

民生

服务质量标准缺失、消费纠纷日益攀升——

在线旅游：便捷背后须监管

本报记者 郑彬

暑期来临，打开电脑、拿起手机，选择在线旅游产品正成为很多人出游的首选。但是，火爆的在线旅游市场也带来消费投诉、维权问题的日益攀升。本应该方便游客的在线旅游产品，为何不能让人称心如意？在线旅游到底有哪些消费陷阱？消费者怎样可以避免消费纠纷？带着这些问题，《经济日报》记者进行了调查。

游客抱怨陷阱多

根据中国互联网络信息中心发布的《第35次中国互联网络发展状况统计报告》显示，截至2014年12月，在网上预订过旅行与度假产品的网民规模达到2.22亿，预订火车票、机票、酒店和旅行度假产品的网民分别占比26.6%、13.5%、13%和7.6%。与此同时，手机预订的用户规模达到1.34亿，增长率为194.6%。

记者日前从国家工商行政管理总局获悉，今年上半年，国内网络购物投诉增速迅猛，旅游、餐饮问题凸显。其中，受理在线旅游服务投诉2123件，同比增长1.7倍。

记者注意到，游客投诉的问题主要集中在3个方面：第一是住宿和景点门票预订方面，比如预订后未及时通知我或擅自取消、产品报价不实、服务和产品与描述不符等；第二是机票预订方面，因取消预订引发的退改签阻碍；第三是度假产品方面，比如降低服务标准、旅游行程安排不合理、投诉处理不及时等。

北京市民刘先生曾向北京市消协投诉说，今年1月4日，他在途牛旅游网上预订了从北京出发至马尔代夫库拉玛提5晚7日自助游产品。而让他窝火的是，“第二天这个旅行计划不得不泡汤了！”对此，途牛客服人员解释说，“途牛旅游网‘预订须知’里注明，‘自助游产品均为即时计价，请以我方最终确认价格为准’。也就是说，只有在途牛人工确认价格无误的情况下，网上支付功能才能打开，消费者才可以在网上操作支付。而当刘先生预订的订单还没有占位成功，只处于咨询订单状态。

采访中，不少游客表达了对在线旅游企业的不满。他们表示，在线旅游企业单方面违约，往往拒绝承担相关赔偿责任，但如果是游客单方面改变行程违约了，则会被要求承担高额的费用。

“我在网上预订了国庆期间杭州往返青岛的自由行套餐，出票后，网站却通知我酒店无法预订。”谈起自己的经历，游客王女士称倒楣透顶，令她没想到的是，本以为很划算的套餐，在扣除酒店费用后，已出票的机票竟比其他网站单独预订的机票贵很多。

无独有偶，前不久，李先生因为要到外地考试，提前通过携程旅行网在考场附近订了房间。没想到，在考试之前，携程网突然通知他房间取消了，让他自己再想办法。可是考场周边房间已全部订满。李先生实在没办法，只好花高价订了一个很远的酒店。“多花钱不说，还影响了考试情绪。”

这样的事情也同样发生在浙江的鲁女士身上。今年2月她在去哪儿网上预订了某航空公司的机票，后因时间变更无法出行，当她申请退票时，却被告知只能退还机场建设费和燃油税。当她向航空公司咨询时，对方却表示只收20%的手续费。于是鲁女士再次与去哪儿网客服进行电话沟通，对方称“一切以航空公司为准，可联系代理商退票。”“我



暑期来临，全国各地的游客畅游哈尔滨呼兰河口湿地公园。本报记者 郑彬摄



在宁夏中卫市沙坡头景区，游客在体验羊皮筏子黄河漂流项目。7月份以来，宁夏进入沙漠旅游黄金季节，暑期旅游客流与开斋节小长假客流叠加，宁夏中卫市沙坡头景区等沙漠游线路迎来夏季旅游高峰。新华社记者 王鹏摄

因为不想承担高额的退票损失，最后还是勉强按原计划飞往目的地了。”谈起此事时，鲁女士仍对去哪儿网表示非常不满。

损失的还应当进行赔偿；若商家涉及虚假宣传或故意欺诈消费者，商家则应承担相应的刑事责任。

专家支招避纠纷

如何避免在线旅游消费纠纷，让消费者开心旅行？采访中，不少专家坦言，首先要完善有关法规，出台对在线旅游业进行规范的部门规章，制定在线旅游业监管具体化、可操作的规范；加快制定在线旅游业的服务质量标准等行业标准，便于有关部门具体监管，以及在在线旅游企业在服务过程中进行自我参照并加以自律。

其次，政府监管部门还要实现对旅游新业态的有效监管，切实保障消费者权益。旅游专家刘思敏表示，《旅游法》重点解决团队游客的问题，但是对在线旅游平台如何监管、散客的权益如何保障等方面还存在空白。“消费者一定要养成在旅游出行前签订合同的习惯，签合同‘多较真’，最大程度保护自身利益。”

业内人士提醒广大游客，千万要记住“天上不会掉馅饼”。刘思敏表示，游客要注意“低价的诱惑”，当前在线旅游网站“价格战”仍然激烈，游客对价格的敏感程度仍然很高，在面对价格优惠时，游客尤其要当心，价格的缩水是否意味着产品服务的缩水。

中国人民大学法学院教授刘俊海指出，现在电子合同模糊不清，主要是为了忽悠消费者、误导消费者乃至欺诈消费者。消费者想把自己的核心利益诉求写进去，难度很大。

有专家表示，商家掌握合同起草权，有些企业滥用权利，把自己的不正当利益诉求写进去，单方面设定自己的权利，为自己取得利益或免除自己的责任，单方面增加消费者的责任。北京市正海律师事务所律师李岩表示，在下单后，游客无论是否已经支付相应的款项，都不影响双方合同关系的成立。商家因自身原因单方面取消订单的，应承担解除合同的违约责任，给消费者造成

市场乱象需整治

面对如此多的投诉，北京市消费者协会投诉与社会监督部主任陈凤翔分析说，新兴的在线旅游，由于存在涉及环节众多、责任相对模糊不清、尚未形成统一行业标准等问题，导致许多消费者通过在线旅游网站购买旅游、出行产品后，权益受到侵害，维权难，容易吃“哑巴亏”。

对此，国家旅游局会同公安部、国家工商总局近期召开全国治理规范旅游市场秩序电视电话会议，宣布将重拳整治市场秩序，让违法和失信的企业无处遁形、付出巨大代价。国家旅游局局长李金早表示，不合理低价是旅游市场乱象“百病之源”。整治不合理低价，需要各级旅游、公安、工商等部门形成合力。按照“政府主导、属地管理、部门联动、行业自律、各司其职、齐抓共管”的原则，3部门明确了各自责任。其中，各级旅游主管部门负责对组织不

合理低价、强迫和变相强迫消费、违反旅游合同等违法违规行为的监管和查处，各级公安机关负责严厉打击在旅游景区侵害游客权益的违法犯罪团伙，及时查处强迫消费敲诈勒索违法犯罪行为，各级工商部门重点负责对虚假广告、不正当竞争以及其他违法行为的监管和查处。

在强化3部门联合执法的同时，国家旅游局还将制定出台《旅游经营服务不良信息管理办法》，建立健全旅游信用信息公示制度，发布“旅游失信行为记录”，依法公布违法违规信息，并与公安、工商、交通、税务、物价、金融等有关部门加强信息沟通。有关部门还将把公布的违法违规信息纳入企业诚信系统记录，使旅游失信行为者付出应有代价。

李金早说，“在线旅游企业也要承担起旅游者权益保障的责任，建立信息安全保障机制，确保游客信息安全，保护旅游者合法权益不受侵害，共同努力建设公平有序的在线旅游市场环境。”要把规范在线旅游业务摆在重要位置。国家旅游局将严格查处假旅游网站扰乱旅游市场的行为。

链接

暑期在线旅游投诉大幅上升

本报讯 随着暑期旅游高峰的到来，有关在线旅游的消费者投诉出现大幅上升。6月17日至7月21日，消费者网收到在线旅游投诉50条，比前3个月投诉总数多32%，占到同期投诉总量的48%。其中，去哪儿网22条，携程旅行网20条，二者合计占到在线旅游投诉总量的84%。被投诉的事由仍集中在机票退改费、酒店房间预订、出游行程变更以及售后服务跟不上等方面。

消费者网负责人表示，部分在线旅游企业仍然没有足够认识到自身存在的问题，过于追求短期经济效益，忽视了

服务水平的提升，加上行业缺乏自律和规范机制，消费者反映的问题很少得到有效解决，此类投诉一直在不断上升。特别是进入暑期旅游高峰后，有关在线旅游的投诉更是出现了大幅上升。

中国消费者权益保护法研究会高度关注消费者反映强烈的在线旅游问题，对严重侵犯消费者权益，且拒不改正的行为将进行公开批评。同时也呼吁在线旅游企业珍惜当前的发展机会，诚信经营，善待消费者的合法权益。据悉，有关部门将出台在线旅游行为规范。（革明）

周刊 WEEKLY

民生为重，枝叶关情



10月底前完成宽带资费下调

日前，在国务院新闻办公室举行的新闻发布会上，工业和信息化部新闻发言人表示，关于固定宽带资费，继续推动企业在各省陆续下调，计划10月底前完成全国范围调整。预计50Mbps和100Mbps平均降幅超过30%，20Mbps平均降幅超过20%。

短评：“提速降费”实施中存在很多难点，相关部门应加大对地方落实情况的督导检查，推进破除通信基础设施建设中“通行难”“进场难”问题，为网络提速降费提供必要的政策支撑保障。抓紧网络的“提速降费”工作，推动宽带服务机制和配套政策尽快落地，不断优化网络发展环境，切实提高群众的满足感。

电梯事故频发暴露安全隐患

近日，荆州安良百货商场发生了一起电梯安全事故，一名30岁的女子被卷入手扶电梯后身亡。近年来，一些城市连续出现电梯致死、伤人、困人等事故，不少乘坐者表示担忧；据调查，电梯出现伤人事故，与其超使用期运营、“老龄化”有很大关系，一些“高龄”电梯带“病”运行，已成为危害群众生命安全的“不定时的炸弹”。

短评：目前我国电梯保有量已经超过300万台，每天有超过2亿人乘坐电梯，安全事故频发暴露了电梯管理、维保等方面存在严重缺失。我国大部分超期运行的电梯安全隐患很大，仅靠修修补补、更换零件，无法从根本上解决问题；电梯的安全可靠性与日常维护保养密切相关，需要定期清洁、润滑、调整、检查，以降低安全风险，延长使用寿命。对普通乘客而言，也需要密切关注电梯安全须知，学习相关自救常识，以更好地应对电梯事故。

多家险企被曝“信息漏洞”

从今年6月起，有20余家保险公司被曝出各类漏洞。据悉，在补天漏洞响应平台上曝出漏洞较多的为中小险企，也有大型保险公司。部分高危漏洞可泄露保险公司保单信息、客户信息、员工信息等，可导致客户姓名、电话、身份证、住址等敏感信息被任意下载，用户密码被重置等风险。

短评：近年来各类金融服务快速上升的时候，大多数公司在搭建自身互联网平台的时候，主要考虑如何将现有流程迁移上网，却忽视了互联网的信息安全。建议加强信息安全基础建设，对于相关安全技术的认识、研究和人才储备要加强，切实保证用户的信息安全。

广东骗取社保金最高罚5倍

《广东省社会保险基金监督条例》(征求意见稿)日前开始向社会公开征求意见。《条例》规定，社保经办机构及医疗机构、康复机构、药品经营单位、辅助器具配置机构等社保服务机构及其工作人员，若以欺诈、虚构证明材料或其他手段骗取社保基金支出，将被责令退回骗取的社会保险金，并处骗取金额2倍以上5倍以下罚款。

短评：社保基金事关民生改善、社会稳定和国家长治久安，必须管好用好。现实中，有些单位和个人将社保基金当成了“唐僧肉”，动起了歪脑筋，打起了歪主意，千方百计想骗取社保基金，这些诈骗公私财物的行为，我们绝对不能允许，必须依法重罚。

执行主编 陈郁
责任编辑 向萌 徐达
美编 高妍
联系邮箱 jrbms@163.com

服务

开心旅游 勿忘“安全”

一、关注目的地天气情况

注意防晒避暑，及时补水。行程中要注意听从导游和景区的安全提示，加强自我防范，严防意外发生。

二、注意道路交通安全

选择具有合法资质的交通运输单位提供的车辆服务，索要并保存好票据。自驾车出游的游客要做好车况检查，遵守交通法规。乘坐或驾驶时必须系好安全带，切记不要让未满12周岁的未成年儿童乘坐机动车副驾驶座位。远道出行的游客不要长时间驾车，避免疲劳驾驶。

三、注意涉水旅游安全

参加漂流、潜水、帆船、水上滑翔等风险较高的旅游项目，必须选择资质齐全的经营单位，同时听从工作人员安排，配合做好各项安全防范。要根据身体健康状况、水性、天气和水体情况选择适宜的水上旅游项目。到海边观景的游客要特别注意风浪。

四、注意景区游览安全

赴山岳景区的游客应特别注意天气和景区设立的安全警示标识，不要到景区划定的安全游览路线以外游玩，不要进入

有危险的地方，以免发生意外。

五、出境旅游提高海外安全意识

近期，在法国、菲律宾相继发生了游客被抢的情况，特别提醒广大游客出境旅游前要充分了解前往国家及地区的最新安全状况，备妥出行证件和证明及复印件并妥善保管。

六、关注未成年子女的旅游安全

暑期带孩子出游的家长，在游览期间要高度关注孩子的活动，以免发生意外。应避免未成年孩子单独出游。选择出境“修学游”的家庭，一定要选择有

信誉、具有资质、合法的旅行社，并要清楚旅行社的责任；孩子出境后要听从旅行社的安排，遇到困难可以向当地大使馆求助。

七、注意饮食卫生

要选择资质良好的餐饮场所就餐，尽量选择高温加工的新鲜食物，特别不要食用无证摊贩贩卖的生冷食品。可随身携带一些治疗腹泻的非处方药物。

八、签订合同，有备无患

如选择跟团旅行社外出，无论线路远近、旅游时间长短，要注意挑选资质齐全的旅行社，签约前看清合同，备好旅游保险等，以确保自身利益不受损害。对合同中不清楚的条款，应及时咨询，详细了解合同内容后再签字。旅游合同、发票或收据、行程单等相关证据请妥善保管，这是保证旅游服务质量和游客维权的重要依据。（张蔚蓝）