中消协公布首份旅游暗访报告显示——

旅游市场超七成线路问题严重

本报记者 余 颖

视点

从中消协组织的体验式调查结果看，我国旅游业的健康发展还有很长的路要走。旅游、工商、物价、公安、交通等多部门应通力协作，严厉打击违规行为。每一个部门接到投诉或举报后，都应该及时处理，如果超出职权范围的可以内部转接到相关部门，不能让游客自己去求解。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，应当做到游客投诉及时有效解决。当然，消费者自身也应强化防范意识，出游前做好确认旅行社资质、商议相关服务、索要票据等工作——

9月11日至10月7日，中国消费者协会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报团参加了覆盖国内27个省份的96条线路（包括“十一”黄金周期间线路34条），并对85家旅行社服务进行体验式调查。

中消协28日公布的调查结果显示：96条线路中，行程前、行程中和行程后的各个环节均存在不同程度的问题，尤其行程中更为突出，74%以上的线路存在相对严重的问题。

服务总体评价仅为70分

调查显示，体验员为旅游服务打出70分的平均分，仅为中等水平。交通情况稍好，获73分；最不满意餐饮，仅获60分的及格分；导游服务、住宿情况、购物情况均不满70分。

从各地的服务评价来看，华东地区旅游服务相对较好，东北地区旅游消费问题相对明显。在对“行程中服务”和“行程结束后服务”的评价中，华东地区分别得到76分和74分，均为最高分，除餐饮问题这一短板外，其余各方面表现均处于中等水平；而东北地区这两项得分相对较低，分别为59分和60分，导游、餐饮、住宿、交通方面均亟需改进。

调查员反映的主要问题包括以下几点：一是饮食状况差，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；二是住宿质量参差不齐，实际入住酒店与入住前的承诺不相符，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；三是交通安全有待提升，合同中承诺的乘车标准多数难以实现；四是景区管理和人流控制难以把握，环境卫生有待改善；五是强制消费或诱导购物现象普遍，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；六是行程路线随意更改，景点压缩严重，线路行程与合同不一致情况较为常见。据介绍，当体验员就旅游体验中遇到问题向旅行社进行投诉时，往往难以得到及时的反馈和处理，最终获得解决的不足两成。

餐饮标准与合同不符

很多旅游合同中餐饮标准包括正餐规格和早餐标准，一般为每人每餐20元，根据合同规定每餐为八菜一汤或十菜一汤，但是旅行中旅行社经常违反合同。调查显示，有25.2%的体验员表示旅途中的餐饮与合同承诺的不一致，主要表现为减量、加钱两种形式。减量是指实际提供的团餐数量明显少于合同规定。例如，某旅行社线路从海口到四川，餐饮情况与合同不符，合同中写明是12菜1汤，实际却是8菜1汤。而加钱是指将团餐升级。

调查显示，31.6%的体验员评价餐厅卫生不够整洁、餐具不够干净、食物不够新鲜。比如，体验员参加某旅行社线路在拉市海茶马古道的午餐中出现了苍蝇。

在服务提升方面，餐饮价格仍需加以控制，且节假日价格上涨的情况突出。调查发现，35.9%的体验员指出旅途中，餐饮食物价格明显高出其他地区同类食物价格。此外，节假日餐饮价格上涨的情况更多。数据显示，在非假期里，31.7%的体验员反映旅途中餐饮食物价格明显高出其他地区同类食物价格，该比例在节假日上升至51.9%。

强制消费普遍存在

从调查结果看，全国范围内强制消费现象普遍存在，西南地区和东北地区更严重，特别是强制购物和强制参加自费项目的问题较为突出，且存在导游拿回扣现象。因此，调查中购物部分的体验得分相对较低，为64分。

调查数据显示，在强迫购物方面，总体上有32.6%的体验员反映导游安排超计划购物、强迫购物的行为，西南、东北、华南地区较为严重，选择比例分别为43.2%、35.7%、33.3%。在强迫参加自费项目方面，总体上有28.8%的体验员反映有强迫游客参加自费项目，东北、华中、华南、西北地区较为严重，选择比例分别为42.9%、37.5%、33.3%和33.3%。

调查中还发现，这种强制消费背后是获取回扣等利益驱动。有28.8%的体验员表示看到或听到旅游团内其他人提到导游在景区商家拿提成的情况，西南地区尤为严重，选择比例超过半数。

近1/4的导游无资格证

导游是整个旅游过程的主导者，导游所安排的景点游览的先后顺序、购物和自费项目等安排都直接影响到游客的旅行体验。调查显示，导游服务的主要问题是更改路线、无证导游、与合同不符，且更改路线的现象在节假日更为严重。

有32.8%的体验员发现旅行社承诺的线路在实际游览中无法实现或标准大打折扣，东北地区尤为突出，选择比例达到57.1%。还有27.4%的体验员遇到更改路线、压缩游览时间的情况。节假日导游更改路线的情况更为严重。调查数据显示，平日里，25.0%的体验员表示导游有削减景点、压缩游览时间的情况，该比例在节假日上升至33.3%。

更令游客担忧的是，有近1/4的导游或领队没有相关资格证。调查数据显示，有24.8%的体验员反映旅行社委派的导游或领队没有相关资格证，特别是东北、西南地区，比例分别为71.4%和38.2%。

此外，调查还显示，导游讲解及态度有待改进。25.0%的体验员反映导游讲解不清，重点在于推销商品和自费项目，对行程、景点的讲解敷衍了事。如某旅行社线路从广东到三亚，导游介绍景点没耐心，迫不及待地推荐自费电瓶车项目，要求游客自费。

国家旅游局监督管理司副司长余繁说，这次调查反映的大都是存在已久的老问题，有些是执法不严、有法不依造成的，国家旅游局已责成相关单位就此次调查中所反映涉嫌侵害消费者合法权益的违法行为依法查处、限期处理，维护旅游消费者的合法权益。但还有些问题是因为公众的需求发展较快，过去制定的服务标准已经不能满足消费者需要，今后要帮助经营者提升服务水平，创造更为舒适的旅游环境。

点评

给旅游业打分，游客说了算

近年来，旅游消费成为国民生活消费的热点和新的经济增长点。无论是每年以亿计的出境游，还是每年逼近40亿人次的国内游，不少数据都显示出我国已经是一个旅游大国。

和旅游业迅速发展、游客人数迅猛增长不协调的是，游客的满意度并没有水涨船高。云南丽江、海南三亚、山东青岛等不少地方频频曝出的恶性宰客事件，极大地伤害着游客的出游体验，也损害着当地来之不易的诚信建设成果。

从国家的定位看，旅游业是“经济发展的战略性支柱产业”和“让人民群众更加满意的服务业”。作为现代服务业的旅游业，唯有让人民群众更加满意，才可能真正成为战略性支柱产业。

毫不夸张地说，旅游者的满意度不仅决定着旅游业发展的前途命运，也是衡量一个地方旅游业水平的试金石。不关心游客的根本利益、无视游客的满意度，游客会“用脚投票”，舍弃劣质旅游地，这样的旅游地必然成为无源之水、无本之木。

这些年来，无论是设立中国旅游日和出台旅游法，还是制订国民旅游休闲纲要等，都可看出国家为推动旅游业发展的强大支持力度，也对旅游业发展寄予了厚望。期待行业相关各方珍视难得的发展机遇，正视游客的根本利益，看到旅游服务的差距和不足，以知耻而后勇和不讳疾忌医的态度，下大力气扭转行业风气，切实赢得游客的理解和尊重，推动旅游业从数量型增长向质量型发展转变。

文/新华社记者 钱春弦

（据新华社北京10月28日电）

热点点击

国家自主创新示范区有关税收优惠扩至全国

本报北京10月28日讯 记者曾金华报道：财政部、国家税务总局今天发布通知，决定将国家自主创新示范区试点的4项所得税政策推广至全国范围实施。

在有限合伙制创业投资企业法人合伙人企业所得税政策方面，《通知》规定，自2015年10月1日起，全国范围内的有限合伙制创业投资企业采取股权投资方式投资于未上市的中小高新技术企业满2年（24个月）的，该有限合伙制创业投资企业的法人合伙人可按照其对未上市中小高新技术企业投资额的70%抵扣该法人合伙人从该有限合伙制创业投资企业分得的应纳税所得额，当年不足抵扣的，可以在以后纳税年度结转抵扣。

在技术转让所得企业所得税政策方面，《通知》规定，自2015年10月1日起，全国范围内的居民企业转让5年以上非独占许可使用权取得的技术转让所得，纳入享受企业所得税优惠的技术转让所得范围。居民企业的年度技术转让所得不超过500万元的部分，免征企业所得税；超过500万元的部分，减半征收企业所得税。

在企业转增股本个人所得税政策方面，《通知》规定，自2016年1月1日起，全国范围内的中小高新技术企业以未分配利润、盈余公积、资本公积向个人股东转增股本时，个人股东一次缴纳个人所得税确有困难的，可根据实际情况自行制定分期缴税计划，在不超过5个公历年度内（含）分期缴纳，并将有关资料报主管税务机关备案。

在股权奖励个人所得税政策方面，《通知》规定，自2016年1月1日起，全国范围内的高新技术企业转化科技成果，给予本企业相关技术人员的股权奖励，个人一次缴纳税款有困难的，可根据实际情况自行制定分期缴税计划，在不超过5个公历年度内（含）分期缴纳，并将有关资料报主管税务机关备案。

财政部税政司司长王建凡表示，除了把国务院常务会议确定的税收政策尽快落实到位之外，高新技术企业政策还要有进一步的完善。同时，研究对天使投资支持初创期创新活动的政策进行进一步的完善，加大对创新活动支持力度。

观点声音

中国煤炭工业协会会长王显政——

煤炭行业须主动应对需求减少新趋势

本报北京10月28日讯 记者林火灿报道：在今日举行的2015国际煤炭峰会上，中国煤炭工业协会会长王显政表示，随着能源结构优化和经济结构调整，我国煤炭消费以年均2亿吨增长的时期已经结束，煤炭需求增速放缓或阶段性下降，将是行业发展的新趋势。

王显政表示，由于受能源价格下降和国内宏观经济“三期叠加”等多重因素影响，煤炭行业进入需求增速放缓期、过剩产能和库存消化期、环境制约强化期和结构调整攻坚期“四期并存”的发展阶段。

根据权威机构测算，到2020年、2030年、2050年煤炭在我国一次能源消费结构中的比重，将由目前的66%逐渐回落到62%、55%和50%左右。王显政表示，在新的发展阶段，煤炭产业从理念到模式、从目标到动力，从保障到约束都将出现新形势、发生新变化。“十三五”及今后较长一个时期，煤炭行业要主动适应新常态，推进煤炭安全高效智能化开采和清洁高效集约化利用，围绕“控制总量，优化布局；控制增量，优化存量；淘汰落后，消化过剩；调整结构，促进转型；提高质量、提高效益”的总体思路，推动行业发展向质量、效益、集约型增长转变，提升煤炭工业的可持续发展能力。

新闻追踪

红肉和肉类加工品还能吃吗

——专家详解肉食品致癌风险

本报记者 吴佳佳

世界卫生组织下属的国际癌症研究中心（IARC）近日评估了红肉和肉类加工品的致癌性，该中心26日发布结论认为，食用红肉（生鲜红肉，即牛、羊、猪等哺乳动物的肉）可能致癌，因此将之列为“致癌可能性较高”的食物，列入第二级A类致癌因素，同时将肉类加工品（火腿、香肠、肉干等加工肉制品）列入第一级致癌因素。结论公布之后，引起广泛关注。很多人疑惑红肉和肉类加工品是否还能吃？国际癌症研究机构和有关专家在接受记者采访时表示，应理性看待致癌因素。

“对于这一结论应科学解读。一类致癌物和其致癌性没有直接关系，也并不意味着它就是强致癌物质。加工肉类尽管被列为一类致癌物，但并不意味着真的成为了等同于砒霜的毒物。”食品安全博士钟凯指出，IARC将致癌物分为四类，加工肉类和砒霜确实同属于1类，不过致癌物分类的依据并不是谁致癌的能力更强，而是科学证据的确凿程度。越是致癌证据明确的，级别越高，而致癌的能力则与分级没有必然联系。

“致癌物有量的概念，即使是一类致癌物，导致癌症也是一个漫长的积累过程。”钟凯表示，加工肉类被列入致癌物名单并不意外，因为加工肉类往往要经过腌渍、烟熏、烘烤等处理，而这样的加工方式常常会产生苯并芘、亚硝胺等致癌物。

腌制食品是公认的致癌食品，这次调查为什么专门提到红肉？北京友谊医院营养师顾中一介绍，权威的公共卫生机构只是根据最新证据，把更清晰的科学界共识向公众宣布。这次进行评估工作主要是因为全球范围内红肉的消费量都在增加。IARC在接受媒体采访时表示，他们组织了来自10个国家的22名专家，对800多个癌症病例进行研究，其中有700多人食用红肉，400多人食用如腌肉、熏肉、香肠、火腿等肉类加工品。他们认为这项研究有指标显示，食用红肉与罹患大肠癌之间呈现正相关联系，然而目前研究认为这些证据有限，所以红肉被列为2A级致癌物，即有可能致癌。

针对究竟吃多少红肉和肉类加工品会得癌症的问题。顾中一解释，食物致癌与一般食物中毒有很大差别，接触致癌物的量与癌症的发生概率的增长常常并不是直接对应的，很难给出一个准确的剂量反应模型或是安全剂量。加工肉制品如适量摄入，其有害物质可被身体正常地代谢掉，但是，如果是长期大量食用，患病的几率或将增加。

致癌物和是否得癌症不能简单对应，癌症是多种因素而非单一因素造成。“肉制品被列为致癌物，红肉被列为非常可能的致癌物’，并不意味着这些食品就不能吃了。离开摄入量谈食品的致癌风险是没有意义的。”北京大学肿瘤医院营养科主任方玉认为，大多数肿瘤是多种因素造成的，而不是单一的因素，致癌物只是有致癌的潜在风险，并不能简单地画等号。

专家一致认为，养成科学健康的饮食习惯，做到膳食均衡更值得大家关注。钟凯表示，一方面要控制红肉和加工肉类合理的摄入量，同时和鸡鸭肉、鱼肉混搭。按照平衡膳食宝塔的推荐，成年人每天畜禽肉的推荐量是1两到1两半。另一方面，既然烟熏、腌渍的加工工艺本身就不健康，在有条件吃新鲜肉的时候还是优先吃新鲜肉。

金视界

草畜乳生产实现一体化

10月25日至27日，第六届(2015)中国苜蓿发展大会暨国际苜蓿会议在安徽省蚌埠市召开。图为代表现场观摩现代牧业(五河)牧场依托先进的“牧草种植、奶牛养殖、牛奶加工一体化”生产模式，实现“草畜乳一体化，零距离两小时”。 周建道摄

本版编辑 刘 亮 李 瞳
美 编 吴 迪