

650万游客海外过年创新高 如何避开陷阱别“堵心”

新华社北京2月13日电
记者 鲁畅 周蕊 程迪

2018年春节假期临近。中国旅游研究院和携程联合发布的《2018春节出境旅游趋势预测报告》显示，春节出境游将在去年615万的基础上增加至650万人次，规模为历史之最。

但记者日前采访发现，在良莠不齐的出境游市场，“预付后行程难兑现”“高、低价团费游客被拼团游”“强制购物仍存、自费项目不减”等乱象频出，游客在选择出境游时一定要谨慎对待。

旅行社因无法兑现会 员承诺被立案侦查

上海市民沈明去年底在由悦行信息科技(上海)有限公司运营布拉旅行app上购买了一张年费高达3999元的“黑金卡”。按照承诺，持卡消费者可以享受“保障出行”“快速退款”等六项会员服务，然而，沈明的VIP服务却打了水漂。

沈明告诉记者，她预订了越南的一款行程，并支付费用12276元。订单显示成功，依据会员用户“境外机票+酒店产品提前30个工作日预约，均保障出行”的协议约定，沈明提前30天预约出行计划时，却被客服告知预约失败。

旅行成了泡影，布拉旅行承诺的“快速退款”也没有兑现。包括沈

明在内的不少消费者反映，在多次预约不成功而申请退款后，客户端退款界面一直显示“正在处理中”，至今也未收到退款。

上海市消费者权益保护委员会介绍，2017年，该委共受理有关悦行信息科技(上海)有限公司的投诉1036件，同比增长7.8倍。今年1月30日，上海市公安局通报称，浦东公安分局已对布拉旅行公司立案侦查，公司2名实际经营人因涉嫌诈骗已被刑拘。

记者梳理发现，近年来，上海、北京等多地发生了类似的“行前圈钱，出游不能兑现”的情况。一些旅行社以“交押金送旅游”等形式变相从事不合理低价游，不少消费者缴纳几万元至几十万元不等的“押金”，期待着每年以“收益”形式出境游，最终损失巨大。

行程之中屡遭“困途”

与“行未远，先被骗”不同，一些游客满怀欣喜踏上异国他乡，却被临时拼团，遭遇强制购物，回国后倒出一肚子苦水。

“我们明明报的是4200元的一团，却在当地和2900元的团拼在一起，兴冲冲去了，结果真是太糟了。”北京市民李聪回想起年初的巴厘岛之行仍难掩不满，“许诺的是无购物、没有自费项目，但实际上是一两个景点穿插在全天购物中，而且是强制的。不买的话，地接就甩脸子。

行程里写的南湾包含‘玻璃船底’看鱼的项目，实际却是自费。”

“第一次去日本，行程安排太差，基本每天都在赶路去免税店和奥莱购物，景点时间各种压缩，富士山只停留15分钟。”刚刚从日本返航的一位游客感叹，除了饭店自带的早餐，晚餐一概没有，几顿饭饭简直不能更寡淡，好几个团友都自己出去买麦当劳了。

北京人徐爽去年出游泰国的经历更让她“难以理解”，“如果你觉得多花点钱住的好点、吃的好点，那真是大错特错。”徐爽告诉记者，他和家人报了一个相对较贵、行程里只有一处购物点的团队游产品，“但到了目的地才发现，这个团去的景点、住宿餐饮条件中有的还不如低价的购物团，在外面又很难维权。”

一位出境游旅行社领队告诉记者，东南亚、日本等热门出境目的地是强制购物、擅自更改行程的高发地。“做这些国家和地区线路的旅行社很多，常常以低价竞争客源。由于语言不通，很多首次到游的游客多有‘挨宰’的经历。”

中部一家规模较大的旅行社负责人表示，出境游市场中，同质化的旅游产品供给大于需求，大型和小型旅行社都忙着抢占有限的市场份额，竞争意识大于抱团发展意识。“另一方面，许多旅行社缺乏创新能力，无法为自由行客户定制创新产品，不少旅行社只能在传统模式里越陷越深，旅游产品的质量越来越

越低，旅行社也不挣钱，形成恶性循环。”上述负责人说。

惩奖结合破除恶性循环

记者了解到，去年5月，国家旅游局印发《关于持续深入开展旅游市场秩序整顿“春季行动”的通知》，要求各地把出境游市场中涉嫌“不合理低价”等违法违规行为作为旅游市场整治的重点。此后持续开展的“暑期整顿”和“秋冬会战”四季行动，立案2911件，罚款及没收违法所得3563.46万元，吊销营业许可证52家。

专家指出，出境旅行社和导游领队是组织出境游的重要“源头”，在出境游市场秩序维护、游客权益保障中发挥着重要作用。只有有用监管、教育等多种方式方法把“源头”这一关，才能减少甚至避免出境游乱象再生。

此外，一些旅游业从业者认为，要定期发布出境游旅游经营服务不良信息记录和典型案例，起到震慑作用；另一方面，可推出优秀出境游旅行社和导游领队的奖励办法，对表现优异的团体和个人进行奖励，用激励的方式净化出境游市场。

上海市消保委提醒消费者，应选择规模较大、资质合法、信誉良好的旅游服务经营者。在购买旅游产品时，要根据自身实际情况，切勿盲目追求低价。

C919 总装稳步推进



2月13日，C919大型客机102架机停放在中国商飞公司上海飞机制造有限公司总装车间内。

当日是农历腊月廿八，在中国商飞公司上海飞机制造有限公司总装车间内，工作人员坚守岗位，各项工作有序推进。据悉，C919大型客机102架机已于2017年12月17日完成首次飞行，目前正在进行转场试飞，为适航取证试飞做准备。(新华社记者 丁汀 摄)

浙江2018年建成 70个绿色“全电景区”

新华社杭州2月13日电(记者朱涵)记者13日从国网浙江省电力有限公司了解到，浙江省将于2018年推进旅游景区“电能替代”，建成70个“全电景区”。

“全电景区”指通过实施“电能替代”提高景区电气化水平，将传统景区中的燃煤锅炉、农家柴灶、燃油公交、燃油摆渡车、传统码头等改造为电加热(制

冷)、电炊具、电动汽车、低压岸电，实现电能终端能源深度覆盖的各类旅游景区。

电能具有高效、节能、清洁的特点，实施“以电代煤、以电代油”的“电能替代”，可以有效减少大气污染。据了解，2017年浙江已有海宁盐官、东阳横店等8个国家级景区建成“全电景区”。

“复兴号”上的 春节联欢会

2月13日，文艺小分队的队员在G13次“复兴号”列车上表演舞蹈。

当日是农历腊月廿八，北京客运段“传承文艺小分队”在北京南至上海虹桥的G13次“复兴号”列车上为旅客送上一场春节联欢会，让旅客们在旅途中感受到浓郁的节日气氛。

(新华社记者 张晨霖 摄)



金融科技正在改变传统银行业

新华社北京2月13日电
许晟 汪奥娜 周悦

“亲，您团购的草莓到啦，请及时过来领取。”“孩子已经学习1个小时了，注意接送哦！”——你觉得这会是哪类机构给你发来的短信？说是银行，你信不？”

记者近期走访发现，在人们越来越使用手机支付、电子钱包、银行APP的当下，不少银行网点被关停的另一面，是传统银行网点正变得越来越有个性，科技与传统银行业融合，成为各家银行竞速的潮流。

不少银行支行、网点 关停

“你现在口袋有多少现金？”“有多久没去银行了？”在这两个问题面前，相信不少人有着相似答案：口袋里几乎没有现金，就算有也是作为备用资金，很少真正使用；去银行的次数更是少之又少，甚至几乎不去。

当银行网点功能被越来越多地搬到网上、手机上时，许多银行网点也就失去了往日热闹场面。记者在多地走访发现，不少正在营业的支行、网点看起来有些冷清，虽然不时有客户进来，也多是直奔自助终端。工作人员想趁机介绍理财产品，也没太多机会。

硬币的另一面是不少银行支行、网点正在关停。据银监会公开资料的不完全统计，仅2018年，截至10日，全国就有近100家银行支行、

分理处、信用合作社社等终止营业，既涉及中国银行等大行，也有长沙银行这样的小行。

其实，银行网点关停现象不是最近才开始发生的。安永发布的《中国上市银行2016年回顾及未来展望》数据显示，中国五家大型银行网点总数2016年出现首次下降，从2015年的70952家，下降至当年底的70783家，减少169家，降幅0.24%。

业界认为，效益不佳是这些支行、网点关停的主要原因。“特别是目前，大部分社区银行提供的服务大多可以在网银、手机银行或APP上实现，人们对线下需求减弱，导致有些社区银行运营入不敷出。”中邮证券董事总经理尚震宇说。

“不少社区银行关停也在意料之中。”苏宁金融研究院特约研究员江瀚说，2013年前后引进的社区银行模式，较好地解决了金融服务的“最后一公里”问题，但今天银行零售业务不再依赖物理网点，必然使更多个人金融业务转化为互联网金融业务。

有些银行网点成了 “便民乐园”

支行、网点关停的另一面是一些银行向特色服务转型探索。

走进位于北京朝阳的浦发银行赛洛城小微支行，象征着理性、安全的传统大理石玻璃柜台不见了。取而代之的是几张红色沙发组成的休

闲区、一个摆着儿童玩偶和读物的亲子区，还有提供针线、老花镜等的便民服务区，再加上一个简单的业务柜台。

“看起来就像是社区便民活动室，对吧。”赛洛城小微支行行长梁爽笑着说，支行可以提供阅读茶歇、团购果蔬、看管宠物、儿童活动、健身器械等服务，但同样也可以办理理财、个贷、办卡等许多银行业务。

事实上，把小微支行便民化已经成为许多银行的做法。如，华夏银行合肥广利花园社区支行提供电动车充电线、打气筒、医药箱、血压计等多种便民设施；中国工商银行安吉支行提供房屋过户手续办理等非银行业务等。

“做这些便民服务，主要还是为了引流客户。”梁爽说，开设特色服务前，平均一个季度增加50名左右客户，开展特色服务后，一个月就能达到这个数量，而成本却几乎没有增加。目前，梁爽所在的支行也有盈利。

业界认为，现在的支行、网点，特别是小微支行，很难再标准化地铺开做。“社区银行要走精细化路线。”社区银行要走精细化路线。社区银行经理谢锦羽说，近期打算结合线下社区支行和线上“华夏E社区”APP，提供更多便民服务。

金融科技正和传统银行 融合

大数据、人工智能、云计算、移动支付、生物识别……近年来与互

联网金融相关的热词频现，这些新兴技术在变革传统银行业产品服务、商业模式、经营理念的同时，也和传统银行走向融合，共同改变着我们的金融习惯。

金融科技对生活最明显的改变发生在支付领域。支付宝数据显示，截至2017年年底支付宝用户数达5.2亿户；微信数据显示，微信支付绑卡用户数在2017年年底达到8亿户，随处可见的二维码支付，让许多市民、村民养成了不带钱出门的习惯。

来自新技术的挑战，也促使传统银行和互联网金融更加融合。如，百度金融向无锡农商行提供“融智”一体机，推动银行智慧升级；中国工商银行和京东金融合作推出“工银小白”数字银行，并将在线下主题网点共建、无人贵金属店等在多个领域开展合作等。

工行渠道管理部网点管理处处长丁昌峰认为，客户的金融行为加速向线上迁徙，金融服务与生活场景的关联嵌套日益紧密，客户关注个性、强调体验、渴望互动等属性增强，要求商业银行在渠道布局、经营形态和服务模式等方面进行质的改变和提升。

除了关停，或许未来，银行支行、网点还能绑定中老年群体的养生、健康、医疗服务提供商，成为“保健院”；又或者和金融科技不断融合，变得更智能，指导理财、规划收支等。不管如何，改变正在发生，改变也将在未来继续发生。

香港巴士车祸案开庭

肇事司机被控危险驾驶致他人死亡

新华社香港2月13日电(记者周雪婷)香港粉岭裁判法院13日就香港大埔严重巴士车祸案开庭。肇事司机陈浩明被控危险驾驶引致他人死亡，被告暂时毋须答辩，案件押后至4月10日再开。

香港一辆双层巴士10日傍晚在新界大埔公路发生侧翻事故，造成19人死亡，60多人受伤。肇事司机陈浩明因涉及危险驾驶导致他人死亡及受伤于10日晚被香港警方拘捕调查。香港警务处12日晚对肇事司机提起诉讼，案件于13日在香港粉岭裁判法院开庭。

根据案情，肇事司机在案发路段驾驶双层巴士右转弯下斜坡时，以约70公里时速行驶，期间翻车致19人死、60多人受伤。肇事司机被香港警方以危险驾驶引致他人死亡控罪。

据悉，香港警方已为28名乘客录口供。由于仍需时间为另外37名乘客及可能目击事件的市民录口供，并要等候验尸报告及行车记录仪数据分析等，警方申请将该案押后8星期后再次审讯。

粉岭裁判法院主任裁判官练锦鸿批准将案件押后至4月10日，以便警方进一步调查。警方起诉人表示，在完成调查后，会考虑案情及咨询法律意见，不排除改控更严重的罪名。

香港特区政府行政长官林郑月娥12日表示，将就相关交通案件提出一个由法官主持的独立检讨委员会，全面检视香港专营巴士的营运、监管及社会提出所关注的议题。香港终审法院首席法官马道立表示非常支持这个建议，并会作出全面配合。

民调显示：

岛内“台独”支持率 创10年新低

超五成年轻人希望去大陆发展

新华社台北2月13日电(记者喻菲 李凯)台湾《远见杂志》近日发表的“2018台湾民心动向大调查”显示，台湾民众“赞成‘台独’”的比例创10年新低，而赞成两岸统一的比例则为10年新高；超过五成年轻人想去大陆发展，比去年增长一成。

过去10年，《远见杂志》每年追踪调查台湾民众对两岸统一和“台独”的立场变化，在民进党当局领导人上台即将满650天时，“赞成‘台独’”的占21.1%，少于去年23.4%，是有调查以来的10年新低；赞成两岸统一的比去年多出5.5个百分点。

当被问及“如果有机会，会希望去哪些地区发展，包括投资、工作或求学”时，36.6%的台湾民众表示想去大陆，比去年多出了6.3个百分点。

调查发现，18岁至29岁的台湾民众对赴大陆发展最踊跃，

53%的人有此意愿，比去年增长10.5个百分点；而30岁至39岁的为42.6%，40岁至49岁的为44.5%，分别比去年增长5.3个百分点与10.2个百分点。

民调还发现，台湾民众对“新南向”政策对台湾民众没有吸引力。与去年相比，今年台湾民众去越南、泰国、印尼与菲律宾等地的意愿下降了。例如，台湾民众去越南发展的意愿从去年的18.5%跌至今年的13.8%；想去印尼的从13.8%掉到7.8%。

调查还发现，台湾民众对上台即将满650天的民进党当局打分不及格。64.3%的民众对于当局领导人的整体表现不满意，与去年相比，不满意度明显增加了28个百分点，满意度只剩25.8%。另外，高达65%的台湾民众对当局领导人处理两岸关系的能力没有信心，比去年高出16.5个百分点。