

## 中消协发布春节消费舆情报告

## 出行旅游等方面维权热度较高

人民网北京电 中国消费者协会昨天发布2024年春节消费维权舆情分析报告显示,2月9日至2月18日期间,交通出行、景区旅游、文化娱乐、消费服务等方面维权热度较高。新的一年,公众消费信心、消费意愿以及消费能力大步提升。

中国消费者协会表示,2024年春节假期持续8天,形成史上最长春节假期。作为疫情防控转段后的首个常态化春节,公众消费意愿空前高涨,旅游市场持续火热。春节假期22.93亿人次跨区域流动,彰显假日经济活力与韧性,消费活力加速释放。

返乡团聚后再合家错峰出游成为过节新趋势,年俗游、冰雪游、海岛游等度假类消费增长显著。各地丰富文旅活动带动消费高涨,迎春灯会、花市、庙会、舞龙舞狮等大型活动达5108场;哈尔滨作为今冬冰雪游“爆款”,文旅消费规模同比增长超106%。

报告显示,在2月9日至2月18日共计10天监测期内,共收集到“消费维权”相关信息21575207条,日均约216万条。舆情走势平稳增长,2月17日信息量达到峰值,为2611184条。监测期间,共监测到“消费维权”吐槽类信息1365014条,占“消费维权”总信息量的6.33%。

监测发现,2024年春节期间消费者吐槽主要集中于交通出行、景区旅游、文化娱乐、消费服务等方面。

春节假期出行需求增长,火车票、机票供需失衡,价格波动明显。海南三亚因地理、天气等原因,“返程难”引发热议,此外列车超员问题再次出现。

初三前后各地迎来出游量最高峰,景区出现导游司机严重违规、安全卫生意识缺失、运力不足等情况。18日达到峰值,为8.3万条,“傅园慧称包车被勒索”等事件引发公众广泛讨论。假期前三天观影、线下民俗活动、烟花燃放等公众吐槽较为频繁。消费服务话题集中在

年夜饭、年礼等方面,美发、美甲,购买“新年战袍”已成为很多年轻人展现品位和个性的潮流。节假日的涨价、强制消费等行为频频招致网友吐槽。

“春节假期‘供需矛盾’依旧为诸多舆情问题核心。”中国消费者协会分析指出,一方面,新形势下既有服务难以满足消费者的旺盛需求,旅游消费创下新高的背后,交通拥堵、景区运力不足等问题愈发凸显。另一方面,管理和服务固有观念亟需打破,服务意识有待提升,消费者对霸王条款、行业成规等容忍度进一步下降,一些被无视的“常见”问题不断放大,导致集中投诉和吐槽。 记者孙红丽

## 现象:“野景点”攻略滤镜浓

为了追求“新、奇、特”的户外冒险体验,如今不少人已不再满足前往传统正规的旅游景点,而是将一些“小众野生”的路线作为旅游目的地。在社交平台分享“野景点”攻略也成为不少博主引流的“密码”。

“勇敢的人先享受世界”“谁敢探这个我就佩服他”“去地球最黑暗的地方,你敢吗?”……一些“种草”笔记和视频凸显着“野景点”天然、原始、挑战性强的特性,吸引了一拨拨热衷追求刺激的网友。

还有部分“野景点”被包装上了文艺、治愈的色彩:“答应我,一定要来北京这片绿光森林溯溪徒步。”“探险就是为了亲眼看看这个世界的神奇。”……

在网络滤镜的包装下,一个个未开发的“野景点”成了热门的“野生网红打卡地”,不少网友想一探究竟,纷纷留言:“请问有轨迹吗?”“看上去好好玩。”“好厉害,邀请组队呀。”还有网友咨询报名、收费、行程等事宜。

不过,这些打着“宝藏路线”“人少小众”标签的攻略,有些算是“良心推荐”,有些则“滤镜过浓”,无论是否经过开发、有无隐患,都被列入其中。不少攻略中的“野景点”只分享美景,却对存在的风险和隐患避而不谈。还有不少网友跟着攻略步入了“禁区”。

今年1月29日,社交平台小红书官方账号“薯管家”发布了《关于上线“风险地点”举报专线的公告》。公告中写明,如用户发现任何危险目的地、危险行为、不当游玩攻略等内容,均可点击笔记上方进入“举报入口”,选择举报“风险地点”,平台在核实后会快速处置。举报成功后,该笔记上方就会出现“该地存在一定风险,请谨慎前往,注意安全”的提醒。

记者检索发现,部分帖子已经增加了风险提示。点击提示进入“平安旅行小贴士”页面,里面还有此前发布的旅游出行危险目的地公示,其中提到了诸如水库游泳、废墟建筑打卡、矿洞探险、夜间爬山、溯溪运动等在内的多项危险行为。

## 问题:“野景点”游玩隐患多

“这样的风险提示还是有一定必要的。”虽然“风险举报”功能可起到的实际效果目前还未可知,但曾有过危险经历的户外爱好者冯先生对这样的做法表示很支持。

社交平台上线“风险地点”举报功能  
切勿盲目跟风野景点

春节前夕,社交平台小红书App上线“风险地点”举报专线,提醒网友远离“野生景区”,也让户外出游安全问题再次被广泛关注和讨论。

近年来,跟随网红“打卡攻略”出游,已成为不少人的生活新方式,一些小众宝藏“野景点”也由此爆火。然而很多“野景点”却并非看上去的那么美,背后暗藏安全风险。



蓝天救援队正在救援

冯先生有着十几年登山经验,几乎每个周末都要爬山。前不久,他就被社交平台上的一则登山攻略“种了草”,和朋友相约前往门头沟区的一处野山“拔草”。但没想到,自认为经验丰富的“老驴友”却险些失了足。

“上山的路很窄,两侧的树枝挡住了去路,我们恨不得猫着腰、趴下身子前行,即便如此,脸还是被植物划得火辣辣的。有的陡坡有六七十度,坡上都是松土,根本踩不住,我们抓着树干强撑,即便很小心还是出现了滑坠,还好及时踩住了。”冯先生说,虽然最后有惊无险,但过程中双腿发抖、惊出一身冷汗,至今还很后怕。冯先生说他和朋友也曾跟风打卡过一些社交平台上的网红景点,那次看着攻略里的描述也并没有觉得目的地多危险,但事实却是险些失足,十分危险。

“每个人的认知程度和专业程度都不尽相同,所以适合别人的未必适合你,不少人在寻找野趣的过程中低估了当中存在的风险”。北京房山蓝天救援队山野救援队队长陈文明介绍说。近年来,一些户外运动App开发了轨迹记录和分享功能,许多驴友进山游玩时,习惯跟着前人

记录的轨迹前进,以为这样就万无一失。可山上的信号不比城市道路,受地下金属矿、大山阻挡等原因影响,驴友记录的轨迹位置可能产生漂移,因为盲目相信App轨迹而迷路的大有人在。仅在2023年7月,陈文明就参与了两起因驴友找不到轨迹标记线路而迷路的救援。

还有一些洞穴探险也是险象环生。以房山一个颇受探险爱好者青睐的未开发洞穴为例,里面不仅湿滑,还有三处点位需要垂直上升下降,其中一处有30多米高。“在洞穴里升降不像攀岩,钟乳石岩面上没有发力点,需要借助专业的绳索,利用腿和手部的力量升降,技巧性很强,需要经过长时间专门训练。”陈文明说,如果是探险“小白”擅自尝试,会处于非常危险的境地。

在小红书平台上危险目的地的公示中,也列举了不少悲剧案例:山东青岛流清河海滩海浪大暗涌较多,曾有14岁男孩在沙滩游玩时被暗流冲走,溺水身亡;南京浦口享堂水库为防洪、灌溉的小型水库,不属于景区,一女子玩桨板时不慎落水身亡……另据媒体报道,今年1月,南京一名大学生看了夜游“废弃建筑”的

去“野景点”不仅会让自己陷入险境,也会给救援人员带来一定危险。“一场场成功的营救背后,救援队员们要克服很多困难。”陈文明讲述了一次令他印象深刻的救援。

一名30多岁的男子爬野山时,从六七米高的悬崖上踩空摔断了腿。队员的背包负重20斤,担架加上伤者共有180斤重,山路十分陡峭,供人行走的路只有三四十厘米宽,只容两人一前一后抬着伤者前行,救援队员的胳膊、身上被两侧的灌木划出一道道血印。体力好些的救援队员走上二三百米力气便会耗尽,大家“接力”抬着伤者在黑漆漆的山路中摸索前行,搜救加上下山,用了14个小时。

## 提醒:户外寻野趣 别盲目跟风

中国社会科学院财经战略研究院研究员魏翔认为,“野景点”的新、奇、特迎合了部分追求冒险体验群体的个性化需求。有关部门对“种草”式旅游的监管十分必要,通过理念导入、细致化管理,帮助游客甄别信息优劣,保障自身安全。

“北京周边有不计其数的山川河谷,很难一一劝阻游客不要进入。所以,提高公众自身的安全意识也非常重要。”陈文明说。野外情况复杂多变,登山“小白”不要盲目跟风,独自前往未开发或不开放的山区“野游”,即便真要野外活动,要在专业人员的带领下,做足功课再行动。

北京京西山水户外俱乐部队长于有君也表示,想要享受“野趣”,离不开科学、充足的准备。“像我们俱乐部徒步走的都是成熟线路,以锻炼为目的。走没去过的线路前,会反复比对多个轨迹图,安排专业人士实地走全程,评估危险等级。”

登山时,队伍前、中、后会安排领队、中队和收队照看,大家会时常通过对讲沟通前进位置和速度。遇到岔路,领队会在树枝上系上红领巾提示方向,待所有成员经过,收队会解下红领巾,确保人员安全的同时做到无痕山林。

“组队时,还会控制老驴友和新人的比例。一般组织50人爬山,会安排30名有经验的搭配20名新人。到了容易出现危险的路段,都会提前安排能力强的驴友搀扶、提醒新人注意安全。”于有君说。 据北京日报