

最近,一些景区宣布在2013年旅游旺季实施门票免费政策的消息在网民中反响巨大。市民孙女士拨通了本报旅游投诉电话,担心门票免了以后,景区对于游客的安全责任也会打折。4月20日,记者在采访中发现,像孙女士这样心存担忧的市民并不在少数。而一些景区表示,由于没有相关的规定,遇到安全问题不清楚该如何处理。本期我们就以这位孙女士的话题,来告诉你免门票的景区对于游客的安全责任是否也会打折。

郑州晚报记者 慎重



旅游维权热线:18638561585

自本报“周周3·15”行动开展以来,备受各界好评。本周,本报记者为您解读在门票免费的景区中,安全责任是如何界定的。

## 门票免了 安全可以打折吗?

### 事件回放

2013年春节期间,洛阳伏牛山滑雪度假乐园实施免门票的优惠政策,一时吸引了众多游客前往。郑州游客丁女士一行在滑雪过程中,一位同伴一个动作没掌握好,失去平衡摔倒在现场。丁女士担心自己由于没有购买门票和相应保险,景区推卸责任,即刻将此情况投诉到伏牛山滑雪度假乐园的游客中心。接到投诉后,工作人员立即将此事上报,同时景区迅速启动绿色通道,第一时间制定了救人措施,为游客止痛以及紧急处理,之后用担架将游客迅速抬到景区医务室。景区医务室工作人员经过检查确定这位游客右腿腓骨及踝骨骨折,继续行走将会引起更大伤害,建议立即中止旅游住院做进一步治疗。工作人员随即联系相关医院,在游客家属和景区工作人员的共同护理下,由景区专车将游客送至山下的栾川县医院。后经伏牛山滑雪度假乐园的游客中心调查核实,这位丁女士的同伴由于是第一次参与此类滑雪运动,且过高估计自己的能力,才出此意外。

### 律师说法

记者随机电话联系郑州市的几个收费景区咨询此类问题,景区办公室工作人员表示,如果遇到这种情况,不知道该如何处理。据郑州市园林管理处的工作人员对记者表示,她认为不同的情况还是应该不同对待,但是具体如何处理还应该双方协调,并没有具体的相关规定。

景区在免门票优惠期间,游客的安全责任

究竟该谁负责?就此问题,本报记者咨询了法律界人士,一位资深律师表示:从法律方面来说,关于游客在景区出现摔伤问题,是有相关法律法规的。买票进入景区,游客与景区之间就形成了一种消费协议,景区方面有责任也有义务来保障每位游客的安全,一旦受伤景区方面是有责任的。对于景区推出的相关门票免费优惠,景区方面实行了这种优待,就相当于

默认了两者之间的这种消费协议,如果游客在景区受伤,景区方面也应该尽相关责任。但是对于这种滑雪过程中受伤的案例,属于特殊情况。一是游客是否客观估计自己的能力,二是伏牛山滑雪度假乐园是否根据不同人群规定有不同的滑雪区域。如果游客在景区设有警示牌提醒的情况下,擅闯禁区,一旦受伤肯定就属于个人的责任了。

### 景区说法

关于这位丁女士在伏牛山滑雪度假村的案例,本报记者采访了伏牛山景区副总经理程晓峰。程晓峰谈道,洛阳伏牛山景区始终在为推进旅游标准化努力,景区的经营管理中突出精细化服务,在景观细节维护、员工行为规范及基本管理制度的执行等方面都一直严格要求。在丁女士同伴受伤事件中,景区并无过错,但是景区本着对游客负责的原则,依然在第一时间派

出救援人员对该游客实施救助,护送下山至相关医院。程晓峰认为,游客在享受免费优惠的同时也与景区达成了一种契约,景区会承担相应责任。虽然国家对这方面并没有相关规定,具体细则也需要完善,但是景区考虑到要以人为本,坚持游客至上,所以应该把这种对于游客的责任尽到底,对游客多一些人文关怀。

程晓峰最后表示:服务是旅游的生命,标准

化是保证服务品质的重要条件。此次游客丁女士的事件,一来我们把它当作是对景区服务提供了实际考验。景区设立的游客服务中心,就是为了及时为游客提供旅游咨询服务,针对不同层次的游客需求为其提供周到满意的服务。二来景区通过此事件,以实际行动维护了景区的声誉,让景区的品牌和特色促成旅游质量的良性循环,从而成为旅游标准化示范点。

## 太行真绝色 太行青天河

五一自驾?来这里,两小时就到,可快。

五一游山玩水?来这里,山水俱佳。

五一做什么?来这里,发呆也肯定比咖啡厅要惬意

随心。

这样的五一,就要来这样的地方,才对得起一颗出游的心。

人都说江南水、太行山是极致景色,这里,青天河,是江南山、太行水,别样不同。

有人说这里是北方三峡,有人说这里可媲美桂林山水,然而用别人的优点来形容自己的美丽无疑不够犀利,百转千回,最是那一低头的温柔,抬头瞄见山峦间的一抹浓绿,才是青天河最值得骄傲的姿色。

来这里,需要你和山色、水色、花色,一起春心荡漾,妩媚婉约,水随山势,百转千回;野鸭随水势,掠过水面,水天一色;两岸绿色掩映,猕猴嬉戏其中,湖内行船荡舟,舟移景异,船在画中走,人在画中游,春天,就应该在这里放开心怀。

来这里,春天也会放慢脚步,大山依旧,山花茵黄,炊烟袅袅。宁静安详的山村,天空蔚蓝蔚蓝,太阳的光芒也变得暖洋洋的了。偶尔有风拂过,也是温温柔柔的,不再那么刺骨逼人了,走在山间小路上,软绵绵的,异常的舒服。如果你来这小山村里体验春天的日光浴,任谁也会乐不思蜀了。

青天河过于宁静与矜持。的确,她没有三峡的桀骜与狂放,但更多了一份三峡所没有的轻柔与内秀,“云青青兮欲雨,水澹澹兮生烟”,“山得水而活,得草木而华,得烟云而秀媚”,可见明山秀水造就了这仙境般的美景。大泉湖游览区不仅自然景观惟妙惟肖,形态逼真,而且在这永不褪色的青山绿水间,还流传着许多历史典故和神话传说,常让人流连忘返,寻踪追迹。主要景点有:九曲洞、世界独一无二的天然长城、三娘教子、卧鹰岩、骆驼峰、立驼峰、梦笔生花、睡美人、百鸟巢、石榴峰、鲸鱼湾、佛手岩等。



自驾车路线:郑州-郑焦晋高速-焦作西-焦克公路(约15公里)-博晋路-景区  
电话:0371-63588228、65525072、68730022、60183726