

# 暑期出游别忽视安全问题

文/本报记者 刘惠 实习生 乔乐

依法查处无证无照经营旅行社业务的内蒙古中环国际旅行社、对99元游山东等不合理低价进行专项检查……目前正值暑期旅游旺季,呼和浩特旅游市场一片火爆,伴随着旅游高峰期,旅游安全防范也进入了敏感期。8月15日,呼和浩特市旅发委召开新闻发布会,通报了本地旅游安全及旅游市场整顿情况,提醒游客注意旅游安全。

## 检查90家旅行社50余名导游

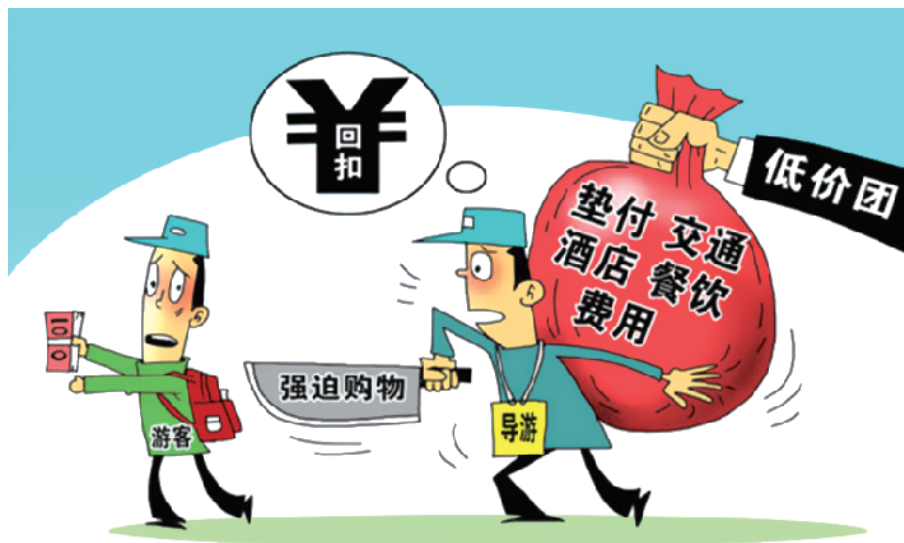
呼和浩特市旅发委副主任武建芳介绍说,呼和浩特市现有旅行社243家、分社56家、服务网点70家、申领电子导游证4084人、星级饭店28家、A级景区33家、在岗执法人员30余人。

为整治旅游市场秩序,确保旅游安全,呼和浩特市旅发委加大了对旅游企业的排查力度,严厉查处“黑社”“黑车”“黑店”“不合理低价游”、超范围经营、虚假宣传、不签订或不规范签订旅游合同等行业行为。截至目前,检查了90家旅行社和50余名导游。依法查处无证无照经营旅行社业务的“黑社”1家(内蒙古中环国际旅行社),共对4家旅行社和2名导游员进行处罚。其中,未与游客签订合同的旅行社1家,罚款2万元;向不合格供应商订购产品和服务的旅行社1家,罚款1万元;进行“不合理低价游”的旅行社2家,停业整顿2个月;拒绝履行旅游合同的导游员1名,罚款2000元并暂扣导游证7天;胁迫游客消费的导游1名,罚款5000元并暂扣导游证3个月。下发11份限期责令整改通知书,对23家旅行社追缴责任保险。同时还对99元游山东等不合理低价游行为进行专项检查,及时遏制了不合理低价游现象蔓延的势头。

## 旅游投诉电话24小时服务

为了维护游客的合法权益,呼和浩特市旅游投诉电话(0471)4608315全天24小时有人值守,接受旅游咨询,协调并处理旅游投诉,为游客提供全方位的服务。同时,积极处理12301全国旅游投诉举报平台的投诉和诉转案事件,实现投诉处理率100%,诉转案事件查处率100%。

今年上半年,呼和浩特市旅发委受理并处理了25起投诉案件,办理12301平台诉转案事件4起,结案率100%。为游客挽回直接经济损失84000余元,满意率达100%。



## 提示一:自觉抵制“低价游”

目前,呼和浩特市大、中、小学校正处于暑期,旅游市场也迎来了暑期高峰。为了使广大游客的旅游更安全、舒适,呼和浩特市旅发委提醒广大游客:在参加旅行社组织的出游时,一定要查明旅行社是否合法;通过线上旅游平台报名时,要加强风险防

范意识,仔细阅读免责条款,查看网站是否合法;警惕微信群、QQ群、户外俱乐部等非旅行社组织的旅游,不要选择无旅行社业务经营权力的单位,避免自己的合法权益受到侵害;游客要根据自己的年龄和身体状况选择合适的旅游产品,选择产品时要

看清是否存在虚假宣传;自觉抵制“低价游”,因为低价会带来一些自费项目并强制要求购物,使游客“享受”低质服务;不要被“赠送”“低价”等宣传噱头迷惑,要合理估算产品成本,在无特殊原因时,团费明显低于成本价的旅游请不要选择,以免上当受骗。

## 提示二:签订旅游合同 购买旅游保险

呼和浩特市旅发委同时提醒广大游客,在购买旅游产品时,一定要去有资质的旅行社,与旅行社签订旅游合同。不要委托他人代办合同签订等手续,不向个人账户转账,并在付款后索取正规票据。

签订旅游合同,要看清合同内容再签字确认,明确旅游的行程安排、服务

价格、服务范围、食宿标准、购物点、交通工具、双方的权利义务和违约责任等。在合同订立前应询问清楚合同中模糊不清、表述不明的条款,并在补充约定中注明,不要轻信口头承诺。建议广大游客出行前自行购买一份旅游意外保险。

在旅游过程中发生纠

纷时应保持理性,协商解决,避免过激行为。当协商不成时,要注意保留相关证据,尽量完成行程,防止损失扩大。行程结束后,游客可通过向旅游质监部门和消费者协会投诉、申请仲裁机构仲裁或者向人民法院提起诉讼等方式,维护自己的合法权益。

### 编者按:

“低价游”对游客来说往往并不意味着真正的低价,低价的“玩”最终还得游客自己填补,这种行为极易造成旅行社与游客间的纠纷,被视作旅游业的顽疾。这背后有极其复杂的原因。首先,旅游市场竞争激烈,小散弱旅行社众多,这些旅行社要生存,就采取零负团费等不合规价格竞争策略,进而影响到整个旅游市场的秩序。其次,从事“不合理低价游”的旅行社或者导游等主体违法成本较低,且很多哄骗等强制购物手段不易被发现或者取证困难,导致这种情况屡禁不止。

资本趋利无可厚非,但是趋利的前提应该有底线。在移动互联网时代,人们会越来越多地通过在线旅游平台选择旅游产品,而任何旅游产品都和人的生命安全直接相关。旅游安全则是不可逾越的底线。所以接下来,还是需要突出旅游部门的责任,督促其建立风险管理和优化内部控制,要求其对于游客可能遇到的各种风险因素进行识别、分析、评估。在此基础上也要求在线旅游平台做到及时提供关键信息、掌控关键环节,提供关键帮助,并能够持续风险监测,及时预警,有效应对。

# 内蒙古首家“智慧医院”上线

新报讯(记者 段丽萍)

互联网改变生活,也正在改变医疗。8月15日,内蒙古医科大学附属医院携手金蝶医疗、巨鼎医疗和中国农业银行内蒙古分行联合举行“内蒙古医科大学附属医院智慧医院项目启动会”,这标志着“智慧医院”成功上线。“智慧医院”将以微信公众号和支付宝服务窗为入口,结合多功能自助一体机,同时对接微信、支付宝的扫码支付功能,实现患者就医全过

程自助化管理。

据介绍,“智慧医院”是内蒙古医科大学附属医院自身的移动服务平台,将医院自身医疗服务延伸到移动互联网,全流程打通患者入口与医院内部信息系统,直接连接患者,为患者提供全流程闭环服务,医院对于平台自主可控。患者只要关注内蒙古医科大学附属医院微信公众号,填写个人信息,就可以感受方便快捷的医疗模式。预约、挂号、

候诊、引导、支付、报告全流程,都能在手机上完成。走传统流程就医,排队、候诊,算下来需要2~5个小时,而“智慧医院”上线后,平均就医时间大约缩短一倍。

在就诊过程中,患者可提前通过预约挂号平台选择就诊时间并支付;就诊时,医生开出的各项检查单,都会推送至手机,直接进行支付;各项检查结束后,检查结果也会第一时间推送到手机

上,报告单、图像检查一目了然。目前,医院还在完善线上咨询功能,如患者对检查结果有疑问,能在线向医生发起咨询,医生会利用空闲时间帮你解答。

据了解,线上支付功能的实现,使患者足不出户就可通过手机进行预约挂号、在线缴费、报告查询等操作,解决了患者排队等待的烦恼,优化了就医流程。截至目前,该院线上支付已快速累积

用户数25000人。在线下支付渠道,医院门诊处放置了40台一站式银医通自助服务设备,为患者提供自助开卡、自助挂号、多渠道自助缴费、检查报告自助打印、医院信息自助查询等多项便民服务,有效节省患者就医时间。

内蒙古医科大学附属医院院长鲁海文表示,作为自治区最早探索并实践“互联网+医疗”的医院,该院始终把深化医疗

体制改革、创新医疗服务模式、改善患者就医体验作为不断追求的目标,以创新领跑“互联网+医疗”模式。与传统就医模式相比,互联网医疗可以让看病变得更省时省力省心,不但避免了医疗资源的浪费,也提高了患者的就医效率,最重要的是改善了患者的就医体验。未来,智慧医院将进一步全流程整合诊前、诊中、诊后的服务,构建连接医疗与健康的桥梁。