

## 中消協在京發佈 2016 年旅遊服務再體驗調查報告

2016-10-09 中國消費者協會



10月9日，中國消費者協會在京召開情況通報會，通報了2016年旅遊服務再體驗調查結果。

中消協曾在2015年聯合部分省市消協開展的旅遊服務體驗式調查，在廣大消費者、各界媒體、政府有關部門、地方政府的高度關注和支持下，很多重點披露的問題得到了快速處理。今年2月，為進一步解決擾亂旅遊市場秩序、侵害旅遊消費者權益等突出問題，國務院辦公廳印發了《關於加強旅遊市場綜合監管工作的通知》。為配合國務院通知要求，進一步加強對旅遊市場的社會監督，督促政府及有關部門強化市場綜合監管，讓廣大消費者享受安全、放心、舒心的“十一”黃金周旅遊市場環境，中消協在今年8-9月針對2015年體驗調查中問題相對集中的30條旅遊線路進行了再體驗活動。

據悉，本次再體驗活動由來自14個省級消協組織及專業調查人員組成的60名消費維權志願者具體實施。根據再體驗調查設計，要求體驗員借助相關專業設備，獲取視頻、錄音、照片等圖文影像一手資料，既要就2015年的老問題進行對比調查體驗，又要發現和記錄旅遊服務中的新問題。

本次再體驗結果顯示，部分線路在導遊、購物、餐飲、交通和景區等方面服務有明顯改善。如，一些導遊會善意提醒“消費陷阱”，遇有突發情況能熱心提供說明；多數體驗員反映商品品質總體尚好，景區售賣物品能明碼標價；大部分體驗員反映團餐量足有特色，交通工具與合同承諾一致；不少體驗員反映一些景區設置了便民設施，安保舉措有所加強，等等。然而，令人遺憾的是，一些 2015 年體驗中發現的如違反合同、強制消費、更改路線、黑導遊、景區環境衛生問題等，在本次再體驗的 30 條線路中相關問題依然存在。主要問題有：一是更改線路、承諾不兌現、黑導遊依然存在，35.0%的體驗員遇到更改路線的情況；二是使用“當地x星”、“准x星”等模糊用語，入住“星級”酒店變成普通家庭旅館，23.3%的體驗員表示其所住酒店的檔次與合同承諾不一致；三是存在司機邊開車邊打電話、大巴安全帶缺失或損壞等安全隱患，部分景區及周邊存在計程車不打表或打表加價等高價宰客現象；四是景區客流量控制不到位，環境衛生有待改善；五是強制購物換“新招”，一些導遊及從業人員利用同情心、迷信宣傳、孤立遊客、公開指責等強迫或變相強迫消費者購物。從本次再體驗總體情況來看，購物環節問題依然較多，特別是在強制消費、導遊回扣等方面發現的問題相對突出。除此之外，其他如旅行社開發票索取稅點、官網價格與實際價格不符等情況也較多。

通報會上，中消協還公佈了本次再體驗中發現的 22 起涉及安全隱患、合同違規、強制消費、違規導遊、疏于管理、規則任性等嚴重侵害旅遊消費者合法權益的典型問題，並已於 9 月下旬將典型問題線索移交給了旅遊主管部門處理，並建議舉一反三，加強綜合監管，為“十一”黃金周營造良好的旅遊市場環境。“十一”前夕，中消協還就旅遊服務中容易發生的問題發出專題消費提示。中消協希望各地政府將建設良好旅遊市場環境作為加強城市綜合治理的重要問題來抓，明確各相關部門職責，就旅遊服務中涉及到的旅遊社及導遊、景區管理、餐飲衛生、道路交通、價格票據、應急救助等問題建立多部門聯動機制，加強旅遊市場綜合監管，保障消費者合法權益。針對仍然存在的導遊擅自改變線路、強制消費等損害旅遊消費者合法權益的行為，中消協呼籲有關部門加強監管，對於涉事人員必須進行嚴肅問責。中消協希望廣大導遊及旅遊從業人員遵守相關法律、恪守職業道德，從提高旅遊服務滿意度中合法獲取正當利益，堅決抵制旅遊服務企業的不合理、不正當的服務要求，自覺捍衛旅遊消費者的合法權益。

中消協認為，建設安全、放心、舒心的旅遊消費環境需要全社會的共同努力，更有賴於旅遊目的地城市管理者、政府有關部門及旅遊從業者大力提高管理水準和服務能力。中消協表示，將進一步配合政府有關部門做好旅遊市場監管工作，認真履行社會監督職責，維護消費者合法權益。