

30个样本小区 总体满意度得分表

序号	小区名称	物业服务企业	满意度综合得分
1	水岸心境	维科物业	88.79
2	东海花园	雅誉物业	87.19
3	海尚广场	银亿物业	86.29
4	格兰云天1期	中建物业	86.18
5	新时代	绿城物业	85.95
6	君御湾	世茂物业	85.63
7	学苑名府	耐森物业	85.63
8	丰华名都	亚太酒店物业	83.94
9	同方杰座	雷斯顿酒店物业	83.33
10	万科公园里	万科物业	83.33
11	颐景园	奥克斯物业	80.91
12	荣安佳境	荣安物业	79.70
13	新佳苑	永达物业	79.41
14	新星都市	永成物业	79.39
15	藏山丽景	捷达物业	78.13
16	甜蜜家园	太平洋物业	77.88
17	维萨里	新上海物业	77.58
18	芳辰丽阳	经济技术开发区太平洋物业	77.50
19	茶苑小区	斯金物业	76.36
20	启文花园	甬兴物业	75.45
21	福明家园	雅高物业	74.85
22	南裕二村	美益物业	74.84
23	南都绿洲	新建业物业	74.55
24	金谷小区	宏建物业	74.52
25	天水家园	杭州公明物业	73.64
26	五江湾	联合物业	71.88
27	天顺公寓	君润物业	71.52
28	清林闲庭	美屋物业	69.70
29	彩虹四季	东房物业	67.10
30	假山新村	经纬物业	62.26

注：满意度得分为加权计算。

快评 让消费者“强”起来 经营者应主动作为

明明侵害了我的权益，对方却要么店大欺客蛮不讲理，要么耍弄太极拖延推诿……作为消费者，大家最普遍的感受，就是在发生消费纠纷时，明显感觉自己处于弱势地位。在遭遇物业与旅游消费纠纷时也不例外。面对强势的经营者和不低的维权成本，无助、无奈是消费者最常有的感觉。

要让消费者由“弱”转“强”，除了《消费者权益保护法》和消保委、相关职能部门等要继续为消费者撑腰外，经营者不但不能缺席，更应主动作为。在产品与服务竞争日趋激烈的今天，对于经营者来说，培育成熟与忠诚的消费者，与消费者一起共建消费秩序、共享服务品质，也是其生存与发展的现实需要。拿物业服务来说，现在多个小区物业催收物业费来理直气壮，对于广告、停车费收入却遮遮掩掩，叫业主如何气顺？要是业主气不顺，物业的日子又如何好过得了？

别以为消费者“强”起来以后，会让经营者利益受损。恰恰相反，从长远来看，只有经营者和消费者共同参与消费秩序的建设，这个行业才能获得更好的发展，物业、旅游等行业概莫能外。很难想象一个靠欺客上位的店家能走多远。因此，无论是在“3·15”还是平时，经营者还是少耍些取悦消费者的花招，多出些落实消费者权益的实招。当然，相关的制度设计与有关部门的“给力”也必不可少。

胡晓新

这家旅行社太坑——

说好的“准五星”酒店 竟是家个人经营的小酒店 游客半夜被冻醒

“阿尔山6日游”，宣传上说入住“准五星”酒店、泡温泉，结果住的却是一家个体户经营的小酒店，第一晚睡觉还被冻醒了；泡的温泉，温度低不说，水面还漂浮着杂物……这就是市民柳女士的遭遇。

游客：入住“准五星”酒店被冻醒

时隔阿尔山之旅已有一个月，但柳女士昨天向记者提及此事时，仍叹息连连。柳女士说，一个月前，她参加了鄞州区一家旅行社组织的“阿尔山6日游”。记者从双方签订的“乐行族境内旅游合同”上看到，该旅游产品为半自助户外旅行，价格为3380元/人。游客自行前往沈阳火车站集合，两晚在火车上度过，在“阿尔山准五星度假酒店”标间住三晚。

“宣传说入住‘准五星’酒店，而且微信公众号推文展示的图片，酒店金碧辉煌，给人的感觉很不错，可实际入住的却是一家个体户经营的小酒店。”柳女士说，“入住的酒店是一幢四五层楼的建筑，里面装修很简单，房间里的淋浴热水器需要临时烧水。供暖设备也不理想，第一晚我被冻醒了，第二晚酒店向我们提供了电热毯，我这才勉强睡了好觉。”

柳女士还告诉记者，宣传时旅行社说酒店温泉池有30多个，可实际去泡的时候才发现，只有一个温泉池可泡，水温较低，水面还有很多白色漂浮物。

另外，柳女士还表示，阿尔山当地在火车票、景区门票等方面给游客是有补助的，但旅行社并没有把这些优惠回馈给游客，“而且在游览阿尔山的行程里，旅行社也没有安排约定的地接领队。”

据了解，目前至少有6名游客对该旅行社安排的此次行程进行了投诉。他们均认为，旅行社存在违约、服务瑕疵等情况，应承担违约责任。

旅行社：酒店安排方面确实有失误

“酒店安排方面确实有失误，但我们的初衷是，考虑到原约定的酒店装修老旧，担心影响游客体验，所以安排了一个刚装修四五年的酒店。关于温泉的问题，原约定的酒店是有温泉的，但需要另外付费，实际安排的是博物馆的温泉。”该旅行社楼经理向记者表示，“游客觉得温泉的温度较低，但我们当初考察时认为还是不错的，漂浮物可能是天然火山温泉的正常漂浮物。”

据了解，游客实际入住的酒店全称为“阿尔山市云露度假酒店”，营业执照上显示，“类型”为个体户，“组成形式”为个人经营。也就是说，这是一家个人经营的酒店。当地旅游机构公布的五星级、四星级酒店名单中，记者未查询到这家酒店的名称。

网上信息显示，该酒店在多家线上销售平台的报价为“人均255元”。面对记者如何定义“准五星”的疑问，楼经理并没有正面回应。不过他坦言，最终安排的酒店与宣传图片上的确实不是同一家，更换酒店前也未与游客沟通。

至于当地给游客提供的奖励、优惠措施，楼经理认为，那些优惠是针对散客的，而柳女士参加的是旅行社组织的团队，因此，当地提供的种种优惠应该是给旅行社的。

柳女士等6名游客提出的退还团费并进行适当补偿的要求，楼经理认为并不合理。

说法：酒店业不存在“准几星”的说法

事实上，星级饭店评定有严格的标准。我国的《旅游饭店星级的划分及评定》文件显示，目前国内酒店评级仅设置了一到五星的评星等级，即一星级、二星级、三星级、四星级、五星级（含白金五星级）。

有业内人士分析说：“住宿是旅游中最重要的环节之一，可国内大多数酒店都没有参与国家星级饭店评选，所以我们经常会在各类旅游产品的宣传中看到入住‘准五星’‘准四星’酒店的说法。事实上，酒店业根本不存在‘准几星’的说法。”

记者查询市旅游质监所近年发布的旅游质监情况通报发现，涉及旅行社的有责投诉并不鲜见。去年4—6月，我市旅游质监所组织开展全市旅游执法检查交叉检查，“旅游合同签订不够完善，签约时间、地点、游客信息不全，存在‘准四星、准五星’模糊表述”是其中存在的主要问题。

建议：第一时间固定证据进行维权

对于柳女士等人的遭遇，宁波市文广旅旅游局有关人士明确指出，没有通过星级评定的酒店均不能以星级标准自居，“准五星级”“仿五星级”“类五星级”等说法都是不可取的。

“建议消费者第一时间固定证据，例如，对虚假宣传的相关网络页面进行截屏，维权时将证据提供给有关部门。”市消保委副秘书长周丽娟表示，发生类似情况，建议消费者拨打12345热线进行投诉、举报。

市文广旅旅游局有关人士指出，经消费者投诉、举报后，有关部门将对相关旅游企业进行处罚；经过调解双方无法达成调解协议的，投诉人可按照有关法律法规向仲裁机构申请仲裁，或向法院提起诉讼。

记者 谢舒奕