

□ 本报记者 张宇

“游泳运动员张雨霏是个特别爱笑的姑娘，人也很漂亮。乒乓球运动员孙颖莎非常亲和，很多粉丝找她要签名。游泳队的小伙子们高大、帅气。奥运健儿朝气蓬勃、活力满满，跟他们在一起感觉自己都年轻了不少。”谈到近日为访问香港的巴黎奥运会内地奥运健儿代表团提供讲解服务的经历，全国特级导游吴巧凌开心地笑了。

8月29日至31日，巴黎奥运会内地奥运健儿代表团访问香港。吴巧凌受香港旅游发展局委托，由中旅旅行社香港中国旅行社委派，作为香港地接导游，于8月30日下午陪同内地奥运健儿游览了香港太平山和维多利亚港湾。

回忆与内地奥运健儿近距离接触的3个小时，吴巧凌告诉记者，这是一次特殊的带团经历，运动员们表现出的高素质和青春向上的精神面貌，让她很受触动。她感慨道：“他们讲礼貌、有规矩，又个性张扬，祖国的年轻一代‘不得了’。”

为了做好此次讲解服务，吴巧凌上网查阅了运动员们的资料，看了一些他们接受采访的视频，尽量熟悉每一位运动员。为了能跟这些年轻运动员有更多共同话题，她还上网了解了一些他们爱用的网络语言，用在讲解服务中。

作为资深地接导游，对于香港旅游景点，吴巧凌早已了然于心。但为了此次讲解万无一失、完美呈现，她提前两次踩线。“香港旅游发展局设计了两套游览方案，比如在太平山，就有缆车上、缆车下和缆车上、大巴车下两种选择。运动员们下山乘坐的交通工具有所不同，决定了讲解内容不同，所以我也准备了两套讲解词。”吴巧凌告诉记者。

吴巧凌介绍，由于内地奥运健儿访港时间有限，在游览安排上香港旅游发展局花费了不少心思。“这次安排的两个景点是香港标志性的传统观光景点，最能凸显香港的特点。太平山和维多利亚港使用的缆车和天星小轮是香港本地居民出行的重要交通工具，历史悠久。比如，太平山缆车已经升级到第六代。讲解时从这个切入点入手，可以带出香港的历史变迁。”

8月30日13时，吴巧凌很早就到达了太平山脚下的缆车换乘处。“当天天气很好，一开始我们还担心山顶太晒，会影响游览体验。但到了山顶之后，一阵风吹来，感觉很舒服。蓝天、白云与青春靓丽的运动员们构成了一幅和谐的画面。”吴巧凌笑着回忆说，“在太平山顶，我化身摄影师，帮运动员们拍照。他们的阳光、开朗感染了在场的每一位工作人员，欢乐轻松的氛围，让人忍不住嘴角上扬。”

游览维多利亚港湾时，一上船吴巧凌就发现，游轮上展示了很多香港老照片。“我临时改变讲解思路，从一幅幅老照片切入，讲维多利亚港湾和两岸景色的过去和现在，再穿插讲解香港的历史和文化。”吴巧凌告诉记者，“要下船时，代表团的领队们对我的讲解服务表示感谢，专门走过来跟我握手。”

吴巧凌(右)和代表团成员、乒乓球运动员马龙合影 受访者供图

谈起运动员对香港的印象，吴巧凌说：“他们很健谈，很多运动员表示，香港有很多有趣的地方和活动，下一次有机会还要再来深度游览一次。他们提起香港，首先想到的就是香港的电影和电视剧。我建议他们沉浸式体验港剧，可以深入香港的大街小巷来一次深度的城市漫步，这样能沉浸式体验剧中的场景。”

“还有获得2024年巴黎奥运会自由式小轮车女子公园赛冠军的邓雅文，也是一位可爱的姑娘。我看了她夺冠的视频，能将自行车在空中旋转太神奇了。所以人群中我一眼就认出了这个姑娘，很激动，还跟她聊了几句。”吴巧凌兴奋地回忆道，“小姑娘也很开心，她说这项运动很小众，没想到我能关注到。我们相谈甚欢。”

“这一次内地奥运健儿代表团访问香港，香港民众非常热情，运动健儿走到哪儿，都是人潮涌动。访港期间，运动员们也化身香港推荐官，在社交媒体上分享他们在香港的所见所想，这是一场美好的双向奔赴，能够参与其中，我倍感荣幸。”吴巧凌骄傲地说。

## 交了钱没拿到票 观众和旅行社如何维权

□ 本报记者 张宇

### 事情经过——

接受记者电话采访时，王女士的声音略显疲惫。“之前跟这家供应商有过线路产品方面的合作，谁也没想到他们这一次搞出了这样的事情。”

王女士提到的供应商是重庆鼎典国际旅行社有限责任公司(以下简称重庆鼎典国际旅行社)。“7月初，我在朋友圈看到这家旅行社法人曾某发布的消息，称可以拿到刘德华演唱会的门票。再三确认之后，我转发了朋友圈，并陆续给她转了近9万元票款，最终票

没拿到，钱也没退给我。”王女士说。

重庆旅行社经营者小罗也遭遇了同样的事情。“因为跟重庆鼎典国际旅行社有业务往来，所以看到他们发朋友圈说有刘德华演唱会门票，我就相信了。”小罗告诉记者，他们一共订了7张演唱会门票，2.78万元票款分几次打给重庆鼎典国际旅行社的工作人员。

“后来，他们就开始找各种借口推迟出票时间，最初承诺8月20日出票，然后推到8月25日、8月28日，8月30日已经有同行因为收到假票找到这家旅行社，但他们的工作人员依然承诺我

31日能正常出票，客人可以按原计划出行。”小罗有些气愤地说，“8月31日，我的客人已经到了重庆，他们才告诉我票出不了了，然后我就找过去了，跟其他同行一起报了警。现在，票款我已经退给了客户，是自己垫付的。我的诉求就是拿回票款。”

随后，记者电话联系到了重庆鼎典国际旅行社法人曾某。对方表示，他们也是被上游供应商骗了，现在已经报警，涉事人员刘某已经被抓获。但当记者想核实一些细节时，曾某以还有事情要处理为由，挂断了电话。

王女士告诉记者，他们组建了一个受骗业者群，群里粗略统计涉及金额近400万元。记者从当地派出所和相关部门获悉，重庆鼎典国际旅行社法人曾某在调查中自称：6月初开始委托上游刘某某购买刘德华演唱会门票，涉及约1100张门票，总金额350万元左右(具体金额正在核算中)；票款转给刘某某后，截至目前未收到演唱会门票。

据了解，被抓获的涉事人员刘某，自称钱款已挥霍，并未用于购买门票。目前，公安机关已经立案侦查，案件正在进一步审理中。

### 律师观点——

采访中，针对演艺门票代理销售中可能存在的违约、违法行为，几位律师进行了分析，并提出建议。

“以此次重庆鼎典国际旅行社门票纠纷为例，我们分两种情况进行分析：第一，旅行社承诺出票，但未按约定时间出票构成违约的，按照《中华人民共和国民法典》第五百七十七条规定，当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的，应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任，据此，旅行社应当退还门票费用及利息损失，观众已经产

生的前往演出当地的交通费损失，旅行社也应当予以赔偿。第二，旅行社承诺出票，但事后未出票，涉嫌诈骗的，根据《中华人民共和国刑法》第二百六十六条规定，诈骗公私财物，数额较大的，处三年以下有期徒刑、拘役或者管制，并处或者单处罚金；数额巨大或者有其他严重情节的，处三年以上十年以下有期徒刑，并处罚金；数额特别巨大或者有其他特别严重情节的，处十年以上有期徒刑或者无期徒刑，并处罚金或者没收财产。”广东伟然律师事务所律师范文范说，“达到刑事立案标准的，除承担刑事责任外，还需要承担民事赔偿责任。”

范文范建议，一旦出现疑似受骗情况，旅行社和消费者应该准备好购买记录、付款记录、沟通记录等材料，再去报案，通过刑事立案追究相关责任人责任，并挽回损失。

北京市法学会旅游法学研究会副会长李广介绍，一般而言，构成诈骗罪的主观要件，是要有非法占有公私财物的目的；在客观上实施了诈骗行为，使被害人陷入错误认识而做出财产处分。遭受损失的旅行社和消费者，一方面可以依据和责任方的订单提起民事诉讼追究财产损失，另一方面，也可以向公安机关报案进行处理。

“如果无法履约，旅行社应当承担

违约责任，退还票款并支付违约金。如果涉嫌故意诈骗，则已经触犯刑法，要被追究刑事责任。”北京观韬律师事务所高级合伙人、律师刘卫认为，此纠纷暴露出旅行社批零体系及付款方式方面存在的风险。近年来，批发社利用批发垄断地位侵害零售社合法利益的事情并非偶然。对于此类事情，首先要区分是民事违约还是刑事犯罪。如果批发社通过签订合同的方式骗取零售社的钱款，则可认定为合同诈骗，零售社应当及时向公安机关报案，追究批发社及其工作人员的刑事责任。具体情况还要看相关部门的调查结果。

## 旅行社代售演唱会门票要注意“避坑”

□ 本报记者 张宇

旅行社代理销售演艺门票的生意好做吗？在开拓新业务时，旅行社应该注意什么，如何规避风险？对此，记者采访了多位旅行社从业者及相关专家。在他们看来，以演唱会门票为代表的社会热门演艺(非景区内演艺)门票代理，对于旅行社来说是全新的领域，很难进入，稍有不慎便会踩坑。

“2017年发布的《文化部关于规范营业性演出票务市场经营秩序的通知》规定，从事营业性演出票务经营活动的单位，应当依照《营业性演出管理条例》及其实施细则有关规定，向文化行政部门申请取得相关许可证。”北京市法学会旅游法学研究会副会长李广介绍，旅行社首先要取得相关许可，才能代售演唱会门票，合规经营。

“旅行社有它的经营范围，有明确的业务经营范围和经营范围，不能够超范围经营。”南开大学教授马晓龙提醒，“旅行社开拓新业务，必须在法律法规授权范围之内，依法依规开展。”

采访中，记者也了解到，取得合法资质之后，如何寻找和搭建可靠的渠道，成为难点之一。

“我们之前曾计划开发旅游+演唱会产品，但深入了解之后就放弃了。”贵州自驾游旅行社负责人张亮坦言，“找到靠谱的票务渠道太难了，一不小

心就会出问题。演唱会官方只和大麦这样的平台合作，并且他们的供给渠道自成体系，非常稳定。旅行社想要介入这个市场很难，只能找中间商，不但没有价格优势，风险还很大。除非是旅行社作为某场演唱会的服务提供商，有可能拿到一部分门票资源，进行打包销售，或单项门票销售。”

“目前，我们围绕演唱会在推相关定制产品，但只提供交通和住宿服务，不涉及演唱会门票等。”张亮说。

北京一家旅行社的负责人也表达了类似的想法，他告诉记者：“我们确实是在跟演出票务渠道方谈合作，主要是帮景区和明星牵线，推动演唱会落地景区。在这种情况下，我们会有一些演唱会门票资源。还有一种情况，例如，我们为某场演唱会提供服务，也会获得一些票务资源。除此之外，旅行社很难拿到演唱会门票资源。”

“我们没做过演唱会门票的代理销售业务，因为不专业，也不懂其中的门道，所以不打算涉足这个市场。”山西太平洋国际旅行社有限公司董事长王屹宏坦言，“现在各行各业越来越细分，旅行社很难挤进非景区演艺门票这个市场，人家门票不愁卖，为什么还要找我们呢？我们不如做好自己专业的事情。”

除了门票，旅行社在演艺市场还有

业务可做吗？“旅行社的优势在于组合打包产品，想要进入这一市场，可以尝试在单项门票之外，发挥自己的打包业务优势。”北京联合大学在线旅游研究中心主任杨彦峰建议，“很多消费者在异地看完演唱会之后，是有在当地旅游的需求和计划的，旅行社可以推出相关产品和线路，吸引消费者留下来。”

采访中记者发现，此次重庆鼎典国际旅行社门票纠纷中，涉及企业多为规模较小的零售商。他们在旅行社整个批发零售体系中，处于最末端，获取一手资源和信息的能力相对较弱，但又是旅行社行业重要的组成部分。对于小微旅行社来说，在拓展新业务时如何避免风险是一个值得探讨的问题。

“演艺市场相对于旅行社采购传统旅游资源来说是一个全新的领域。进入一个新领域，一定要了解资源在哪、渠道在哪等关键信息。”北京第二外国语学院中国文化和旅游产业研究院教授吴丽云认为，“开拓新业务，第一要遵循源头资源对接的原则，尤其是新业务，能找到资源端并与其合作是最保险的。第二要尽可能构建可靠的渠道，寻找被业界广泛认可的，或是被广泛检验过的渠道。第三一定要签订正规的合同，规避可能发生的风险。”

在马晓龙看来，此次重庆鼎典国

际旅行社门票纠纷中，如果责任方有故意诈骗的主观意图，则说明这种情况防不胜防。“业者能做的就是检验对方是否有相关资质，一旦发现有问题，要及时止损。小微旅行社更应该增强风险意识，注意辨别。”

“很多时候风险就来自于缺乏合规意识，只顾经济利益，忽视了检验合作方的经营资质，以及对其资信能力的判断。旅行社在经营中，要注意选择具有合法资质的票务单位合作，考察其信誉等情况，规范签订合同，约定双方的权利义务及违约责任等。”广东伟然律师事务所律师范文范说。

李广表达了相同的看法：“对于提供票务的企业，一定要事先查验其合法的经营资质、企业信用。目前，有一些企业信用查询平台可以提供此类查询服务。消费者或经营者要善于利用这些信用查询平台，获悉交易对象的信用状况，避免类似情况再次发生。”

吴丽云建议旅行社行业尽快建立完善信用监管体系，“应该有严重失信行为的企业，包括企业高管纳入严重失信人名单，对其继续从事相关行业进行限制，并在行业内发出警示。此外，旅行社质保金的存在也很有必要，还可以引入相关的保险制度，提高旅行社的抗风险能力。”

## 浙江婺城三潭村：短视频为乡村“景”上添花

浙江省金华市婺城区安地镇三潭村位于南山秘境，与磐安乡琴坛村毗邻交界，四面群山环抱，竹木葱幽。近年来，三潭村两委推出“共享农房”和“共享菜园”两个“幸福计划”，备受村民关注与期待。



三潭村农副产品

如何将两个“幸福计划”有效转化，如何将村民手中农产品有效销售，三潭村两委及村党支部书记邱富清积极寻求破局之道。

今年上半年，金华市婺城区文化和旅游局旅游科多次赴三潭村与村两委及部分土蜂养殖户交流沟通，听取村集体所需所求，最终确定引入金华电视台资深媒体人胡健(网名“花芋嘎嘎”)，金华电视台《小马开讲》主持人张强(网名“小马哥”)两位本土知名网红入驻安地三潭村，利用短视频平台推动农文旅融合发展。

两位网红的加入，迅速激发了村民的广泛兴趣与部分疑虑。部分村民私下议论纷纷：“村两委引自媒体人入村，能给我们带来什么？”随着合作的深入，成效也逐渐凸显：短短百日内，发布11条短视频，

总播放量突破千万次，助力超过50户土蜂养殖户销售蜂蜜近1500斤。按照目前村统一价格每斤80元，直接带动农户20余万元土蜂蜜销售额，同时其他农产品笋干、梅干菜、土豆、冬瓜、南瓜、豇豆、辣椒等也是销售火爆。

据网红“花芋嘎嘎”介绍，9月7日，村里还举办了首届三潭中秋赏月晚会，节目内容丰富精彩，邀请金华自媒体达人150位左右，为三潭村的宣传引流及农产品销售带来更多流量和销量。

面对日益增长的人气，三潭村两委乘胜追击，与两位网红共同策划推出“幸福农家菜农家饭”项目，用人气拉动村民副业经济，鼓励村民报名参与试点。三潭村两委首批以“大姑”“舅舅”“外婆”等温馨命名，

打造特色美食品牌，提出“来三潭每人30元吃饱吃好健康”的宣传口号，倡导健康餐饮理念。

“幸福计划”第一期的共享农房融合现代元素与自然景观，外立面现代感十足，沿着螺旋式楼梯向上，观景客房旁配备露台、烧烤区等设施，周边环境开阔草坪与清澈南山溪流，美不胜收。

邱富清说：“接下来，三潭村将组织开展各类培训，学抖音直播，全力推进茶叶、



自媒体人赴婺城区三潭村交流合作

笋干、土蜂蜜、竹制品、各类四季时蔬等农副产品的推广及销售。为赋闲在家的村民提供灵活就业指导，助力留守村民实现家门口增收，真正打造农文旅深度融合共同富裕示范样板村庄。”(俞小双 金华市婺城区文化和旅游局)