



先旅游后付款，是营销手段还是未来趋势？

C 推动旅游市场信用体系建设

近日，安徽黄山风景区上线“先游后付”，游客可以0元预订景区门票、索道票，先游后付、不用不付。专业人士认为，信用旅游产品推陈出新的同时，提高旅游服务的质量更为重要。

提前预订好了门票和酒店，行程却临时有变，面临退改的麻烦，这让不少游客感到头疼。近日，安徽黄山风景区上线“先游后付”，游客可以0元预订景区门票、索道票，先游后付、不用不付，灵活安排时间和行程。“信用游”会成为未来旅游业的趋势吗？

A “先游后付”新玩法

今年国庆假期，向往黄山美景的90后游客小谢看到了黄山“先游后付”的宣传海报，决定尝尝鲜。“预订后刷身份证就可以进景区，很方便。”小谢表示，“先游后付”避免了以往取消预订的麻烦手续，行程安排也能更方便、随意一些。

记者在支付宝搜索黄山小程序，点击进入门票预约，显示芝麻信用达到一定分数的用户可享受“先游后付”，下

单后无需支付，出游30天后支持自动扣款。记者按照提示下单成功后，随即收到黄山风景区预约成功的短信。随后，记者在订单里选择取消，订单很快完成取消，并提示取消服务不会影响信用。此外，还可享受免押金入住酒店，极速退房等服务。

据了解，“信用游”由黄山旅游联合芝麻信用、安徽途马科技等文旅服务机构推出，将

覆盖旅游的“玩、行、住”等场景。其中，黄山风景区已率先实现“先游后付”、减免押金等便捷消费服务等。在“黄山信用游”专属页面，除了获得信用服务，还能领取黄山城市卡，享受交通出行、酒店住宿、黄山美食、文创产品等多重优惠。

黄山旅游发展股份有限公司董事长章德辉表示，“信用游”将作为“大黄山”旅游环线

内旅游服务的重点模式进行全面推广和应用。目前，“大黄山”区域安庆市、池州市、宣城市和黄山市的景区、酒店、文创商品等商家已签约入驻“黄山旅游官方平台”。

“对游客来讲，可以有一场说走就走的旅行，行程的安排更加灵活了。对商家来讲，在给游客提供便利之外，也提高了产品竞争力，可以促进订单的转化。”章德辉说。

B 探索发展“信用游”

传统旅游产品通常是先付款，一旦遇到退订、改期，游客往往会面临投诉难、退款难等问题。“如果行程有变化，要提前取消，还要承担退订扣费，而且手续繁琐，有时需要与多个平台和商家沟通协商。”小谢说。

有业内人士指出，先旅游、后付款是旅游业的一种创新，试图破解目前游客、旅行社、目的地间的信任危机，从而倒逼

景区和商家提高服务质量和效率，游客有了更多主动权，也能促进景区客流量和收入的增长，是双赢的举措。

黄山旅游发展股份有限公司玉屏楼宾馆营销部经理孙俊告诉记者，实行免押金入住的模式，不仅能方便游客快速退房，减少等待时间，还能提高酒店工作人员的服务效率。

事实上，“先游后付”的信用旅行最早被应用在一些

OTA平台(在线旅游平台)。此外，也有一些地方开始探索“信用游”新模式。2019年3月，广西桂林成立“先游后付诚信联盟”，商家与银行展开合作，绑定个人征信体系，如果游客行程结束后无理由赖账，则由银行按逾期还贷纳入个人诚信体系。同年4月，山东省首家“先游后付”诚信联盟在日照成立，通过推出信用旅游线路产品的形式，引导诚信旅行社与诚信

饭店、诚信景区、诚信民宿等自愿组建诚信旅游。

2021年9月，文化和旅游部发布《关于开展文化和旅游市场信用经济发展试点工作的通知》，鼓励和支持文旅企业探索推出以信用为基础的产品和服务，向信用状况良好的消费者提供“先用后付”“先游后付”、减免押金等便捷消费服务，形成促进信用消费的相关政策。

也有消费者对这种先旅游后付款的方式有所顾虑，有人担心“会不会产生纠纷”，有人害怕“会不会在游玩结束后乱收费”。

消费者的担心并不无道理。有业内人士表示，毕竟“先游后付”不只是支付方式的改变，而是涉及信用审核、服务质量监控、评价机制等多个方面，也存在标准未统一、不可控因素较多等问题。

中国社会科学院财经战略研究院研究员魏翔认为，景区上线“信用游”体现了行业自律，值得肯定。但“信用游”并不适合所有旅游产品和服务，而是更多运用在团队游、线路游、门票酒店等标准化产品中。对于非标准化产品，“先游后付”提高了预期，如果与游客预期不符，反而会降低消费者旅游体验感。

“对于‘信用游’，我们要去识别它到底是一个营销手段，还是在标准化产品上用对了方向。”在魏翔看来，一系列政策释出，“信用”在旅游市场的比重不断加码，重要的不只是在信用产品上推陈出新，而是如何提高旅游服务的质量。

“长期以来，由于景区低频消费的性质，旅游业过度追求一次性收益，缺乏信用动机。旅游景区只有纳入整个城市的公共管理当中，成为城市名片，其品牌、信用的管理才有可能迎来根本性的解决——消费者投诉的就不是某一家旅游企业了，可能是一个城市。”魏翔表示，旅游景区集团化、城市化正悄然成为趋势。未来，旅游企业要摆脱门票经济依赖，逐渐转型，有层次、有方向地推动文旅融合发展。 据人民网

发生争议时能和单位协商吗？

——聚焦《关于进一步加强劳动人事争议协商调解工作的意见》

为推动解决问题关口前移，降低劳动者维权成本，人力资源社会保障部等九部门16日发布《关于进一步加强劳动人事争议协商调解工作的意见》。

意见部署了哪些强化劳动人事争议协商调解的举措？遇到工资发放不及时、公司强迫加班等问题时，谁来帮助和支持劳动者与单位协商调解？怎么确保协商调解协议的有效执行？

发生争议时能和单位协商吗？

“在我国，劳动者与用人单位发生劳动人事争议，可以通过协商、调解或仲裁、诉讼方式解决。协商是劳动人事争议办理的法定程序。”人力资源社会保障部调解仲裁管理司相关负责人介绍。

近年来，随着市场主体数量的快速增长，劳动人事争议也相应增加。由于用人单位大多在劳动关系中处于强势地位，劳动者往往很难与其进行平等协商，不得不通过仲裁甚至诉讼方式来解决，由此耗费大量时间和精力。

人力资源社会保障部数据显示，2021年，全国各级劳动人事争议调解组织和仲裁机构办理的劳动人事争议案件数量已攀升至263.1万件，涉及劳动者285.8万人，涉及结案金额576.3亿元。

“这些案件大多案情并不复杂，涉及金额也不高，平均涉案金额只有2万多元，但是会影响劳动者的基本权益，甚至影响一个家庭的生活。如果能够通过双方

协商或者第三方调解就将矛盾化解，有利于更好维护劳动者利益，更有利于社会和谐稳定。”中国社科院法学研究所社会法室副主任王天玉说。

党的二十大报告提出“完善劳动关系协商协调机制，完善劳动者权益保障制度”“健全共建共治共享的社会治理制度”。此次出台的意见，正是落实相关要求、推动源头治理的重要举措。

劳动者怎么和单位协商调解？

意见要求用人单位畅通劳动者诉求表达和利益协调渠道，建立完善内部申诉、协商回应制度，及时回应劳动者协商诉求；工会、企业代表组织帮助劳动者与用人单位开展争议协商。

根据意见，劳动者可以通过用人单位设立的负责人接待日、劳资恳谈会等提出自己诉求，也可以向工会、企业代表组织推动用人单位建立的劳动者申诉渠道和争议协商平台反映自己的协商

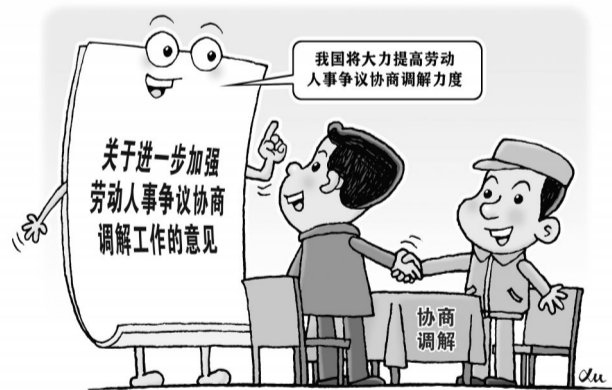
要求。

协商不成的，劳动者可以向调解组织申请调解。

“意见强调发挥各类调解组织特色和优势。”人力资源社会保障部调解仲裁管理司上述负责人介绍，劳动者发生劳动人事争议，可以向企业劳动争议调解委员会、基层人民调解组织、乡镇(街道)调解组织、行业性或区域性调解组织以及这次意见明确的劳动人事争议仲裁院调解中心申请调解。

这位负责人举例说，某城市产业园区企业因转型需要进行人员优化，不幸被裁员的员工如不认同公司决定，或者不同意补偿标准，则可以向用人单位劳资专员或工会等提出协商；协商不成的，可以通过“12333”人社服务热线等搜索调解组织的电话，寻求调解员帮助。

近年来，为更好解决外卖骑手、网约车司机等新就业形态人员与平台企业发生的争议，在北京、辽宁、上海、浙江、广东、贵州等地，已经建立了一批新就业形



新华社图片

态调解组织，相关从业人员也可以向这些调解组织申请调解。

协商调解达成协议后如何落实？

劳动者申请协商、调解后，可以向工会组织、调解组织提供用工信息，包括是否签订劳动合同、签订劳动合同的时间及期限，工资构成，加班情况等。

根据意见，劳动者申请协商后，人社部门、中小企业服务机构、工会、企业代表组织等应提供咨询解答、释法说理、劝解疏导、促成和解的服务。

“意见提出，协商一致后，工会组织要推动和解协议的履行，并明确经劳动人事争议仲裁委员会审查的和解协议，可以在仲裁、诉讼程序中作为证据使用。这一规定大大增加了和解协议的效力。”王天玉表示。

针对第三方进行调解后双方签订的调解协议，最高人民法院办公厅、人力资源社会保障部办公厅在今年年初下发关于建立劳动人事争议“总对总”在线诉调对接机制的通知中，已经强化了司法保障调解协议的效力。

通知提出，经司法确认的调解协议或者法院在调解程序后出具的调解书生效后具有与法院判决相同的法律效力，可向人民法院申请强制执行。

在王天玉看来，这次意见进一步明确，要加强对当事人履约能力评估，达成调解协议后向当事人发放履行告知书。调解组织要引导劳动者与用人单位提起仲裁审查申请或者司法确认申请。这些举措将加大调解协议的落实力度，有力解决实践中调解协议履行难问题。

新华社北京11月16日电