

个别旅行社服务质量差,滑雪场存在安全隐患

# 体验感欠佳 冰雪游品质待提升

□ 人民日报记者 赵兵 向子丰

冬日时节,冰雪游受到消费者欢迎。问题也随之而来,一些地方的冰雪游旅行社、滑雪场存在服务质量不高、配套设施不健全、虚假宣传乱收费等问题,降低了游玩体验。记者就此进行了采访。

**有些旅行社专业能力不足以及景区服务保障水平不高,影响冰雪旅游体验**

白雪皑皑,玉树琼枝……冬季冰雪游别有风趣,然而,一些读者反映,遇到了虚假承诺、随意加价、套路消费等问题,体验感大打折扣。

在人民网“人民投诉”有关冰雪游消费的投诉中,不少问题是因旅行社而起。重庆的崔女士反映,2025年12月,她报了一个黑龙江“哈尔滨两日纯玩团”。“合同上写的滑雪3小时,却缩水到2小时;所谓的‘雪具’很不齐全;导游还把我们带到服务区,诱导我们高价购物。”崔女士说,“我向旅行社投诉,但对方表示这都是导游个人行为。”最终,在崔女士的坚持下,导游向其退回了部分钱款。

有读者反映,天气原因,一些景点无法游览,旅行社没有替代方案,造成旅行时间的浪费。“我们到了长白山脚下,因为天气原因无法登山,就提出能否当晚换到市区酒店落脚。但对方拒绝,还是住在长白山脚下,却哪也去不了。”江西南昌的陈女士说。

曾经从事导游工作的马先生透露了一些内情:“冰雪旅游和普通旅游有些区别,受天气原因影响比较大,比如大雪封山或者缆车因冰冻停运等。如果临时更换一些项目,面临的是协调上的时间和价钱问题,旅行社会付出额外成本。”

对此,中山大学管理学院副教授罗浩认为,一些承诺的冰雪项目无法兑现,旅行社对此并不能完全负责。“旅行社作为冰雪旅游这类专业活动组织者,应与景区景点积极沟通,及时掌握天气动态,并对行程中存在变数的事项做出预判,并约定替代方案。”罗浩说,“不排除有的旅行社明知未来天气情况,却为了吸引游客选择隐瞒,事后以天气变化推卸责任。”

与此同时,一些冰雪游项目的安全风险问题值得关注。据报道,1月25日,在内蒙古

呼和浩特市大黑河军事文化乐园,挖掘机转雪圈项目中,疑似因铁链断裂,将游客甩出,造成游客受伤,事故原因仍在调查中。还有网友发视频反映,在一处冰雪世界拖拉机滑冰项目中,因驾驶员操作不当,将拖拉机拖着的绳索缠入车轮,险些将坐在气垫上的游客卷入车底。

“冰雪游项目本身具有一些特殊性,冰雪的坚硬特质、气温较低,以及道路结冰打滑、缆车停运等问题,都会给游客带来一定的安全风险。尤其是一些速度快、追求刺激的项目,危险也相伴而生,这考验着景区的安全保障能力。”罗浩说。

罗浩表示:“冰雪游在我国兴起的时间不长,一些景区或城市的服务配套能力还有待提升,这需要有一个过程,也需要多个部门协同配合来推动。”

**运维管理不善,安全保障欠佳,退费维权难,部分滑雪场服务质量待提升**

随着滑雪爱好者越来越多,各地滑雪场迎来客流高峰的同时,也暴露出从安全保障到运营管理上的不足。

甘肃兰州的张先生向记者讲述了1月17日发生的一场事故。当天下午,他在当地某滑雪场乘坐缆车上山时,突发故障,停在高空,而包括他在内的上百名游客同时悬在高处。“当时特别冷,风也很大,缆车是露天的,我们又带着沉重的雪具,却没有任何救援。”张先生回忆,有游客向滑雪场工作人员喊话,询问能否提供一些雪服御寒,得到的回应却是冰冷的反问:“费用怎么计算?”

从下午3点被困到傍晚6点左右长达3个小时,更让张先生难以接受的是雪场事后的解释,“他们说是因为停电。但像缆车这样的设备,竟然没有任何应急供电方案吗?”目前该滑雪场已被要求停业整顿。

河北唐山的刘先生曾在当地的滑雪场短暂工作过,他在人民网“领导留言板”上反映了自己观察到的安全问题:“很多护栏是临时搭建的,雪道两侧的安全网不少已经破损。”此外,雪场并未严格执行佩戴头盔的规定。刘先生还透露,运维人员上岗仓促,“雪场开业前两天,我们才被招进来,且招聘门槛很

低,未接受专业技能、安全操作及应急处置培训。”

许多滑雪场配有“私人教练”,但不少雪场教练队伍管理松散。甘肃兰州的张先生注意到,当地一家雪场里招揽生意的私人教练“乌泱泱一排,少说二三十个”,但墙上公示的具备正规资质者却不足10人。

当滑雪季与元旦、寒假等旅行旺季重叠,游客激增,雪场没有合理应对措施,不少读者反映滑雪场人满为患时“根本没法真正滑起来”“不停躲闪,很容易发生碰撞”“一摔倒就是一排人”。

为何雪场难以规范?业内人士表示,冰雪运动鲜明的季节性特征,导致了行业在人员、运营乃至安全投入上有着难以避免的“临时性”思维。新疆阿勒泰的王先生是一名专业滑雪教练,他表示雪场和教练一般只签订临时合同,“教练一年只有三四个月的收入,也没有任何五险一金之类的保障措施”。

与此同时,优质雪场资源仍具有相当的稀缺性,在与消费者、教练的关系中占据着“绝对话语权”。王先生道出了许多同行的无奈:“场地费每小时一两百元,几乎占了我课时费的一半。如果不遵守雪场的规则,就会被‘拉黑’,再也找不到教学的地方。”

**加强基础设施建设,提升服务水平,优化文体旅体验,推动冰雪经济持续繁荣**

前不久,中国旅游研究院(文化和旅游部数据中心)发布的《中国冰雪旅游发展报告(2026)》提出,我国冰雪旅游正进入持续繁荣的新阶段。经综合测算,预计2025—2026年冬季,我国冰雪旅游休闲人数将达到3.6亿人次,冰雪旅游休闲收入有望达到4500亿元。

“这几年,我国冰雪旅游持续升温,冰雪叠加文化、旅游、运动、康养等也在不断探索中。”罗浩说,“但是,一些问题依然需要正视。”

罗浩表示,多数地区依赖冬季天然降雪,受气候变化影响大;人均参与率低,“体验型”游客多、“技能型”爱好者少,消费深度不足;教练、救援、赛事运营、冰雪管理等专业人才严重短缺;文化挖掘与转化不足,盈利模式单一,过度依赖门票和初级教学,这些问题都有

待于进一步解决。

专家表示,提升冰雪游的体验,首先要加强园区、景点及雪场等基础设施建设,打造高质量冰雪旅游目的地。“近年来,关于冰雪游景点品质不佳的报道不在少数,前段时间‘棉花冒充雪景’事件便是一个例证,反映出冰雪旅游快速扩张中‘重流量轻体验、重包装轻内容’问题的集中爆发。需要园区景点、监管部门协同发力,系统性提升冰雪旅游品质。”罗浩说。

园区景点如何从“引流”升级为“留客”?罗浩表示,“园区景点应注重提升产品内涵,加强文旅融合。如将北方的剪纸秧歌、冰灯制作、本地故事融入冰雪场景,设置可参与项目如手工冰雕、雪地寻宝等。同时,提供保暖休息区、热饮补给站、母婴室等细节服务,体现人文关怀。”

作为冰雪旅游的组织者,旅行社的服务水平和专业能力也对游览体验有着重要影响。中国政法大学民商经济法学院副教授范世乾表示,旅行社必须诚信经营。主管部门要加大惩戒与信用联动,对侵害消费者利益的旅行社,依法依规采取责令停业整改等措施。

对于消费者反映较多的滑雪场不规范问题,专家表示,滑雪场应尽到安全保障义务,包括设施符合国家强制标准,应配备具备职业资格的教练员和救护人员,还应控制雪道人数,要求滑雪者佩戴符合标准的头盔等,保障滑雪者安全。

针对目前国内滑雪场多数规模很小、设备器材落后等问题,范世乾认为,各地可以通过税收、金融等优惠政策,引导滑雪场进行场地和服务升级,支持有条件的滑雪场向集滑雪、旅游、竞技、度假为一体的现代化大型滑雪度假区的方向发展,适度限制简陋型滑雪场的修建。

此外,专家还建议,推进冰雪旅游统一大市场的制度建设。“例如,制定覆盖安全、环保、服务流程的冰雪旅游服务质量国家标准;建立全国冰雪旅游信用平台,实时公示投诉率、整改率等;推动覆盖意外伤害、行程取消、器材损坏的强制化‘冰雪旅游保险’;鼓励成立冰雪旅游联盟,实现跨区域线路互联、标准互认,提升冰雪旅游游客满意度。”罗浩说。

(薛思远参与采写)

临近年关,针对老年人的金融诈骗案件增多

## 手机不是『提款机』 这些套路要看清

□ 人民日报记者 罗阳奇

新春将至,消费和资金往来频繁,针对老年人的金融诈骗案件也进入高发期。当前有哪些典型的诈骗案例?如何识别花样百出的诈骗套路,保护好老年人的“钱袋子”?

**稳赚不赔是幌子,暴利诱惑套本金**

安徽合肥市民李大爷以“装修新房”为由,在银行预约取现13万元。然而,不到半个小时,合肥市公安局滨湖派出所的民警便找上了门。

面对民警询问,李大爷却有点不理解:“我自己取钱用来装修,为啥要管?”可嘴上说是用来装修,李大爷却回答不出来准备装修哪里的房子。民警又联系了他的女儿,女儿表示对父亲取款的事情毫不知情,而且近期家里也没有要装修的房子。

再三追问下,李大爷终于道出实情——他准备把这笔钱投入一个“高收益投资项目”。此前,李大爷经人介绍接触到这个“机会”,对方声称保证能赚大钱,李大爷信以为真。由于不熟悉智能手机的操作,他去银行取款13万元,再加上家里的7万元现金,打算把这20万元一起交给对方代为操作。

“这是典型的诈骗,钱进去就出不来了!”民警说。可李大爷不愿相信,李大爷肯定能赚钱,还给民警展示了APP里的每日进账流水。

“这只是一串数字,根本转不到我的银行账户上。”在民警的反复劝说下,李大爷终于意识到自己遇到了骗子。

滨湖派出所副所长葛磊提示,所谓“投资APP”“内部投资群”都是精心设计的圈套。“投资理财必然伴随着风险,‘稳定、高收益、高回报’的投资项目都是投资诈骗的惯用术语,通过暴利诱惑套取本金,不要下载来路不明的投资类APP。”葛磊说。

合肥市公安局包河分局反诈中心负责人苏伟表示,李大爷碰上的典型的复合型骗局,随着我国对银行账户管理日趋严格,不法分子会诱导受害人取出现金或者购买大量金条、购物卡等实物,到指定地点进行交易。苏伟提醒,“96110”是反诈专线,“看到‘96110’的来电,就表明您或家人可能在遭遇电信网络诈骗,一定要及时接听。”

**高息养老有猫腻,当心“馅饼”变陷阱**

“花费3万到20万元,就可以买到一个养老床位,享受不同等级和时长的优质养老服务。即使不入住,也可以拿到10%的年息。”——如此诱人的承诺来自安徽省肥东县一家养老公寓负责人王某。他还表示公司在打造医疗+康养的“最新养老生态”,让不少老年人心动。王某和员工带着老年人参观旗下的生物科技子公司,组织大家免费旅游,还热情地称呼他们“干爹”“干妈”。

这些情节都发生在安徽肥东县公安局破获的一起非法吸收公众存款案中,真实情况是王某的公司经营出现问题,其开办的养老公寓也未依法履行备案手续。在此案中,95名老年人被骗近700万元,所幸相关损失已被警方追回。“不法分子抓住老年人对健康和养老的需求,以‘安稳无忧’的晚年为承诺,诱导老年人落入圈套。”办案民警周昌说。

合肥市中级人民法院审委会委员、刑二庭庭长鲍杰表示,不法分子还会抓住老年人对互联网新技术、新经济模式了解有限的特点,利用“区块链”“元宇宙”“加密货币”等前沿概念制造信息迷雾,用专业名词包装投资骗局。上述案件中的所谓“最新养老生态”便是如此。

鲍杰提示,老年人要牢记“天上不会掉馅饼”,家中的晚辈也要主动向老年人普及常见的诈骗手法和新型骗术,提醒他们做任何与金钱有关的决定前,务必先与子女商量。

**温情脉脉是伪装,投资理财骗积蓄**

“姐姐好!我也喜欢旅游,可以加个微信聊一聊吗?”一天下午,家住合肥包河区的刘阿姨在社交媒体平台收到了这样一条消息。消息来自一名陌生男网友,之前常常给她分享的旅游动态点赞评论。这两年,退休独居在家的刘阿姨爱上了旅游,旅途中经常在社交媒体上分享。看到这条消息,刘阿姨也没多想,直接加上了微信。

在微信上,两人互动很频繁。刘阿姨刚从东南亚旅游回来,这名男子自称是东南亚某富商的侄子,对刘阿姨关怀备至,还不忘分享自己在东南亚从事投资的工作日常。过了一周,该男子在聊天中提到一个黄金投资项目,声称稳赚不赔,询问刘阿姨是否要参与投资,“姐,你可以先试试,投个一两万元,如果赚钱了再多投。”

就这样,刘阿姨先后在该男子介绍的投资平台转入近20笔,共计200余万元的资金。为了让刘阿姨安心,该男子还专门发来网页链接,表示上面都是刘阿姨“赚到的钱”。当刘阿姨投入全部积蓄,准备提现时,该男子却消失不见了。她这才选择了报警,最后仅追回30余万元损失。

“这是一起典型的情感类诈骗案件,不法分子在婚恋网站或社交平台伪装成‘成功人士’或‘贴心老伴’,双方关系日渐亲近后,再引导其参与‘投资’‘赌博’等骗局。”苏伟说。

苏伟建议,老年人可适当减少在公开社交平台发布生活动态,发布时要注意保护个人信息,也不要轻易添加陌生人的微信。



2月10日是农历小年,“2026马上有戏 台湖新春狂欢季”在北京市通州区台湖镇台湖公园正式拉开帷幕。台湖公园全域打造成开放式无界剧场,融合非遗展示、潮流演艺、沉浸互动与烟火市集等,活动将持续至3月3日元宵节。

图①为2月10日,游园的小朋友观看机器人书写福字。  
图②为2月10日,观众在台湖公园观赏“龙腾马跃”大型彩灯。

图③为2月10日,演员在台湖公园展示非遗鱼灯巡游。  
新华社记者 潘旭 摄

## 反诈三招:不贪、不慌、多问

不仅是老年人,电信诈骗手段层出不穷,每个人都要提高警惕。山西省晋中市灵石县公安局反诈民警总结常见的电信诈骗套路:

“贷款秒到账”,好多人急用钱时,刷到“无抵押、秒放款”的广告,下载APP后,骗子会说要交手续费或保证金来验证还款能力。“刷单赚外快”,“在家刷单,刷100返150”,刚开始给你几块钱甜头,等你投几百元、几千元进去,骗子就消失了。

“投资高回报”,微信群里有人晒“炒股/炒币日赚上万”,“老师”天天讲课喊你投资,

其实群里大半都是“演员”。

“客服说退款”,接到电话说“你买的東西质量有问题,要给你退款”,让你点击链接填写银行卡、验证码,其实是为了盗取钱财。

“公检法让你转账”?假的!接到自称“公安局/法院”的电话,说你“涉嫌洗钱/犯罪”,让你把钱转到“安全账户”。真警察不会这么干。

防诈骗的方法要牢记:  
陌生链接不点击。短信或微信收到不明链接,比如“点我领红包”“查看快递进度”,千

万别点,可能是盗取信息的钓鱼网站。

可疑电话不乱接。“+”或“00”开头的境外电话,170、171开头的虚拟号码,十有八九是骗局。

“天上掉馅饼的事”不信。“中奖了”“领补贴”“免费领礼品”,让你先交钱、填银行卡的,都是骗钱的。

个人信息不随便填。银行卡号、密码、验证码,还有身份证号,别随便告诉别人!尤其是验证码,谁要都不给。  
给陌生人转账,给“投资项目”打钱前,先

问自己:“这人我认识吗?”“这事靠谱吗?”拿不准就问家里人,或者直接报警。

装好国家反诈中心APP。打开“来电预警”功能,相当于给手机装了“防盗门”。

被骗了也别慌,马上做这3件事:打110报警,说清楚被骗经过、转账金额、对方账号;保留聊天记录、转账截图、电话录音;如果是银行转账,赶紧联系银行客服,看能不能冻结对方账户。

记住“不贪、不慌、多问”,把钱袋子捂得紧紧的。(人民日报记者郑洋洋整理)