社会新闻 新民晚報

突发事 | 新鲜事 | 感人事 | 烦心事 |

热线 · 962555

微博报料:新浪@新民晚报社会新闻

上海滩 t.xinmin.cn/baoliao

2015年5月19日

线索一旦采用 即付酬金

本报有关沪上"一日游"乱象系列报道引起重视

市消保委"约谈"涉事旅游企业



联合调查

调查 旅游市场乱象丛生

此次调查, 市消保委和本报记 者兵分多路,通过线上线下等不同 渠道报名,亲身体验了8条"上海一 日游"线路。调查结果显示,除春秋 旅游提供的景点门票+观光巴士的 自由行产品较为规范外,包括中国 旅游网、美团、途牛等其他7家旅游 网站和旅行社都或多或少存在一些 问题,其中主要包括不提供合同发 票、虚假宣传、旅行社擅自转包、导 游服务欠缺以及违规增加购物点和 白费项目。

春秋旅游

提供景点+观光巴士的"一日 游"自由行产品,游客购票后可自行 前往景点游玩

中国旅游网(乔安国旅)。

冒充中国国旅招揽游客; 未提 前告知转团;不提供旅游合同;擅自 增加另行付费旅游项目和购物点;

4月下旬,市消保委和本报共同推出了"一日游?一日 忧!"系列报道,直击"上海一日游"市场上的各种乱象。昨 天,市消保委发布旅游消费调查和"上海一日游"消费体 察报告,并对涉事旅游网站和旅行社展开集体"约谈"

虚假宣传, 浦江豪华游轮变身摆渡 船;导游提前散团

■ 美闭网.

出发前未签订合同; 导游擅自 增加购物点,耽误游览行程;虚假宣 传,广告中的豪华游轮实际上只是 票价 2 元的浦江渡轮

■ 京东网:

不签合同,不提供发票;带团旅 行社变更

■ 同程网:

没有合同和发票;擅自增加自 费旅游项目

■ 途牛网:

未提前告知转团

■ 上铁国旅旅行服务社:

合同内容不全, 旅游结束后只 提供景点的定额发票

约谈 有人缺席有人穿帮

针对调查中发现的一系列问 题,市消保委上周分别向8家旅游 网站和旅行社发出约谈告知书,但 令人遗憾的是, 昨天仅有7家企业 到会,中国旅游网(乔安国旅)作为 问题最集中的一家,居然全程缺席。

美团网的代表首先发言,据他 介绍,美团网对于旗下的合作商户 有一套严格的审核流程, 此次被曝 光的一日游供应商"上海手拉手国 际旅行社",之前也与他们签过合作 协议,公司会督促对方整改。不料他 话音刚落,"剧情"立马出现反转,同 样应约到会的上海手拉手国际旅行 社负责人董先生跳了出来,"我们从 未和美团网合作过,他们网站上出 现的旅行社,都是李鬼打着我们的 旗号在招摇撞骗。"董先生称,自己 的旅行社主要面向沪上的残疾人群 体,并不承接一日游业务,他紧接着 拿出公司的营业执照, 厉声质问美 团网,"你说会严格审核旗下商户的 资质, 那请问你们派谁来验过我这 张执照?"一席话问得美团网代表哑 口无言。

对于游客报名后被擅自转团的 现象, 携程、涂牛、京东等网站的旅 游供应商回应称,目前在经营一日 游的主要是8家旅行社组成的"联 合体",因此他们作为"联合体"的一 员,的确会与其他旅行社"互通有 无";但消保委工作人员随即指出, 不管是否联合经营,如果在签订合 同时没有将转团事宜告知游客,那 就侵害了游客的知情权, 属于讳约 行为。

上铁国旅则澄清, 在虹桥火车 站发放名片的所谓"上铁国旅旅行 服务社"其实是黄牛和骗子,他们已 经接到过不少游客投诉, 也向公安 报过警,但该现象依然屡禁不绝。

此外,关于合同发票缺失、虚假 宣传、擅自增加购物点等情况,几家 旅游网站均表示, 今后将加强对供 应商的管理, 切实维护消费者的合

消保委 加强监管和自律

市消保委建议,政府主管部门 应针对旅游市场中存在的突出间 题,加强监管,特别是消费者迫切需 要的旅行社资质和信用等方面信 息,应及时更新发布;相关行业协会 要强化行业自律,建立健全旅行社 资质、导游信用体系等方面的标准, 规范营销行为; 旅游企业要诚信经 营,全面披露旅游产品的真实信息, 不作虚假宣传误导消费者,与消费 者签订书面合同,全面履行合同约 定,严格按照行程安排提供服务。

目前,市消保委已向各涉事企 业下发整改建议书,要求10天内将 整改情况向市消保委反馈。

本报记者 房浩 陈杰

【相关链接】

本报"一日游?一日忧!"系列报道:

2015.4.27 A11 版《出发前没有合同 结束后没有发票》

2015.4.28 A10 版《浦江"豪华游轮"竟是摆渡船》

2015.4.29 A10版《游客莫名被"转手"拼团》

2015.4.30 A8版《导游"放羊"全程无讲解》

2015.5.1 A11 版《纯玩团 照样带你逛商场 游景点 先斩 后秦买联票》

金山烫伤女童牵动众人心弦

上百电话打进报社表达捐款愿望



本报讯(记者 左妍)上周日,本报刊登 了《2岁女童跌进滚豆浆 全身85%面积烫 伤》一文,报道了家住金山的小丹尼跌进盛豆 浆的脸盆导致烫伤,60万元治疗费用难住小 丹尼父母一事。报道刊发后,上百个来电涌入 报社,热心市民纷纷表达了捐款捐物的意愿。

前天下午4时多,一位市民看到报纸后 立即带着 2000 元现金赶到小丹尼人住的武 警上海总队医院烧伤科病房,没有留下任何 姓名就走了,昨天,一位民营企业的负责人拿 出一万元现金,准备委托朋友送至医院,交给 小丹尼的父母:今天,金山公安分局团委给记 者打来电话,准备发动全局民警为小丹尼募 占是一占"……

伤痛无情人有情。记者昨天下午联系了 小丹尼的母亲夏明婵, 不识字的她发不来短 信,也看不懂医生所写的病历,但每一笔捐 款,她都让小丹尼的父亲记录下来,向好心人 表达深深的感谢。夏明蝉说, 女儿目前伤口还 在化脓,为了防止感染,住在无菌病房的她只 能透过窗玻璃看到爸爸妈妈。"一看到我,她 就边哭边喊'妈妈',喊得我心都碎了。"夏明 婵说,"目前东拼西凑了6万元钱给女儿治 病,剩下的巨大缺口,大家还在想办法。

捐款信息:

户名:王丹尼

邮政卡号:6217 9929 0000 4394 503 开户行:上海金山区朱行支行

苹果手表遭遇"粉碎机"表带

天猫店售出的这款表带"易摔"令不少买家吐槽

本报讯 (记者 左妍) 经过了漫长的等 待,苹果手表总算陆续发货了;可佩戴不足1 小时,就在地上摔了个粉碎。昨天,读者邓先 生向记者讲述了这件令他"乐极生悲"的事。 而导致手表摔烂的"罪魁祸首",竟是自己从 天猫店买来的第三方表带。

邓先生说,作为资深"果粉",2个月前他 从苹果官网上预订了一款 42 毫米不锈钢表 盘的苹果手表,价格为4588元。"当时还从苹 果官网和天猫店同时买了几款表带,准备翻 翻行头用。"邓先生说,上周,他总算收到了手 表。因为官网选购的替换表带目前还没发货, 他在天猫店花 198 元买的皮表带倒是很快发 来了,邓先生便自己动手,换上了这根红色表

带,准备在同事和朋友面前展示一下。

令他意想不到的是,刚刚戴上1个小时 不到,手表就突然坠地,表面摔了个粉碎,触 摸屏也失灵了。原来是表带和手表衔接处的 螺丝松动,导致表带脱落。邓先生说,后来他 仔细观察发现,表带的设计有缺陷,表带很 窄,戴在手上容易滑动,且螺丝非常容易松 动。他向店家反映此事,但对方拒不承认是质 量问题,只同意退还他买表带的钱,邓先生只 能自认倒霉。

昨天,记者打开这家天猫店,发现这款表 带已售出数百条,而竟有不少买家发评论"吐 槽"他们也遇到了"螺丝松动""螺丝丢失"的 问题,导致手表差点摔碎。



上海静安香格里拉大酒店 静安医延安中路1218号 免费参加!

本周四至周日

(5月21至24日)

早10至晚7点

最新澳洲公寓项目! 1, 2, 3居室+顶层豪华楠装修公寓 墨尔本市中心南岸优越位置

澳洲独立律师 库产的相关疑问

- 永久产权公寓, 可世代相传
- · 在中国即可拥有管理澳洲物业
- · 首期仅10%(余款竣工后付)
- 节省高额维州政府印花税

每天2至3场45分钟免费澳洲房地产信息说明会!

热线: (021) 5109 8618 网址: www.cexpo.com/sh

活动主办方:

CENTRALEQUITY 澳洲中正房地产集团





直接与

澳洲开发商

在上海沿谈!