猪肉、水产等农副产品的销售将进入高峰。

南环桥市场近日蔬菜日交易量外地菜1800吨、本地菜300吨,品种丰富,货源充足,导致价格小幅回落。小青菜、白菜、韭菜、苋菜、生菜等叶菜价格整体下跌,跌幅6%-55%,小青菜的批发价格由上周的0.66元/500g跌至0.50元/500g。

你方唱罢我登场,热闹了一阵子的浙江春笋销售已逐渐进入尾声,浙江的蚕豆日本大阪豆自4月20日上市以来,销售红火,每天销售量在200吨左右,由于浙江松阳、丽水等蚕豆产地收购价的居高不下,导致今年上市价格比去年贵0.30元/500g左右,目前批发价为1.70元/500g-2.00元/500g,预计到5月中旬,备受市民青睐的地产“牛蹄扁”、“吴江青”蚕豆将陆续登场,届时日销售量可达400吨以上。太仓、常熟等地的米芡、无锡的青茼、安徽蒜苗销量也日渐看涨,蒜苗日销售量最高达100多吨。此外,浙江的春茭白、圆心尖包菜、茼蒿,海南的冬瓜、山东寿光的黄瓜、西红柿等正源源不断地进入市场。

小长假前后,市场计划安排鲜肉日均上市2200头,水产品日均上市350吨,分别比平时增加二成以上。鲜肉批发价格自春节后,价格稳中有降,白条肉批发价6.00元/500g,“五一”期间不会有大的起伏。鲫鱼、鳊鱼等大路水产品主要来自苏北大丰、射阳、常州武进等养殖基地,质优价稳。目前正值冬虾和春虾上市交接时节,刚上市不久的春虾,价高量少,批发价在48-50元/500g左右。

梁澜 王彪

## 收费员救出被拐少女

4月28日中午11点左右,苏嘉杭高速公路城区收费站的车道上,一个神色慌张的小姑娘突然冲到收费亭前,一边敲打着玻璃,一边叫着:“快报警!快报警!有人要抓我!”。值班的收费员见此情景,马上上报了值机室,并迅速将小女孩带到了收费站办公室。

经了解,这名女孩是山东人,原本在苏州打工,被人以虚假招工信息拐卖至浙江

省宁海县,后来又和另一名被拐卖的女孩被转卖到无锡。在去往无锡的长途班车途经城区收费站的时候,她趁看管的人在打盹逃下车来。由于身份证和手机都被没收了,又害怕被抓回去,这名女孩跑下车后就直奔向了收费亭。

收费站相关人员在掌握了这些情况后,立即向园区公安分局报警,并从值机班查调,整理出当时所有经过城区站的长途班车的资料。因为受

到了过度惊吓,这名女孩一直躲在办公室里,她说,外面的人太多了,都是等着抓她回去的。为了安抚她的情绪,站部工作人员一起陪她聊天,并安排她在食堂吃了午餐。

公安干警赶到后,苏嘉杭高速公路城区收费站的工作人员立即将这名小女孩连同整理出来的相关资料交给了警察同志的手中,帮助被拐卖的小女孩成功脱离了险境。

赵宇飞 王伟

## 纪念金条苏城遇冷

## 销量下降20%,小规格金条销量独好

上周末,由中金公司推出的“建国60周年金条”在苏城上柜,然而同样的黄金,同样的制造商,半年前苏州市区56公斤贺岁金条两三天内售罄,而直到昨天,苏州许多金店里依然摆着各式“建国60周年金条”。不过,在黄金价格扑朔迷离的2009年,精明的苏州人并没有彻底放弃黄金。在纪念金条总体遇冷的同时,小规格纪念金条依然畅销。

## 销量下降20%以上,“大块”金条卖不动

昨天上午,观前街某老字号金店的纪念币柜台前很是冷清,只有零星几个市民围在柜台前翻看着关于建国60周年金条的宣传册,多数顾客在犹豫了半天后,还是离开了柜台。一位顾客表示,这两天黄金涨跌很是频繁,虽然建国60周年金条很有纪念价值,感觉风险还是太大。“纪念金条每克价格要230元,比投资金条贵了很

多,又不能回购,还是等等再说。”据该店经理介绍,直到昨天,该店金条的销量一直处于疲软状态,每天销售量仅在200克左右,和去年同期相比至少下降了20%以上。而另一家金店的负责人也抱怨金条难卖。“特别是50克以上的金条几乎无人问津。”据他介绍,半年前,半年贺岁金条开售时,该店一天内就售出了近10公斤金条。但直到昨天,他们一共只卖出了3公斤左右。

## 众人热捧,小规格金条断货

在纪念金条滞销的同时,小规格纪念金条却很是抢手。在观前街龙凤金店,吴大爷把手中20克和50克两枚纪念金条掂量了一会后,还是选择了20克。“50克太贵,20克做个收藏正好,跌价了也会少亏一点嘛。”据该柜台工作人员介绍,这两天前来购买金条的顾客中,近80%都会选择10克至20克的金条。在姑苏金店,10克规格的

金条在上柜第二天就被抢购一空。该店相关负责人分析,价格较低无疑是主要原因。“这两种规格金条的价格比较适中,很多家庭都买得起。另一方面,无论是收藏、投资、保值,还是送礼,这两种规格都比较合适。”

对此,农行苏州分行CFP国际金融理财师王顺认为,近期美元的走强使国际金价走低,目前金价处于震荡期,黄金每盎司900美元已成为阻力点。但近日猪流感的出现,使得略微回暖的世界经济再次受到影响,再加上预期的通胀压力,黄金避险功能得到加强。为此,他认为现在市民可适当购入黄金。但他指出,最好购入投资金条而不是收藏金条。“收藏金条虽然具有收藏性,但价格高于金条的实际价格。而收藏价值很难评估。”同时他建议市民在选购收藏金制品时,可重点考虑那些带有面值的“官金”,收藏价值会比较高。

何寅平