



## 中消协通报旅游暗访调查情况

## 196人卧底96条线,发现问题很严重!

中国消费者协会28日通报了开展“国内部分旅游线路体验式调查”的情况。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。

## 超3成团餐饮食不卫生

报告显示,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。此外,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,在拉市海茶马古道的午餐中出现了苍蝇。

## 超3成遭遇强迫购物

购物已经成了跟团旅游必不可少的一部分,强制购物已成为司空见惯的乱象。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。

## 所住酒店与合同不一致

25.0%的体验员表示,所住酒店的档次与合同中承诺的不一致。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,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。 据《法制晚报》



## 温岭“7·4”厂房事故调查

荷载过大致坍塌  
市长等多人被免职

新华社电 记者从浙江省安监部门获悉,经调查,导致14死33伤的温岭“7·4”厂房坍塌事故,是一起重大安全生产责任事故,系违法建设、楼顶蓄水等原因导致厂房荷载过大结构失稳而坍塌。责任追究方面,22名干部被给予党纪政纪处理,其中时任温岭市长等多人被免职。

7月4日,温岭大溪镇佛院村的温岭市捷宇鞋材有限公司发生厂房坍塌事故,坍塌面积约2000平方米,事故共造成14人死亡、33人受伤,直接经济损失1100余万元。

经浙江省相关部门组成的事故调查组调查,7月4日事故发生前,位于捷宇公司厂房西楼4层的腾辉鞋厂成型车间内有51名员工正在作业。16时08分许,厂房西楼3、4层厂房突然发生坍塌,拉塌毗邻的南楼部分建筑,并造成西楼4层成型车间电气线路断裂,引发火灾。

经现场勘察,捷宇公司厂房呈“回”字形布局,坍塌主要发生在西楼,楼顶兼有蓄水池功能,1至3层由捷宇公司自己使用,第4层由腾辉鞋厂租用。屋顶水池蓄水用于消防、日常生产以及养鱼,水深一般在50厘米左右。

事实上,该厂房多年前已被认定为违法建筑。对这起事故的直接原因,调查组认为,是因厂房楼面荷载过大,钢结构承载力不足,致使房屋结构体系失稳造成厂房坍塌。间接原因包括,捷宇公司非法占用土地,违法建设厂房,直接组织劳务人员违规施工,未经荷载计算擅自在屋顶建造水池用于蓄水,擅自将存在严重建筑质量安全问题的厂房投入生产和出租用于生产,导致增加建筑荷载等。

经综合判定,调查组认为,这是一起重大的生产安全责任事故。调查组建议,对捷宇公司法人代表,非法占地、违法建设和使用厂房的实际决策人徐福林,大溪镇佛院村党支部书记戴声彩追究刑事责任。对其他涉嫌犯罪的问题,由司法机关依法独立开展调查。

同时,温岭市委、市政府及相关部门,大溪镇党委、政府及相关部门,佛院村村干部等22人被给予党纪或政纪处理。其中,温岭市委书记徐淼被省委组织部诫勉谈话。浙江省委决定提议温岭市市长李斌不再担任市长职务,温岭市人大常委会已决定接受李斌辞去温岭市市长职务,决定对其进行诫勉谈话,并责成其作出深刻检查。温岭市副市长张文洋被免职,给予党内严重警告、行政降级处分。

香港一富商在台遭绑架  
38天后获救

新华社电 香港商人黄煜坤上月在台湾新北市被绑架,经过38天的追查,10月27日晚,台湾警方在云林县成功解救黄煜坤,并抓获14名嫌犯。

68岁的黄煜坤系香港东方明珠石油主席,2013年因以东方明珠石油公司名义收购美国天然气油田时涉嫌串谋诈骗及清洗犯罪收益,被香港廉政公署控告。交保后,他来台隐居。

今年9月20日,黄煜坤在新北市新店住处被绑架,并被运南下,囚于云林县。警方接报后成立专案组,全力破案。据台湾检警披露,其后,东方明珠集团两次收到附有影片的勒索电子邮件,绑匪勒索7000万港币赎金,并要求以“比特币”支付。

为保证人质安全,黄煜坤的家属在10月26日将赎金换成“比特币”汇至指定账户,但家属疑操作有误,1300万港币未汇成。因汇款未成功,警方担心歹徒拿到钱后撕票,26日晚至27日凌晨展开行动,逮捕包括蔡文力、才广忠、蔡茂典、吴金旺四名主嫌在内的12名嫌犯。27日晚,警方在云林口湖乡埔南村一废弃空屋内救出黄煜坤,逮捕2名嫌犯。

综合台湾媒体报道,黄煜坤被救出时身体虚弱,已送医治疗。主嫌之一蔡茂典系云林县四湖乡溪尾村村长。

外出旅游,你遇到过这样的糟心事吗?  
来自中消协体验者的十起典型案例

## 案例一:骑马踢伤赔付难

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:没有给游客交代任何骑马的注意事项和操作方法。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。一个月后合同承诺仍未兑现。

## 案例二: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,导游擅自取消行程。结果游客休息半天。

“你们的行程单上清清楚楚写着是一个赠送景点。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,造福一下寺院里面的工作人员。如果你们不去烧香,去那里确实没什么意思。”(导游说)

## 案例三:一天行程变半天

时间:8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。

## 案例四: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)

## 案例五: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

事件:游客不参加自费项目(三亚千古情),导游态度恶劣,言语带有讽刺性。“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)

## 案例六: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,那么我跟你讲,今天您丢了,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)

## 案例七:欲入湿地须骑马

时间:9月24日 地点:云南拉市海湿地公园

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。

## 案例八: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土特产推销,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。

## 案例九:诱导购物吃回扣

时间:9月23日 地点:湖南

旅行社:张家界纳百利国际旅行社

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,两个加起来去的比较多,不管你是去一个还是去两个,你只要去了,我多少都是有提一点的。全部都去了,公司还有奖励,两百块钱一个团。”(导游说)

## 案例十: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”,在大巴上全面向游客介绍螺旋藻,称能治疗各种疾病,尤其是痛风和高血压。

据新华社