

近年来,随着旅游市场消费理念的升级,一种名为“预售式旅游”的新型消费模式正在快速兴起。众多消费者通过电商大促等渠道提前购置酒店套餐、景区通票、航空优惠等旅游产品,以期在未来出行时获得更多实惠。不过,这种消费模式在提供便利的同时,也存在着诸多需要注意的消费风险。如何科学规划“预售式旅游”,规避潜在问题?

预售式旅游受热捧

“去年双十一期间,我就预购了鼋头渚的赏樱套票。从苏州到无锡交通便利,而天津至无锡的航空特价票仅需199元,随时可以出发。”上周末,苏畅带着父母开启了苏锡杭之旅,“提前预定的门票和住宿确实节省了不少开支。”苏畅表示,在价格优惠时提前锁定旅游产品,结合错峰出行,确实能获得超高性价比。

天津大学学生王奕分享道:“作为旅游达人,趁低价囤购旅游产品,再选择合适的时机出行,实在是一举两得。”不久前,她通过直播平台抢购到北京环球度假区的超值酒店套餐。“预售式旅游能有效规避未来可能的价格波动风险,特别是节假日或热门景区,临时预订往往价格高昂。而提前购买不仅能享受折扣,还有‘未预约可退’的保障,让消费者更安心。”

这种“预售式旅游”模式,指的是消费者在未确定具体出行时间的情况下,先行以优惠价格购买旅游相关产品和服务,包括机票、酒店、景点门票等,待行程确定后再进行预约使用。为适应这一趋势,各大旅游平台纷纷推出“先购后约、无忧退款”的灵活服务模式,大大降低了消费者的决策门槛。

知名旅游博主杨杨分析指出:“‘浏览-购买-预约’的新型旅游消费模式正获得年轻群体的青睐,特别是‘预售机票’已成为市场新宠。当下年轻游客更追求个性化、特色化的旅游体验,各类酒店套餐、‘随心飞’等产品持续热销。平台提供的弹性预约和无忧退款服务,为游客提供了更具性价比的出行选择。”



游客在重庆奉节三峡之巅风景区游览

新华社记者王全超 摄

低价诱惑下的使用困局

在“预售式旅游”热潮背后,不少消费者正面临着产品条款不透明带来的困扰。记者调查发现,这种看似优惠的消费方式,常常因规则限制让消费者出行体验大打折扣。

2月底,已退休的李女士在某平台抢购了599元的云南的旅游套餐,计划在3月中旬出行。临行前,她想起自己曾购买过一张399元的20条路线旅行卡,其中包含云南多个景点,便打算顺道游览。然而到达目的地后发现,这张旅行卡对景点设有固定游览时间,并非随时可用。“当时在直播间看到价格便宜就匆忙下单,根本没注意到这些限制条款。”李女士无奈地表示,最终只能临时调整行程安排。

“预售式旅游”在这些看似美好的低价背后,却暗藏着诸多使用限制和消费陷阱,让不少消费者的省钱之旅变成了闹心之旅。“从去年双十一囤的酒店券,到现在都没用上。”王先生抱怨道。他购买的某连锁酒店通兑券号称“全国通用”,但实际操作中发现,热门城市的周末基本无房。记

者也按照王先生的预约电话致电三亚某热门景点的酒店,工作人员表示,目前消费者以预付费旅游产品方式兑换住房的情况比较普遍。对于王先生预约难的问题,酒店工作人员表示:“建议尽早预约,特别是周末和假期。”

除了预约难的问题,隐性成本也是“预售式旅游”的一大痛点。王女士分享了自己的经历:“买了特价机票后才发现,行李托运要额外收费,选座也要加钱,最后算下来和正价机票差不多。”

此外,一些“酒店+景区”的打包产品看似划算,但实际使用时才发现,景区门票需要提前预约,而热门景点往往一票难求。更有甚者,部分产品在使用时需要额外支付“服务费”“资源费”等名目繁多的费用。旅游达人小林告诉记者:“有些平台显示的可预约日期,实际上只有工作日的工作时间有空房,对上班族来说根本用不上。正规平台的退改政策比较靠谱,但一些第三方小程序的退改存在阻力。”

看清条款,避免踩坑

尽管“预售式旅游”能省钱,但消费者也需警惕潜在风险,避免陷入消费纠纷。对于“预售式”消费存在的隐形条款对消费者的不利因素,记者拨打了12315热线,工作人员提示:要注意有效期和预约规则。部分特价产品设有严格的有效期限,如“限3个月内使用”,超期未预约则自动作废。热门日期(如春节、国庆)可能被排除在外,或需额外加价。消费者购买前应仔细阅读条款,确保符合自身出行计划再行购买。

同时,警惕“不退不换”陷阱。部分低价产品标注“一经售出概不退换”,若消费者临时取消行程,可能面临全部损失。建议优先选择支持“无忧退”的产品,或购买可退款的套餐。此外,谨防商家跑路或服务缩水。避免消费者购买的套餐无法兑现,建议大家选择信誉良好的大平台或品牌商家,降低风险。消费者应妥善保存合同及订单详情。部分酒店可能在旺季降低服务质量(如房型降级、餐食缩水),消费者可通过查看往期评价规避问题商家。在此基础上,保留凭证,依法维权。若发生纠纷,消费者应保存订单截图、聊天记录等证据,并通过平台客服、消费者协会或法律途径维权。例如,某消费者购买“豪华海景房”套餐后,到店发现被安排为普通房,经投诉后获差价赔偿。针对预售旅游市场存在的问题,文化和旅游部门也已出台《在线旅游经营服务管理暂行规定》,明确要求平台对预售产品的使用规则进行醒目提示。部分头部平台也开始优化服务,如延长有效期至1年、增加可预约日期透明度等。

“预售式旅游”作为一种新兴消费模式,既能让消费者享受优惠,也能帮助商家稳定客源。然而,理性消费仍是关键,消费者在抢购促销产品时,应结合自身需求,仔细阅读条款,避免盲目跟风。只有做到“精明囤货,安全出行”,才能真正实现省钱又省心的旅行体验。

本报记者赵影

链接

《2024年“囤旅游”报告》发布 预订量同比增长超20%

心动即“囤”,计划好了就出行,2024年“囤旅游”消费人群和规模持续扩大。在线旅行服务平台飞猪发布《2024年“囤旅游”报告》,《报告》显示,截至目前,2024年“囤旅游”商品预订量同比增长超20%。“囤旅游”人群持续扩大的同时呈现出年轻化趋势,00后增长最快。

“囤旅游”,即消费者预先购买好未来一段时间的单次或多次航班乘坐、酒店入住、景区游乐等权益,待其有确定日期、确定目的地的出行需求时,再兑换使用。一般来说,“囤旅游”相较于直接预订价格更划算,且绝大部分支持预约前无理由全额退款。

通过“囤旅游”规划出行已经成为主流的旅游消费方式之一。飞猪数据显示,2024年“囤旅游”商品的核销率持续走高,截至目前国内热门乐园、高星级酒店套餐核销量同比增长超50%,出境游酒店核销量更是同比劲增70%。“‘先囤货,后预约使用’的预售模式体现了旅游行业的创新和变革。”中国社科院旅游研究中心特约研究员、新时代文化旅游研究院院长吴若山认为,消费者以更优惠的价格提前锁定心仪的产品和服务,节省开支之外还拥有了更大的规划自由度。

“囤旅游”覆盖的目的地已遍布全球。飞猪数据显示,2024年出境游在“囤旅游”中的占比较去年提升了10个百分点。在国内,北京、上海、广州、成都、杭州、深圳、重庆、三亚、西安、昆明等是“囤旅游”热门目的地,大湾区、川渝、东北目的地的增长较为明显,例如香港、澳门、珠海、哈尔滨、重庆等目的地,同比增速平均接近100%。

飞猪套餐运营相关负责人以智认为,面向2025年,休闲旅游人群规模和消费总量持续稳健增长,拓展增量客户、锁定既有客户的增量需求是旅企的首要目标,“‘囤旅游’自带的定价灵活、权益灵活、使用灵活等优势,天然适合作为撬动客户消费意愿的竞争工具。”吴若山也认为,旅游企业可以借助“囤旅游”提前锁定销售,并根据销售情况合理安排资源、避免库存积压和浪费,提升运营效率,为全年的经营和发展提供有力支持。

据《扬子晚报》

整理 浙江省宁波市中医院治未病中心护士长陈旦在新华社发



“有订单来了!”接到提示信息,四川天府新区人民医院神经外科护士陈丹、付琴随即出发,赶往4公里外的小区,为骨折恢复中的72岁张奶奶更换尿管排尿。

“新华视点”记者调查发现,近年来,手机预约、上门服务的“网约护士”在多地出现。随着我国人口老龄化程度加深、多样化健康需求增加,居家护理服务成为失能、半失能老人和行动不便患者的刚需。如何让“互联网+护理服务”能够“叫好又叫座”?

“一键上门”暖心护理解决患者“急难愁盼”

下午5点,浙江省宁波市中医院治未病中心护士长陈旦的手机响了。“浙里护理”平台信息显示,有位刚坐月子的张女士下单了中医手法通乳服务,需要护士上门。陈旦马上通过电话详细了解对方情况,带上所需物资,赶了过去。

护理结束后,陈旦还对产后哺乳等注意事项进行了指导。“谢谢陈护士,我现在好多了。”张女士感激地说,自己是第一次下单“网约护士”服务,觉得方便又贴心。

2019年,国家卫健委率先在北京、上海等6省市开展“互联网+护理服务”试点工作。此后,试点范围逐步扩大。截至2024年5月,全国共有3000余个医疗机构开展7类60余个网约护理项目。

记者了解到,当前“网约护士”的运营模式不一,有的是医院自己运营,通过医院官方小程序预约;有的依托地方政府已有的智慧政务或

智慧医疗系统;还有的是医院与第三方平台合作,或第三方平台独立运营,统一在第三方平台预约。

湖南目前有1万多名“网约护士”。湖南省人民医院院长肖亚洲告诉记者,医院培养了200多名“网约护士”,能开展管道护理、家庭呼吸照护、压疮护理、癌痛管理等37项居家上门服务,已累计服务1.65万人次。

“上门服务微信群有近百名工作5年以上的护士,医院小程序会智能匹配位置,方便大家利用休息时间就近‘接单’。”四川省妇幼保健院护士刘庆兰说。

京东健康推出的“护士到家”目前提供40多项护理服务。据介绍,平台上的“网约护士”均为高年资护士,大部分具有三甲医院工作经历。“换药、打针、采血等项目占整体需求的50%以上。”京东“护士到家”相关业务负责人说。

「网约护士」推广还需迈过几道关

推广尚面临诸多因素制约

省去了往返医院的麻烦,规避了交叉感染的风险,“网约护士”近年来越来越受欢迎。在宁波市,2024年上门护理服务9.4万人次,同比增长80%,护理咨询同比增长53%。

记者调查发现,面对潜在的巨大社会需求,“网约护士”推广还存在一些现实困难。

——收费缺乏标准。现在,“网约护士”收费多为医院或平台根据当地情况自主确定。记者在多个“网约护士”小程序及App上看到,多项服务收费标准不统一,同一项打针服务费用相差几十元至上百元。

宁波市卫生健康委规划与数字化发展处处长朱春伦说,与院内护理相比,上门护理除了需要收取正常的医疗服务费外,还需要收取来回交通费、上门服务费等费用。“对于长期卧床并需要经常护理的患者家庭来说,这也是一笔不小的负担。”朱春伦说。

——存在医疗纠纷等隐患。采访中,有护士担心,患者家庭不具备相关硬件条件,上门护理操作不易,

容易产生医患纠纷。“如果患者对服务不认可,找到医院投诉,现场又没有监控,我们如何安心工作?”一名护士说。

业内人士表示,在院外实施医疗行为会面临较大的风险,特别是出现紧急情况时,患者家中不具备应急抢救条件。

据了解,由于担心针刺等侵入性项目造成药物不良反应,当前“网约护士”上门护理的项目大多比较“保守”,以非侵入性为主。

——部分护士群体负担较重。记者了解到,多地的“网约护士”大多利用业余时间上门服务,部分大医院的护士医疗负担较重,积极性不高。

“医院的绩效对上门服务没有明显倾斜,接一单就几十块钱,每天在医院从早忙到晚,回到家有时候都晚上10点多才睡,实在没时间再去接单。”一名三甲医院护士坦言。

也有患者家属抱怨说:“一单转手了三个护士,最后接手的护士也没有按照约定时间到达。”

多点发力推动“叫好又叫座”

我国目前有约3500万失能老年人,占全体老年人的11.6%。据测算,到2050年,这一数字将达到5800万左右。

多位受访人士表示,推广“互联网+护理服务”,既有助于满足失能、半失能老人和行动不便患者的需求,也有助于适度分流医院就诊患者,缓解就医难题。

护士数量是否足够,一定程度上决定着服务质量好不好。针对“网约护士”人手短缺问题,多位专家建议将上门护理纳入医养结合工作,促进养中有医;医疗机构的专业护士与养老机构的护理人员联动,形成高效协作的上门服务团队。

收费如何更合理?中南大学湘雅医学院副院长李学军建议,有关部门进一步明确“网约护士”的收费标准,探索将上门护理服务费用纳入医保,降低患者的经济负担。

记者了解到,2024年,宁波市海曙区创新推出“专曙护理”消费券,每张消费券面额100元,单笔订单满100元可直接抵扣;全年共发放消费券1万张,区域内“网约护士”日均订单量从50单上升至70单。“建议有

条件的城市探索发放护理专项消费券,统一收费标准与规则,促进‘网约护士’的推广。”朱春伦说。

“当前服务推广的一大瓶颈在于护理人员的责任边界尚未厘清。”四川一家三甲医院护理部负责人认为,可通过购买第三方责任险等方式,维护服务提供者与患者的权益。

给上门护士配备卫星定位装置、设置一键报警功能、全程录音录像……受访人士建议,可采取这些技术手段提升安全性,并进一步完善服务流程,确保提前沟通到位,减少不必要的摩擦。

记者了解到,多地医院正在探索加强“互联网+护理服务”质量安全 管理规范。湖南省人民医院互联网医院负责人刘姣介绍,医院的“网约护士”服务结束后,由项目后台、患者及家属、平台护士三方对服务进行评价,确保服务质量安全。

多位专家认为,多点协同发力之下,“网约护士”会更便利、更规范,真正实现“叫好又叫座”。

新华社“新华视点”记者董小红 黄蓓 帅才 据新华社电

『互联网+护理』让专业护理走进更多家庭

方可

近年来,一个名为“网约护士”的新职业悄然走进大众视野。只需在网上一键预约,专业护士就能带着医疗箱上门提供指导和服务,比如为行动不便的老人更换尿管、胃管,为长期患有慢性病的患者换药或处理伤口,为新手妈妈护理新生儿等。这种创新模式受到越来越多患者和家庭的欢迎。

线上预约、线下服务,“网约护士”借助互联网平台,将专业护理服务延伸到患者家中,打破了传统医疗服务的时空限制。据提供相关服务的App显示,护理服务项目涵盖上门打针、采血、陪诊、伤口换药、压疮褥疮护理、母婴护理等。对于患者及其家庭来说,这种新型模式使患者足不出户就能获得专业护理,不仅能在熟悉的环境中休养,提升生活质量,增加与家人相伴的时间,而且对病痛治疗也有一定的积极作用。

对于医院而言,“互联网+护理服务”有助于各大医院推进“分级诊疗”,打通服务“最后一公里”。将适宜在家开展的护理服务延伸到患者家庭,既减轻了医院的床位压力,也有助于更合理地分配医疗资源,提高服务效率。

诚然,新事物的出现总是需要更完善的政策、法规和机制保障。如何确保上门服务的“单兵作战”护士具备专业能力?如何监督上门护理过程中的流程操作是否合规?如何激励符合要求的护士愿意上门服务?如何让更多百姓能够“用得起”?未来还有许多问题亟待探讨和解决。

让基础护理惠及更多人,既是守护民生福祉的必然要求,也是应对老龄化社会下医疗资源和医疗系统的创新变革。当护士们背着小药箱穿梭在城市的大街小巷时,他们带来的不仅是医疗护理,更是一份对生命的尊重。

(据人民网)

