

# 中消协暗访27省份96条旅游线发现: 超七成线路问题严重 吃住行游购处处有“坑”

## 江苏上半年受理旅游投诉738件,旅行社服务成“重灾区”

昨天,中国消费者协会发布了《国内部分旅游线路体验式调查报告》,结果显示,在196名志愿者体验的96条旅游线路中,超过七成涉嫌违规,“吃”、“住”、“行”、“购”等方面问题都比较突出。昨天,现代快报记者从江苏省旅游部门了解到,上半年,全省一共受理各类旅游投诉738件,旅行社服务质量成投诉“重灾区”。

实习生 任伽仪 现代快报记者 赵书伶 徐红艳 综合新华社



CFP 供图

### 中消协首份旅游暗访报告:

## 超七成线路问题严重 “吃住行游购”处处有“坑”

中消协于9月11日至10月7日组织196名志愿者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。这是中消协首次大规模开展针对国内旅游消费市场的一次体验式调查。调查结果显示,在实际体验的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。

### 主要问题如下



CFP 供图

消费者打分最低的就是餐饮服务。全国分为七个区域,东北、华北、华南、西南四个区域得分均不及格。1/4的团餐与合同不符,超三成团餐存在饮食不卫生问题。如果旅行社线路从海口到四川,合同中写明是12菜1汤,实际却是8菜1汤。还有一名消费者在拉市海茶马古道吃的午餐中出现了苍蝇。至于旅游途中景区的食品价

格比其他地方少则高出一两成,多的甚至翻了一番都不止。参加中消协“暗访”的志愿者中,超过三成的人表示导游超计划安排购物、强迫购物,在西南地区更为严重。为了让游客能参加自费项目或者购物,导游们软磨硬泡、搭售、诱骗,甚至威胁游客进行消费。有的导游甚至跟游客明说,游客购物跟他的业绩挂钩。

## 江苏上半年投诉738件 旅行社服务质量成“重灾区”

昨天下午,现代快报记者从江苏省旅游局了解到,今年上半年,全省共受理各类旅游投诉738件,涉及赔偿总金额为75万余元。其中,组团社服务质量成为最突出的投诉热点。降低等级标准、擅自增减项目、导游未尽职责、延误变更日程等旅行社投诉共355件,占各类投诉总和近一半。

以第二季度全省各类旅游投诉为例,旅行社投诉346件,占全部投诉的83.78%;饭店投诉14件,占比3.39%;景点投诉45件,占比10.90%;交通投诉2件,占比0.48%;购物投诉1件,占比0.24%;餐饮投诉0件。其他投诉都有不同

程度的下降。

旅行社服务质量问题,在南京市部分旅行社也同样突出。记者从南京市旅游委员会了解到,今年上半年,他们共接收各类旅游投诉266件,其中,与旅行社相关的投诉依旧占居榜首。

在此次中消协的调查中,有32.6%的体验员提出旅行社官网上显示的信息与工作人员告知的信息不一致,其余负面评价也均超过两成。

针对在线旅游行业投诉不断的现状,南京、北京等32家消费维权单位联合建议,出台在线旅游业相关的部门规章,加强监管。

### 观察

## 开心游变成糟心游 供需矛盾是主因

中消协商品服务监督部副主任皮小林在发布会上介绍,在这次调查中,节假日期间的34条线路在各项服务评价中都比日常线路明显差很多,但价格却普遍上涨30%到50%。价格更高但服务质量却更低了,消费者自然难满意。数据显示,2005年至2014年中国国内接待游客人次持续增长,由12.12亿人次增长到36.11亿人次,近十年年均增长率高达12.9%。

与30多亿人次的出游需求相比,当前的旅游产品供应能力则相对不足。旅行社车辆超载、景区人满为患、卫生条件恶劣等现象层出不穷,尤其是在集中出游的黄金周等节假日表现更突出。

业内专家建议,严格落实带薪休假制度,可以逐步缓解旅游服务压力。建议有关部门严格落实带薪休假制度,让公众自主安排休假,分流旅游需求,更好地享受旅游服务带来的身心愉悦。

以“零团费”为代表的旅行社恶性竞争,则加剧了供求矛盾。一些业内人士反映,很多导游没有或只有很少的底薪,收入主要依靠游客购物的提成,这是导游想尽办法让游客购物拿回扣的主要原因。

## 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,游客应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提出,旅游、工商、物价、公安、交通等多部门要协同治理,严厉打击哄抬价格、强迫或变相强迫旅游消费等违法违规行为,依法查处各种扰乱市场秩序、侵害旅游者利益的不法行为。

## 旅游,你有没有这样的糟心事?

——来自中消协的十起典型案例

- 1 被马踢伤赔付难** 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有限公司  
事件: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。当事人家属主动联系,旅行社间相互推诿。
- 2 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。结果游客休息半天。“赠送景点主要是为了你们去那边消费,造福一下我们这边的人。如果你们不去烧香,去那里确实没什么意思。”(导游说)
- 3 一天行程变半天** 时间:9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,导致到了下午两点游客还没吃上午饭,饭后游客自由活动,导游休息半天。
- 4 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。“您交钱了才能带您去玩,不交钱怎么带您去玩?对吧叔叔,咱得讲理吧?赶紧拿着东西下车,要去就一人一百块钱交钱。”(导游说)
- 5 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(河北旅行社)  
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!你来到海南岛这边花二百八你还心疼?你出来了,真的,不是我说你!”(导游说)
- 6 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。“有些钱能省,有些钱不能省,这个(耳机)就是不能省的钱。”“一分钱都不想花,那么我跟您说,今天您走丢了,我没有办法去找您的。”“咱们该吃的要吃,该花的要花,这个耳机您一定要租的。”(导游说)
- 7 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。
- 8 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。用餐时间多次进行云南特产推销,如酸枣膏、饺子、牛肉酱等。每个游客发一个胸卡,用于给导游计算回扣。
- 9 诱导购物吃回扣** 时间:9月23日 地点:湖南  
旅行社:张家界纳利国际旅行社  
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。“去一个提得少,两个加起来提得比较多。全部都去了,公司还有奖励,两百块钱一个团。”(导游说)
- 10 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,导游摇身一变成为一名“健康顾问”,在大巴上全程向游客介绍螺旋藻,称能治疗各种疾病,尤其是痛风和高血压。