

旅游投诉处理的效率和质量,可谓衡量旅游服务质量的关键指标,它直接影响到“诗画浙江”品牌的信誉和公众的幸福感。妥善解决旅游投诉问题,是旅游服务“以人民为中心”的本质体现。那么,我省是如何构建新时代旅游投诉处理的“浙江模式”?近日,由浙江省文化广电和旅游厅主办、杭州市文化广电旅游局协办的全省旅游投诉处理工作培训班在杭州市临平区举行,不仅对旅游投诉在新时代的挑战进行了回应,还提出了一套极具前瞻性和实用性的解决方案。

国际化之思 标准化之解 多元化之路 数字化之探 旅游纠纷怎么破? 浙江这样干

◎ 记者 章一琳

此次培训班通过主旨演讲、主题沙龙、主题培训、案例交流等形式开展深入学习,深度剖析旅游信访投诉处置难点,凝聚解题共识,来自全省旅游投诉处理机构的相关负责人参加了此次培训。

开班仪式上,浙江省文化广电和旅游厅二级巡视员林勇毅指出,当前,全

省各级旅游主管部门正全面开展旅游行业导游乱象、强制消费等问题集中整治。这为浙江进一步做好旅游投诉处理工作提供了根本遵循,也提出了更高要求。他提出。需以国际化视野、标准化建设、协同化机制、数字化改革破解难题,为浙江“两个先行”建设提供支撑。

多元创新 破解入境游难题

当入境旅游迎来倍数增长,浙江全省文旅执法机构将面临更加复杂多变的挑战。面对来自世界各地的游客,语言障碍、文化隔阂、价值观壁垒以及法律法规的差异化,考验着执法队伍的应变能力和执法水平。面对潜在“隐患”,浙江文旅执法机构未雨绸缪,通过培训提升浙江旅游纠纷调解国际化水平,并针对性创新举措,确保外籍游客的权益得到对等保障。

在案例分享中,广东入境游投诉中有三成是语言服务缺失,两层是文化适配性不足。为了降低国际游客旅游纠纷隐患发生率,杭州以前瞻性创新精神加上数智之城的科技优势,正在引领一场旅游服务变革。

在旅游纠纷调解国际化之思主题沙龙上,杭州市智能体“杭小忆”“轻松游”等服务系统等国际化服务创新探索分享交流引起了广泛关注。

杭州市文化和旅游发展中心、杭州市旅游经济实验室主任周国介绍:智能体“杭小忆”“CITY PASS”一码通城均为杭州首创的数智化服务。“杭小忆”如同一位高智商高情商的随身国际伴游,一句口令就能打车,一句语音就能规划行程,而且能根据实时天气、交通、人流等数据进行智慧推理演算,为国际游客提供最合理在杭州生活出游方案。“CITY PASS”一码通城,整合了城市交通、景点门票、餐饮娱乐等多方面的资源,国际游客只需扫描一个二维码,便一码在手,畅行杭州。

面对外籍游客支付障碍、网络通信等难题,杭州萧山国际机给出一份智能

化便捷服务方案。据杭州萧山国际机场有限公司航站区管理中心品质控制负责人施琦介绍,萧山机场全力优化境外来华人员出行与支付便利化环境,已构建了“1+1+N”服务场景,设有杭州机场国际服务中心,“一站式”办事窗口,并在T4航站楼国际/港澳台地区到达出口处建设境外来宾支付服务中心,为国际游客提供支付方式宣传、外卡取现、外币兑换、移动支付产品推广、机场支付服务咨询等双语支付服务。同时杭州机场还拥有多项旅服“黑科技”设施,如业内首款融合WIFI取号技术的旅客自助查询服务终端,全面覆盖航站楼旅客动线,方便无国内手机卡的旅客使用机场免费WIFI服务。

会议上,北京旅游学会副会长、北京第二外国语学院旅游法律与产业规制研究中心主任、教授韩玉灵从国际化视野下探讨了旅游者权益的行政保护。她在《基于比较的旅游者权力保障》主题演讲中,将境外欧美、亚洲地区的涉旅法律和我国《旅游法》进行入细致横向对比,指出其中的相同性和差异性。如与我国《旅游法》不同,意大利就把宠物携带权纳入法律保护之内,俄罗斯法律规定游客具有通讯保障权,获取发票及税单权,西班牙公民享有出游的公平对待权、自由旅行权、品质保证权、决策参与权。韩玉灵强调,执法人员只有熟练掌握我国的旅游法律法规,并对境外旅游法有全面的了解,才能精准预判可能遇到的问题,有效应对入境旅游带来的挑战。



以前瞻思维 构建高效处理机制

随着旅游市场的不断扩大与消费者需求的日益多样化,旅游纠纷调解的数智化应用无疑是未来全省旅游文化执法发展的重要趋势。浙江多地多部门已经率先行动,依托AI大数据、云计算等现代信息技术,建立起旅游纠纷在线调解平台。



如今年杭州市市场监管局上线的支付宝“一键和解”模式,成功解决“游客投诉等不及,基层核证流程长”的难题。据杭州市市场监管局消保处徐媛介绍,“一键和解”模式通过数据中台前端链接支付宝等支付工具的消费者数据,后端联通银行、第三方支付机构的等收单侧的商家数据,打破支付链路的“信息割裂”,让商户和消费者之间精准关联,有效构建消费者投诉维权的数字化路径。依据“谁消费谁投诉,谁收款谁处理”的原则,“一键和解”模式可督促商家及时响应消费者投诉,提供双方都能接受的投诉解决方案。协调过程会有政府主管部门通过数据中台实时监控,全周期记录,若消费者对结果不满意,可“一键升级”转入行政投诉流程。此模式有效地提升了旅游纠纷调解的效率与透明度,解决商户处理投诉纠纷时效率低下,甚至推诿的现象,有效保障了游客异地消费安全感和信任感。

同时杭州将率先上线一批战斗力爆表的“AI执法部队”,这个部队将通过大模型智能体破解基层执法依赖人工研判失准等弊端,用数据算力支撑起执

法队伍超强战斗力。

据杭州市文化市场执法监督指导中心主任徐小川介绍,杭州正在和华数集团合作“综合监管行业大模型”试点工程,这也是杭州在旅游纠纷调解数智化上的探索实践。

文旅执法场景复杂,涉及法规多而繁复,按照传统老方法办案耗时又费力。如果运用大模型语言系统,可把游客投诉信息进行系统化梳理,精准提取纠纷关键信息,快速定位法律条款,判断违法情况,精准裁量案件,对人工办案易出现的信息遗漏、方向偏离进行弥补纠正,减少出错率,确保案件材料真实完整。当文旅执法队伍有个这个“最强大脑AI战友”,必然为基层执法注入新质生产力,提高执法办案效率和精准度。



数字化时代,OTA平台已经成为广大消费者出行预订服务的首选渠道。携程、同程、抖音等企业积极作为,在内部管理中建立权益保障数智体系。比如携程的“照妖镜”系统运用大数据分析和AI智能算法精准鉴别供应商发布产品中的违规不良信息,自动启动屏蔽下线流程。并使用“价格倍数系统”过滤线上“零负团费”等“不合理低价产品”。若系统监测发现产品价格过低会自动预警打标,使该产品无法上线售卖。电商平台的数智保障体系如一张高密度安全过滤网,提前筛去了不良劣质产品,一定程度上预防了旅游纠纷的发生。

