

2015年10月29日 星期四

编辑 胡正球 | 组版 李静 | 校对 陈文彪

196人“卧底”96条旅游线路

中消协：超七成线路问题严重

□ 据新华社、中新社

中国消费者协会网站消息显示,2015年10月28日,中国消费者协会在京通报了开展“国内部分旅游线路体验式调查”的情况。国家旅游局监管司派员出席了情况通报会。

调查结果显示,在实际体验的96条线路中,各个环节均存在不同程度的问题,其中74%以上线路存在相对严重的问题。



受伤



诱导购物

所选线路 74%以上存在严重问题

中消协组织开展了对部分国内旅游线路体验式调查。来自全国24个副省级以上消协组织的196名志愿者担任体验员,经过培训后以普通消费者身份跟团参加了覆盖国内27个省、市、自治区的96条线路。

所选线路均为符合广大消费者休闲需要和消费能力的代表性线路,每条线路基本包含一定数量的4A、5A级景点。体验员按照调查设计对旅游服务的重点环节进行体验。同时,体验员借助相关专业设备获取视频、录音、照片等大量图文影像一手资料,发现和记录旅游服务行业的相关问题。

调查结果显示,在实际体验的96条线路中,无论是行程前、行程中还是行程后,各个环节均存在不同程度的问题,其中74%以上线路存在相对严重的问题,尤其行程中的问题表现更为突出。

调查结果显示,当前国内旅游市场问题颇多,主要问题有:饮食状况差,团餐存在质量偏低、食物不卫生、自费餐饮价格普遍偏高等问题;住宿质量参差不齐,合同中所谓“准三星”“准四星”的说法无标准可循,消费者无法判断;交通安全有待提升,合同中承诺的乘车标准往往难以实现;景区管理和人流控制难以把握,环境卫生有待改善;强制消费或诱导购物现象十分普遍,尤其在低价旅游产品中,强制消费或变相强制消费问题更为突出,消费者最终在购物上的花费大大超出预期;行程路线随意更改,景点压缩严重,线路行程与合同不一致情况较为常见。

此外,其他如旅行社的合同签订、发票开具、服务质量监管不规范等问题也较为突出。当体验员就旅游体验中遇到的问题向旅行社进行投诉时,往往难以得到及时反馈和处理,最终获得解决的不足两成。

游客维权 管理部门不能“踢皮球”

如果38元一只大虾的事情再发生,游客该向哪个部门寻求帮助,来维护自身合法权益呢?

国家旅游局监督管理司副司长余繁表示,旅游、消协或工商部门,哪个部门都应该接受。若属于部门职责范围内的,应该及时处理,如果超出职权范围的可以内部转办给相应部门,最忌讳的就是部门之间“踢皮球”。

他介绍说,按照《旅游法》要求,县级以上人民政府应当指定或者设立统一的旅游投诉受理机构。当前全国大部分省份已经正式开通了12301旅游投诉服务热线,争取做到游客投诉及时有效解决。

据了解,广西桂林、海南三亚、云南等地方已经开始探索设立旅游警察,专门维护当地旅游市场秩序和旅游治安环境。这也是我国为了更好地维护游客权益而进行的尝试。

中消协副秘书长栗元广建议,消费者要远离“低价陷阱”、远离安全隐患。合法权益受损时,要留存相关的证明、证据。

外出旅游 你遇过这样的糟心事吗?

——来自中消协的十起典型案例

28日,中国消费者协会公布的“国内部分旅游线路体验式调查”结果显示,目前国内的旅游市场仍乱象丛生。下面的10起典型案例就来自这次调查。

案例一:骑马踢伤赔付难

时间:9月24日 地点:内蒙古
旅行社:湖南中青旅常德国际旅行社
事件:没有给游客交代任何骑马的注意事项和操作方法。一名游客被马踢断小腿后住院。地接社从未主动联系过;组团社只是在游客受伤当时电话联系过,后来再未主动联系。

案例二:取消景点没商量

时间:9月24日 地点:云南
旅行社:四川省中国青年旅行社
事件:金塔是行程单中的一个景点,并非赠品,导游擅自取消行程。结果游客休息半天。

案例三:一天行程变半天

时间:8月24日 地点:青海
旅行社:广州携程国际旅行社有限公司
事件:导游将上午和下午的两个景点(塔尔寺、坎布拉地质公园)压缩在一起连续游览,导游休息半天。

案例四:不买门票轰下车

时间:10月5日 地点:北京十三陵
旅行社:海南航空国际旅行社
事件:不买十三陵的门票,不允许留在车上,导游以赶下车相威胁。

案例五:要怕花钱别出来

时间:9月24日 地点:海南
旅行社:张家界悠途旅游服务有限公司
事件:游客不参加自费项目(三亚千古情),导游态度恶劣,“你要怕花钱就别出来了!”

案例六:强租耳机不能省

时间:9月28日 地点:陕西
旅行社:成都中国青年旅行社
事件:导游在大巴车上强迫游客租用耳机,诱导游客。

案例七:欲入湿地须骑马

时间:9月24日 地点:云南
旅行社:四川省中国青年旅行社
事件:行程单没有明确表述必须骑马才能进入湿地公园的情况,而景区解说员告知进入湿地公园必须骑马。

案例八:旅游变身购物游

时间:9月25日 地点:云南
旅行社:南昌国际旅行社责任有限公司
事件:在园博园一天四个购物点:翡翠馆、黄石馆、茶叶馆、银器馆,旅游体验完全演变成了购物体验。

案例九:诱导购物吃回扣

时间:9月23日 地点:湖南
旅行社:张家界纳百利国际旅行社
事件:导游在劝说游客去购物点时,明确表示两个点都去自己收入更高。

案例十:导游推销螺旋藻

时间:10月2日 地点:云南
旅行社:南昌国际旅行社责任有限公司
事件:第三天行程增加了购物点:螺旋藻物流批发站,导游成为一名“健康顾问”。

温岭致14死厂房坍塌事故 市长等多人被免

记者从浙江省安监部门获悉,经调查,导致14死33伤的温岭“7·4”厂房坍塌事故,是一起重大安全生产责任事故,系违法建设、楼顶蓄水等原因导致厂房荷载过大结构失稳而坍塌。责任追究方面,22名干部被给予党纪政纪处理,其中时任温岭市长等多人被免职。

7月4日,温岭大溪镇佛陇村的温岭市捷宇鞋材有限公司发生厂房坍塌事故,坍塌面积约2000平方米,事故共造成14人死亡、33人受伤,直接经济损失1100余万元。

对这起事故的直接原因,调查组认为,是因厂房楼屋面荷载过大,钢结构承载力不足,致使房屋结构体系失稳造成厂房坍塌。间接原因包括,捷宇公司非法占用土地,违法建设厂房,直接组织劳务人员违规施工,未经荷载计算擅自在屋顶建造水池用于蓄水,擅自将存在严重建筑质量安全问题的厂房投入生产和出租用于生产,导致增加建筑荷载等。

经综合判定,调查组认为,这是一起重大的生产安全责任事故。调查组建议,对捷宇公司法人代表,非法占地、违法建设和使用厂房的实际决策人徐福林,大溪镇佛陇村党支部书记戴声彩追究刑事责任。对其他涉嫌犯罪的问题,由司法机关依法独立开展调查。

同时,温岭市委、市政府及相关部门,大溪镇党委、政府及相关部门,佛陇村村干部等22人被给予党纪或政纪处理。其中,温岭市委书记徐森被省委组织部诫勉谈话。浙江省委决定提议温岭市市长李斌不再担任市长职务,温岭市人大常委会已决定接受李斌辞去温岭市市长职务,决定对其进行诫勉谈话,并责成其作出深刻检查。温岭市副市长张文洋被免职,给予党内严重警告、行政降级处分。

据中新社

江苏泰州官员任前公示: 拥有4套房 价值2000万

10月27日,中共泰州市委组织部公布了一批领导干部任前公示。其中,泰州市住房城乡建设局工程建设质量管理处现任处长秦某某,拟任泰州市住房城乡建设局总工程师。就在前一天,泰州当地论坛上出现了一则网帖,文中曝出秦某某名下房产价值超过2000万。

秦某某的公开内容显示,他的名下有4处房产,共计5000多平米,其中最大的一处房产面积为3845.12平米。4处房产市价共计2042.8万元,房产来源均为父母赠予。除此之外,秦某某名下还有价值100多万的股票。

公开资料显示,秦某某出生于1967年5月,籍贯姜堰,1988年8月参加工作,1995年1月加入中国共产党,省委党校研究生学历,现任泰州市住房城乡建设局工程建设质量管理处处长。

27日临近中午,记者在泰州市住建局见到了秦某某,他正忙着准备去开会。秦某某表示,前段时间,个人事项公开表的单位楼下公示过。

“这个可以查,完全可以查。”秦某某表示,“如果不是如实申报的话,我要承担责任的。”

“这么多年来,我也不可能有这么多钱。”秦某某说,他的父亲在姜堰搞地产开发,他名下的房产都是父亲赠予的,房子也是自己家开发的。

据《现代快报》