

# 旅游服务业投诉猛增 120%

## 游程、住宿等项目“缩水”成争议焦点

苏州市消费者权益保护委员会最新公布的每月消费维权报告显示,今年5月份,苏州市各级消保委共受理消费者旅游类投诉10件,较上月上升120%。就一些投诉热点问题,昨日苏州市消费者权益保护委员会做了特别消费提示。

### 游程住宿怎能随意“缩水”?

根据消费者反映的主要问题统计,游程、住宿等项目“缩水”现象成争议焦点,有40%的消费者反映旅游经营者没有规范旅游服务操作、严格按照合同约定履行。如,消费者顾某一行五人报名参加北京5日游,但实际上旅行社未按照合同约定完成,只安排4天旅游行程,故要求旅行社退还缩水一天的费用以及违约金。本次纠纷中,该旅行社在旅游服务中擅自缩短旅游时间,未按照合同约定履行,应该赔偿旅游者相应损失。经当地消保委调解,该旅行社同意退还给消费者顾某等5人最后一日景点门票费用,同时补偿100元/人违约金费用。

就此,苏州市消保委特别提示:随团旅游时旅行社景点“短路”、时间“缩水”等问题经常发生,给旅游消费者愉快的行程增添了不愉快。旅行社作为旅游服务的经营者,与消费者达成旅游合同后,要全面地履行合同约定,任何一方不得擅自改变约定内容,否则,违约方将承担相应的违约责任。针对旅行社的违约,旅游消费者有权要求旅行社按所签合同完整履行,对于旅行社所造成的损失进行赔偿,维护自身的合法消费权益。

### 老年人竟然要收取附加费

在游客反映的问题中,擅自收取老年人附加费或年龄差别费也是一个焦点,一些老年消费者反映,他们与旅行社签订合同时,旅行社对老人、小孩都要额外加收费用。譬如,消费者葛某等六位60岁以上老人报名参加澳大利亚、新西兰旅游,旅行社提供的格式合同中注明“18岁以下和55岁以上的消费者”另外加收费用350元,葛某觉得很不合理,与该公司交涉。公司答复加收的

费用是按当地旅行社要求收取的,不能退。葛某等六位消费者随后向市消保委投诉。消保委认为,该公司擅自收取老年人附加费或年龄差别费的行为违反了《消法》第十条的规定,侵犯了消费者的公平交易权,同时还存在着对老年人的歧视。经协调,该公司最终退还了附加费350元。

就此,苏州市消保委特别提示:老人、小孩出行旅游常常被收取数额不等的附加费,原因是考虑到老人和孩子的消费能力不强,旅行社不能从购物点拿到“人头费”。这种做法在大多数旅行社都存在,已经成了多年的行规,但消费者所享受的服务基本是相同的。因此,旅行社这种区分消费者,收取附加费的行为是不合理的。消费者如遇到此种情况也可向相关行政部门举报。

### 中奖旅游的团费竟然相差一大截

旅游服务同团不同价也是此次发现的问题之一,市民王某参加上海一家团购网苏州站

举办的婚庆团购活动,在活动中中了一等奖,奖品是由青旅提供的港澳双人五日游,并另交了行程以外增加的自费项目1950元。在旅游过程中得知,同团的其他游客自费价为980元。王某认为不应该同一个团却不同票价,要求退还多付的970元的差价。王某与齐家团购网沟通后,该网站拒绝退还多收的费用,坚持认为不存在差价问题。消保委调解后认为,王某有知悉旅游经营者所提供的产品及服务的真实情况的权利,王某购买自费项目票价时,经营者应为其提供真实且合理的票价,即同团旅客同期购票理应同票价。经调解,齐家团购网同意退还王某多收款970元,另补偿相关费用430元,共计1400元。

苏州市消保委提示:面对旅游消费纠纷,消费者和旅行社双方应本着解决问题、化解矛盾的原则进行沟通,消费者要理性地提出维权要求并注意搜集相关证据;旅行社更应严格按照相关规定提供旅游服务,而不是损害消费者的利益,并逃避责任。 苏肖 王彪



### 面包车突然自燃

昨日早晨,苏州主干道的东环路上,一家金属门窗企业的面包车发生自燃。警方提醒:目前正值夏季高温时节,天气炎热,请广大车主注意车辆保养检修,经常对车辆安全技术状况进行检查,重点检查底盘、制动、转向和轮胎等部位,防止因线路老化导致车辆自燃;注意控制保持安全车速,谨慎驾驶,防止发动机或轮胎因温度过高导致事故。 交轩 王彪 摄

## 全国荷花展即将开幕 赏珍贵荷花还需“看缘分”

7月8日,全国荷花展将在拙政园与相城荷塘月色湿地公园同步拉开帷幕。笔者了解到,目前两大展出点都已经准备就绪,育荷专家采用了各种各样的手段令各品种的荷花在整个荷花展期间竞相绽放,拙政园内,为荷花展特别设计准备的16处景点也已提前与游客见面。

据中国花卉协会荷花分会的工作人员介绍,荷塘月色湿地公园的工作人员运用科技手段,使园内荷花提前一个月开放。首期占地2000余亩荷塘的公园内,荟萃全国各地近百种特色精品荷花、300余种数万缸荷花水生植物、近30种各地荷花水景已开始迎接游客到访。进入7月,游客还能欣赏到由荷塘月色湿地公园培育的叶大如盘的热带观赏品种王莲和公园自行培育的“苏州王莲”。

拙政园的育荷工人则根据各品种荷花的不同花期,分批种植了两千余盆品种优良的荷花。拙政园管理处的工作

人员介绍:“荷花的花期比较短,一朵花一般三到五天就谢了,这样分批种植的话,可以保证荷花展2个月期间每天都有品相上乘的荷花与游客见面。”

笔者在拙政园内看到,荷塘人家、夏荷长卷、书香荷影等新添景点已经将拙政园装点得处处生情。据工作人员介绍,目前已经有一千余盆缸荷进驻园内,开幕式当天是本届荷花展荷花开得最盛的时候,届时,拙政园花房内储备着的精品荷花将全部与游客见面。

该工作人员提醒市民,赏荷的时间也有讲究,他说:“这次有不少品种极珍贵的花种,比如小洒锦、单绣球、点额妆、绿房含珠等,但是它们的花期并不固定,要想邂逅这些名贵的荷花,就要看缘分了。不过一般说来,上午9点至11点是赏荷的最佳时期,到了中午就有一些荷花会因为日晒而收起花瓣,到了傍晚,就只剩下花朵了。”

王玲玲

## 奶牛撞伤人 主人赔4万

到奶牛场装电扇,范某怎么也没想到能突然遭到一头奶牛的袭击,致使他腰部损伤。日前,在太仓市法院的调解下,奶牛场主人黄老板一次性赔偿他43000元。

让范某心有余悸的是,去年7月,正值天气炎热之际,太仓市一奶牛场黄老板要他到奶牛场帮助安装电风扇。在牛棚,就在他站在梯子上专注安装时,一头奶牛竟突然窜出,直

向他奔来撞翻梯子。瞬间,他失控摔落在地不能动弹,随后被及时送至附近医院救治。

经法医鉴定,范某因高处坠落致腰部损伤,构成十级伤残。因奶牛场老板和范某双方之间无法就赔偿事宜达成协议,范某一气之下诉至法院。法院审理后认为,饲养动物造成他人损害,动物饲养人应当承担赔偿责任。 陈泓江 陈忆

## 《小熊维尼》邀小朋友过生日

全球通亲子俱乐部迪士尼经典舞台剧《小熊维尼》7月25日将在苏州体育中心体育馆上演。据介绍,整部剧的故事情节以秘密为维尼操办生日派对为主线展开,届时,一个甜蜜的“小阴谋”将在舞台上徐徐撩开面纱,带着观众进入充满想象力的舞台剧旅程,带小朋友一同参与到这个梦幻般的大型派对里。

美国迪士尼首次登陆苏州地区,是在综合考量了本地市

场和受众需求的基础上做出的决定。目前正值暑期档宣传的最佳时期,孩子们在完成了一个学期的学习任务后,对即将到来的暑假充满了期待,“如何让孩子们过得开心而富有意义,是目前我们考虑得最多的问题。”主办方苏州移动全球通亲子俱乐部负责人如是说,“迪士尼是百年经典的老品牌了,陪伴了好几代人的成长,有质量的保证,是我们信得过的文化。” 刘敏 王彪



### 修车摊有了专用车

“目前沧浪区内合法修理非机动车的摊位,将免费更换成统一的便民服务车。”昨天上午,沧浪区召开新闻发布会,公布了该区街头修车摊的整治办法:在本周内,沧浪区市容市政管理局将向该区60个合法修车摊免费发放60辆,总价值33万元的“社区便民服务专用车”,用于替代之前“脏、乱、差”的街头修车摊。这也是苏州诞生的首批统一标准的修车摊。 何寅平 摄

## 沙家浜收费站将迁至辛庄

笔者昨天从市公路部门了解到,经相关部门批准,锡太一级公路沙家浜收费站将从沙家浜镇迁移至与无锡交界处的常熟辛庄镇。

据了解,锡太一级公路苏州段全长40.28公里。“由于锡太一级公路是通往太仓港口的,因此在该道路上行驶的运载集装箱的车辆和重载卡车比较多,但随着常熟市环路东南环连接线的建成,这些重载卡车将可以利用常熟市环路轻松地绕过沙家浜收费站,而且这

样也将对常熟市内交通的平衡产生影响。”据介绍,相关部门为了有序地推进区域内无障碍通行,已经在2007年底撤除了与锡太一级公路平行的204国道常熟收费站。同时,为了平衡锡太一级公路和常熟市环路这两个区域的交通流量和有效地发挥公路网络通行的效能,经实地查勘后,准备将位于沙家浜镇的锡太一级公路沙家浜收费站迁移至居民较少的与无锡交界处(K3+550)的常熟辛庄镇。 王伟

## 5家医疗机构信用不良

近日,苏州市卫生监督部门公布了对65家基层医疗机构的“信用等级”评估结果,其中高新区众康门诊部等5家被评为C级,属于信用不良等级,将被暂缓停止执业。

在对65家门诊部、诊所进行的诚信服务信用等级评估中,评定结果为A级5家,B级55家,C级5家。依据《苏州市医疗机构执业管理办法》,对A级单位予以表彰,对于达到不良信用等级C级医疗机构,将给予1至6个月的暂缓校验期,暂缓校验期

内停止执业,期满经考核评审合格的,才可以恢复执业许可。据了解,基层医疗机构信用等级评定原则上一年评定一次,不搞终身制,实行动态管理。苏州今年首先在门诊部、诊所进行试点后,明年的评定范围将进一步推广到社区医疗服务机构和护理服务机构。 李胜华

附:五家C级单位:  
高新区众康门诊部  
虎丘医院虎埠路门诊部  
苏州宏葑诊所  
苏州仁爱诊所  
苏州仁和诊所

### 网络骗局

## 彩票预测 老彩民中了连环计

6月中旬的一天,家住张家港市区的张女士在网上时,发现了一个叫“福彩6+1”的彩票预测网站。“买彩票还能预测号码?”张女士立即饶有兴趣地研究起网站上的各项说明来。

多年来为了购买彩票,“老彩民”张女士已经花费不少,但从未中过大奖。突然发现了这样一个中奖的渠道,张女士抱着试一试的态度,拨通了网站的客服电话。客服人员告诉张女士,网站聘请的5位专家都是我国金融界的资深人士,拥有10余年成功预测彩票的丰富经验。张女士怦然心动。但按照网站规定,要想获得预测的彩票号码,张女士必须成为网站的注册会员才行。

当天下午,在客服人员的提示下,张女士给对方的账号汇去了800元的人会费。随后,网站给张女士提供了一个登录账号和密码。

登录完成后的张女士却怎么也无法获取预测的彩票号码。正在她迷惑不解的时候,网站的客服人员主动打了电话,告知她因为最近专家的讲课费用有所提升,需要再交纳1000元的彩票

预测资料费就可以马上看到专家提供的全套资料了,这样的话,彩票预测的准确性会有保障。

张女士有些迟疑,但想着着了钱就能中大奖,她再次汇出了1000元钱。可是,当张女士再次登录网站后,页面却显示还要再交2万元。客服解释说,这2万元是为了防止会员一次性购买太多号码,必须要收取一定的押金。只要不违约,10天后这笔钱就会退还。为了不前功尽弃,犹豫再三的张女士咬了咬牙,又给网站如数汇去了2万元钱。然而,张女士依然没能如愿拿到专家预测的彩票号码。

张家港市公安局网络安全监察部门介绍,张女士所遭遇的骗局,正是一种典型的网络诈骗案件。在这类网络诈骗案件中,不法分子在网上制作一个彩票预测网站,打着聘请权威专家、能准确预测彩票中奖号码的旗号,吸引彩民入会。随后,以各种借口一步步地诱惑彩民汇款。这类网站一般都具有很强的迷惑性和诱惑性,很容易让人上当受骗。

吴宇星 鹿小 王彪

## 充值返利 5000元一去不复返

张家港市的李先生不久前遭遇了另外一种网络诈骗。前不久的一个周日,李先生在家上网时偶然进入了名为“杭州某科技有限公司”的网站。网站上发布了一条非常诱人的信息——只要通过网上注册成为该协会会员后,再充入现金,2个星期后就能按充值现金150%的比例返还虚拟货币,虚拟货币可用于充值、购物等。

将信将疑的李先生拨打了该公司的服务热线进行确认,网站工作人员给出了肯定

的答复,并引导李先生进入了网站的购物专区。看到购物专区里琳琅满目的商品后,李先生给公司提供的账户汇去了5000元现金,没想到不仅那些商品没到手,连这5000元辛苦钱也一去不返。

警方经过调查,这个网站也是一个虚构的公司网站,不法分子通过发布充值返利的虚假信息来吸引网民。为了提高网站的真实性,还设立了购物专区,使网民信以为真,达到诈骗钱财的目的。 吴宇星 鹿小 王彪