



举报方式:

1. 热线互动: 拨打《市场星报》新闻热线 0551-62620110。
2. 微信互动: 扫描二维码, 关注市场星报官方微信(scxb123), 在留言区参与互动。

3. 掌中安徽互动: 登录本报掌中安徽APP, 在《星报3·15在行动》系列报道一文的留言区参与互动。
4. 微博互动: 登录市场星报新浪微博, 在新闻转载的评论中参与互动。



官方微信 scxb123



星报官方微博



掌中安徽APP客户端

# 安徽旅游消费体验调查报告出炉

随着经济发展和生活水平的提高,旅游消费已经成为国民消费的热点和经济重要增长点。3月13日,省消保委发布安徽旅游消费体验调查报告。本次调查对旅行社与旅游平台的服务评价为7.4分,景区平均分为7.9分,旅游特色小镇平均分为7.2分(满分10分)。

□ 记者 王玮伟

## 旅游发展不平衡,跟团游线路太少

安徽作为旅游资源最丰富的省份之一,名山胜水遍布全省境内。本次调查活动涉及合肥、黄山、池州、六安等市的55个景区,18条旅游线路,21家旅行社(含旅游在线平台),7个旅游特色小镇。景区调查的内容包括门票、交通、环境卫生、接待管理水平、安全保障、总体评价等6个方面22个指标。调查的5A级景区中,服务评价满分为10分,黄山市的唐模、呈坎、鲍家花园、黄山风景区、西递、宏村景区服务评价均在8.5分以上,九华山景区服务评价8分,三河古镇、天堂寨、万佛湖景区服务评价均在7分。

调查人员在携程、去哪儿、同程、途牛、驴妈妈、飞猪、欣欣、马蜂窝、艺龙等旅游平台查询了安徽省内跟团游的旅游线路,发现大多集中在黄山和九华山地区,其他景点线路屈指可数。在向旅行社(旅游平台)询问报团时,很多城市长期无团可报,如马鞍山、滁州、亳州、淮南、蚌埠、宿州、阜阳等。这样不仅限制了消费者的旅游消费需求,也是对旅游资源的浪费。

## 部分旅行社“拼团游”服务质量难保证

“拼团”“拼车”在旅游市场十分普遍,一辆旅游车上的游客可能来自不同的旅行社,服务标准、游览地也不尽相同。调查发现,一些地接社没有按照委托合同提供相应服务。调查人员通过旅游平台携程国际旅行社有限公司(委托社为安徽华谊国际旅行社有限公司)组织的“九华山、黄山、西递、宏村4日3晚跟团游”中,遭遇了导游服务不到位、住宿条件差、接送车不定点、平台和旅行社处理问题互相推诿等诸多问题。

其次,住宿、保险等多项服务信息告知不清晰。本次调查中,46.67%的旅游合同中未明确告知住宿酒店名称和标准,只是模糊表述“准三星标准”“舒适酒店标准间”“商务型酒店”“A等农家酒店”等。部分旅行社为游客代购了意外险,但合同中却没有明确告知保险公司的名称和保险内容。

在游览行程中,导游的服务态度和专业水平直接影响着游客的旅行体验。调查中,44.44%的导游没有挂证服务,多条线路因导游服务问题造成旅游品质下降。如调查人员在参加安徽某旅行社股份有限公司“明堂山、天仙河漂流等地两日游”线路中,天仙河漂流是自费项目,导游只顾带着一小部分缴费游客去漂流了,对没缴费游客却放任不管,任其在岸边苦等5个多小时,并延误了晚餐时间。

## 天堂寨危险地段安全防护措施不够完善

调查中发现,部分宾馆管理水平需要提升,卫生条件有待改善,床上用品和破损家具需要更新。一些景区没有直达的公共交通工具,消费者出行游玩不太方便;一些景区停车场条件较差,管理水平有待提高;芜湖马仁奇峰、滁州琅琊山、萧县皇藏峪、霍山佛子岭镇等景区道路指示牌和导览线路图有缺损;天堂寨和白马尖部分危险地段安全防护措施不够完善。

部分旅行社合同或行程单中存在加重游客违约责任的条款。调查发现,南京携程国际旅行社有限公司、安徽省天下行国际旅行社等在合同或行程单中规定:出发当日迟到,按旅游费用总额的100%收取违约金,涉嫌加重消费者违约责任。

# 2000余个白酒包装瓶、500余套包装箱 “高档白酒”不过是散装白酒勾兑!

连日来,合肥市公安局蜀山分局连续破获了多起制假售假案件,涉案200余万元人民币,查获知名白酒包装瓶2000余个,查实犯罪团伙已生产侵权白酒8000余瓶。

□ 合公新 记者 王玮伟

## 废弃铁路工棚内藏制假酒窝点

“@所有人,近期朋友抵押一批品牌白酒,都是串货,品种齐全,保真价廉……”看到这样的广告词有人动心了,但是令人想不到的是,所谓“高档白酒”竟是散装白酒勾兑而成。

2019年春节期间,合肥市公安局蜀山分局小庙派出所民警在夜间巡逻中,发现辖区内一台无牌面包车经常在深夜凌晨向辖区部分商店供应酒水,行为异常。为了不打草惊蛇,民警乔装为群众购买了数瓶白酒送厂家鉴定,结果均为假冒注册商标的白酒。

3月1日凌晨3时许,专案组联合市场监管部门,兵分两路对还在外运货的无牌面包车和生产窝点进行控制,并抓获犯罪嫌疑人陈某某和殷某某。

专案组在工棚内现场查获知名白酒包装瓶2000余个,包装箱500余套,相关制售工具一套。根据该窝点内发现的灌装设备记数,这个团伙已生产假酒8251瓶,涉案金额高达169万余元。据警方透露,2018年年底,陈某某、殷某某在废弃的铁路工棚内使用低端散装白酒进行灌装勾兑,并假冒高端白酒,通过微信朋友圈进行销售。目前,该案正在进一步侦办中,对其包材供应商及销售下线的调查工作正在进一步推进中。

## 女子向烟酒店大量出售假烟

去年9月,警方获得消息,合肥市一名臧姓女子向辖区烟酒店大量出售假烟。辖区蜀山警方当即成立专案组。侦查人员判定,臧某背后仍有“大鱼”没有浮出水面,专案组决定暂不对臧某采取强制措施,放长线钓大鱼,通过盯住臧某个点,将这个团伙一网打尽。经过近2个月的侦查,专案组发现臧某本人非常谨慎,给侦查工作带来很大难度。她从不与上家见面,只通过电话或者聊天软件进行联系,进货的方式是通过长途汽车将藏在行李箱里的假烟运送至合肥市某车站,再委托别人将假烟运至其在合肥市肥西县上派镇的家中,为了躲避相关部门检查,臧某家中从不囤货。

此时,一名中年男子孔某进入了专案组的视线,侦查员们顺藤摸瓜,很快挖出了臧某的上家王某,王某还曾经因为出售假烟被公安机关处理过。犯罪团伙成员基本情况、作案手段都已经掌握,案件证据扎实,正当专案组准备收网时,三人却突然像得到风声一样,消失在侦查员的视野之中。

专案组持续对三人的行踪进行摸排,2019年1月18日凌晨4时,嫌疑人重新浮出水面,专案组立即组织抓捕行动,一举将臧某、王某、孔某等三人抓获归案。由此警方摧毁了一个大量销售假冒伪劣香烟的犯罪团伙,抓获犯罪嫌疑人3人,现场缴获假烟90余条,涉案约19万人民币。

目前臧某、王某、孔某三人均被警方刑事拘留,案件仍在进一步侦办中。

## 买车被收“金融服务费” 30万轿车要多收1万元

星报讯(郑娟 记者 王玮伟) 随着合肥汽车市场的蓬勃发展和汽车金融业务的普及,贷款买车已经成为时下许多消费者的选择之一,一些品牌汽车的专业金融公司也应运而生。贷款买车明明支付了利息,还要交“金融服务费”,让不少消费者觉得疑惑:“金融服务费”是什么?该不该交呢?

2018年底,合肥的消费者胡女士就遇到了这样的问题,她在合肥一家汽车销售公司贷款购买一辆价值30万元的汽车,被告知要收取“金融服务”等费用共计一万多元。随后,胡女士向原合肥市工商局市场规范管理局投诉,经调解,该汽车销售公司取消了这些收费。

合肥市市场监管局有关负责人告诉记者,消费者采取分期付款的方式购买汽车,被汽车销售公司收取所谓的“金融服务费”既不合理也不合法。特别是一些汽车销售公司在已获得金融公司劳务报酬的情况下向消费者隐瞒,重复收取所谓的“金融服务费”,已经侵犯了消费者的知情权、选择权。

## 电梯安全成了维权热点 合肥1.1万多台电梯纳入数据库

星报讯(小茜 李进 雨静 记者 马冰璐) 电梯超期“服役”、屡出故障……近年来,电梯安全成为消费者维权热点。昨日,记者获悉,合肥市蜀山区建立电梯安全动态管理数据库,截至目前,已有1.1万多台电梯被纳入数据库。

据负责数据库运行维护的工作人员冯盼介绍,从数据库记录的电梯维保信息看,装修电梯故障率最高,这主要与运载建材、暴力使用等有关。他提醒,日常生活中,市民应注意识别“不安全电梯”,“比如,市民应避免搭载存在电梯厅门和轿门不同步开启、电梯停止时轿厢与楼层地面不平齐等问题的电梯。”

遭遇电梯安全问题,市民该如何维权呢?冯盼建议,在电梯故障发生的第一时间,市民不管有没有受伤,都应及时通知电梯管理方,或向相关行政部门投诉反映。如造成伤害,市民要及时要求电梯管理方陪同就医,并保留好就医相关单据,作为维权依据。

## 充值7万元,“内服外疗”不奏效 大妈依法维权讨回5万

星报讯(思惠 家明 云冈 记者 马冰璐) 充值7万元,“内服外疗”却不奏效,要求退款遭拒后,大妈依法维权,最终讨回5万元。昨日,合肥市蜀山区市场监管局荷叶地所的执法人员走进凯旋门等多个小区,以真实案例向市民普及消费维权知识。

市民王阿姨(化姓)在一家理疗店做理疗时,被告知自己“一身毛病”,不仅需要内服保健品,还需要做理疗。得知预存充值有优惠后,心动的她当即充值7万元,“可‘内服外疗’一段时间后,一点效果也没有。”王阿姨感觉自己被骗了,当即要求退款,可对方一口拒绝了她。

心烦不已的王阿姨不敢告诉子女,在朋友的陪同下,她向蜀山区市场监管局荷叶地所求助。最终在执法人员的协调和帮助下,王阿姨讨回了卡内剩余的5万元。执法人员告诉她,吃一堑长一智,购物消费一定要理智,“保健品不是药,身体不舒服一定要去正规医院就诊。”

荷叶地市场监管所的执法人员提醒,近年来,因商家跑路等原因引发的预付款消费投诉明显增多,因此,面对预付款消费,市民一定要保持理性。