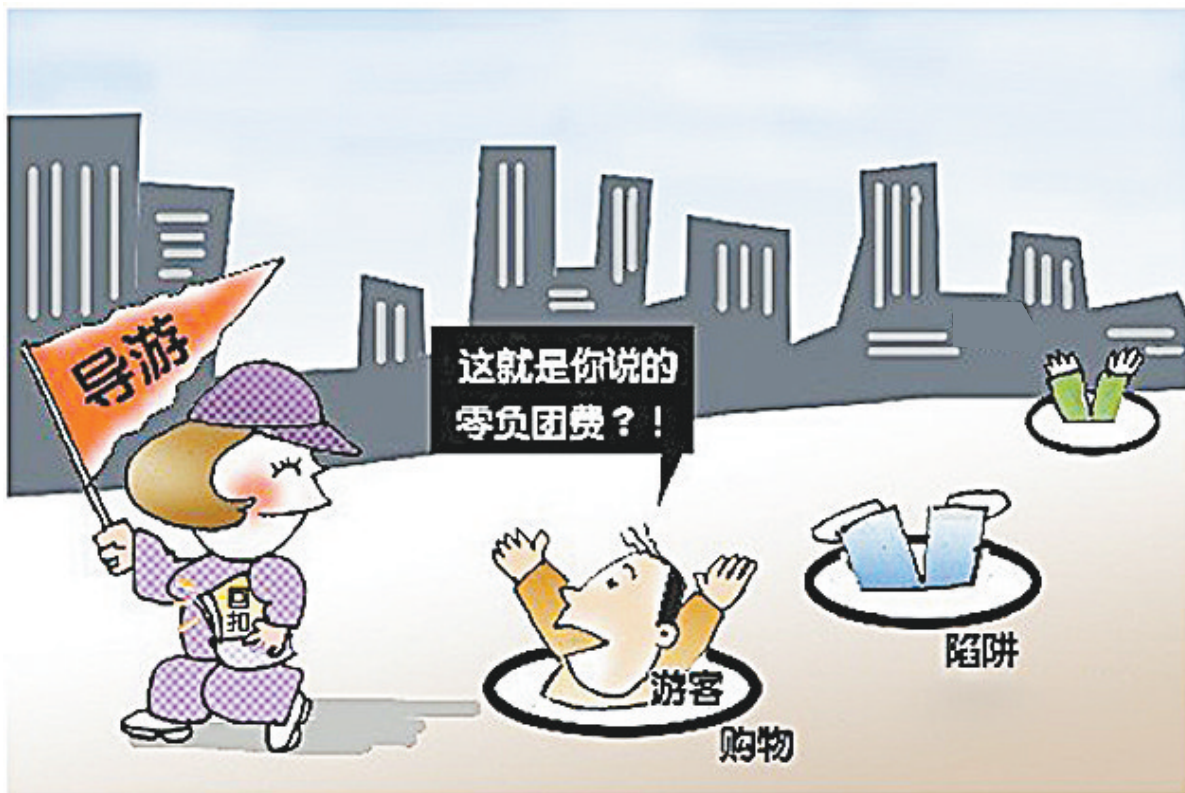


中消协调查国内旅游市场 暗访96条旅游线 超7成有违规问题



昨天上午,中消协发布《国内部分旅游线路体验式调查报告》,报告显示,9月11日至10月7日,中消协组织的196名志愿者担任体验员,经过培训后以普通消费者身份跟团参加了覆盖国内27个省区市的96条旅游线路。记者获悉,96条线路中,无论行程前、行程中还是行程后,各个环节均存在问题,其中74%以上的线路存在相对严重的问题。

针对今年以来出现一系列导游强迫游客购物等事件,昨天上午,国家旅游局监督管理司余繁副司长回应称,在导游管理问题上,还存在不少问题,目前国家旅游局正在研究推动导游体制改革,近期将会选择一些地方进行试点。



■ 骑马踢伤赔付难

旅行社:湖南中青旅常德国际旅行社有限公司
地点:内蒙古希拉穆仁大草原

■ 馒头发霉谁能吃

旅行社:中国旅行社总社(北京)有限公司
地点:山西

■ 取消景点没商量

旅行社:四川省中国青年旅行社
线路:四川-云南

■ 一天行程变半天

旅行社:广州携程国际旅行社有限公司
线路:内蒙古-青海

■ 不买门票轰下车

旅行社:海南航空国际旅行社
地点:北京十三陵

■ 怕花钱就别出来

旅行社:张家界悠途旅游服务有限公司(河北旅行社)
线路:石家庄-北京-海南

■ 强租耳机不能省

旅行社:成都中国青年旅行社
线路:成都-陕西

■ 欲入湿地须骑马

旅行社:四川省中国青年旅行社
地点:云南拉市海湿地公园

■ 旅游变身购物游

旅行社:南昌国际旅行社有限责任公司
线路:江西-云南

■ 诱导购物有回扣

旅行社:张家界纳百利国际旅行社
线路:四川-湖南

吃 超3成团餐存在饮食不卫生问题

报告显示,在合规性上,餐饮方面的突出问题为部分团餐与合同不符且不卫生。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,这种不一致主要表现为两种形式:减量、加钱。减量是指实际提供的团餐数量明显少于合同规定。

此外,调查显示,有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,在云南拉市海茶

马古道的午餐中出现了苍蝇。在服务提升上,餐饮的价格仍需加以控制,且节假日价格上涨的情况更为突出。

调查发现,35.9%的体验员指出,旅途中,餐饮食物价格明显高于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。调查数据显示,31.7%的体验员反映,平日旅途中,景区餐饮食物价格明显高于非景区地区同类食物价格,该比例在节假日上

升至51.9%。

住 1/4酒店的档次与合同中承诺的不一致

在合规性上,存在酒店档次与合同不符的情况,主要表现为旅行社在拟定合同时,内容模糊,游客较难判断。

调查发现,25%的体验员表示,所住酒店的档次与合同中承诺的不一致。本指标在判定中存在一定困难,主要原因在于部分旅行社在合同中采用了一些模糊的承诺,规避自身的责任,如出现“准四星”“准三星”等无法衡量的标准,或者附加“如遇旺季等特殊情况下,因房源紧张,将安排不低于同类酒店档次的酒店”这类模糊的承诺时,很容易出现住宿条件打折扣的情况。比如导游在解释没有海景房时,以当时是旅游旺季为由,而实际上当时的游客量并未达到旺季水平,这只是导游敷衍游客的借口。

在服务提升上,住宿的价格和环境仍需加以监管,节假日尤

为重要。

在住宿价格方面,36.4%的体验员指出,酒店价格明显高于非旅游区的同档次酒店的价格。

此外,节假日住宿价格上涨的情况更加普遍。调查数据显示,32.6%的体验员反映,平日里,所住酒店价格明显高于非旅游区的同档次酒店的价格,节假日里该比例上升至48.3%。

旅游的景点是旅游体验的核心,主要指向景区服务。整个旅游服务体验过程所游览的景点数量达到500个以上,多为5A、4A级景区。本调查对景区服务的评价包括门票、交通、卫生、接待量和安全方面。

在合规性上,部分景区景点过于拥挤、设施不安全、有倒卖门票现象、门票节假日涨价,且倒卖门票和过于拥挤两方面的问题在节假日更为突出。

购 超3成遭遇超计划购物、强迫购物

据了解,购物已经成了跟团旅游必不可少的一部分,但是这违背了游客的意愿。强制购物已成为司空见惯又急需治理的乱象。调查发现,购物部分的体验得分相对较低,为64分。

在合规性上,强制消费现象依然存在,西南地区和东北地区尤为严重,一些旅游区商品质量难以保证。具体而言,在强制消费方面,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。从强制消费的方式来看,大致可分为软磨硬泡、搭售、诱骗、威胁四种形式。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,导游有安排超计划购物、强迫购物

的行为。

调查还发现,这种强制消费背后是获取回扣等利益驱动。总体上有28.8%的体验员表示,看到或听到旅游团内其他人提到导游有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。

在旅游区商品质量方面,少数地区存在商品以次充好、假冒伪劣等情况。调查中,11.7%的体验员表示有此情况,华东和西南地区较为严重,选择比例分别为29.4%和14.3%。在服务提升上,商品的价格仍需加以控制。调查发现,59.4%的体验员指出,在购物过程中,旅游区的商品价格明显高于非景区地区的价格。

游 行程路线随意更改,景点压缩严重

中消协认为,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、餐饮地点的选择、购物和自费项目等安排都直接影响到游客的旅行体验。

记者了解到,在合规性上,表现出的问题主要为更改路线、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。如在更改路线方面,部分地区存在削减景点、压缩游览时间的现象。调查发现,总体有

27.4%的体验员遇到更改路线的情况,以西南和华东较为严重,选择比例分别为43.2%和35.3%。此外,节假日导游更改路线的情况更为严重。调查数据显示,25%的体验员表示,平日里,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%。

在无证导游方面,近1/4的导游或领队没有相关资格证。(法晚 北晚)