



# 在线旅游

## 哪些问题让你伤不起?

□本报记者 博雅

### 问题 1 机票退改费用太高

据北京消协调查结果显示,大多被调查者对在线旅游行业基本满意,但整体满意度水平不高。被调查者最不满意在线旅游问题依次为:网上宣传与实际不符、订单被随意更改或取消、退改票费太高。

在4956名被调查者中,31.64%的人表示对网上宣传与实际不符最不满意,22.46%的人对订单被随意更改或取消最不满意,18.36%的人表示对退改票费太高最不满意,13.42%的人表示对霸王条款最不满意,11.02%的人表示对强制捆绑其它产品最不满意,另有3.11%的人对其它问题不满意。

杨晓军表示,被调查者最不满意的在线旅游格式条款依次为:网站对第三方出现问题不承担责任、网站不对网络中断等问题造成损失承担责任、一旦“注册”即表示接受网站所有条款,所占比例依次为32.06%、26.98%和22.46%,三者总共占到81.50%。其次是网站单方更改其提供服务和发生争议要到网站所在地法院起诉,分别占比为12.57%和5.93%。

### 问题 2 网站隐瞒服务缺陷

“随着互联网技术的发展和普及,在线旅游网站的页面设置、功能设置等方面都比较完善。也正是其方便、快捷等优点,吸引了越来越多的消费者。”杨晓军介绍说,但客观上,在线旅游网站目前还存在一些问题不容忽视。如:部分在线旅游网站通过发布虚假广告信息,误导欺骗消费者,谋取不当利益;部分在线旅游网站单方面设置不公平格式条款,规定消费者一旦“注册”即表示接受网站所有条款,同时对第三方提供服务过程中出现的问题不承担责任,对网络中断等问题造成损失也不承担责任;部分在线旅游网站甚至故意隐瞒旅游产品和服务的缺陷、危险性等信息,或对关键内容进行模糊化处理。

在本次北京消协的满意度调查结果显示中,记者也看到:63.42%的被调查者认为网站没有清楚地告知权利义务,83.76%的被调查者认为网站存在不公平格式条款。

### 问题 3 消费遭“强制捆绑”

在线旅游预订过程中,你是否遇到过哪些不愿接受的问题?通过北京消协调查发现,51.41%的被调查者表

如今,互联网+传统旅游业已经成为旅游行业发展的新常态。然而,北京消协的调查显示,现阶段消费者对在线旅游服务的满意度并不高。“网站不公平格式条款、机票退改费用高、网上宣传与实际不符等问题,已成为消费者对在线旅游投诉的重灾区。”近日,北京市消协副会长兼秘书长杨晓军在接受采访时说。

那么,当前在线旅游中存在的问题,有哪些让你伤不起?期待在社会各方的努力下,这个行业能够健康发展,让人们敢消费、愿消费。



示遇到过订单产品被更改或随意取消现象,65.68%的被调查者表示预订产品时被“强制捆绑”其它产品。

杨晓军表示,客观地说,在线旅游网站上的预订过程应该是方便的,那为什么预订过程还会存在满意度不高、不满意因素并存的问题?分析有关投诉不难发现,在线旅游网站单方更改或取消订单却推诿拒绝承担相关赔偿责任,导致消费者自行承担损失的问题时有发生。问题发生后,由于在线旅游涉及环节较多,责任相对模糊不清,再加上目前行业缺乏统一标准,消费者维权往往比较困难。此外,还有部分在线旅游网站通过违规搭售保险等手段,从中谋取不当利益。

### 问题 4 售后服务难满意

“在线旅游预订和服务过程中,发生纠纷,你认为解决渠道畅通吗?”调查发现,多数被调查者对在线旅游售后服务

务不太满意或不满意。其中,79.38%的人认为退改票费比例不合理,67.37%的人认为投诉处理不及时,65.96%的人认为退订手续不便利,39.55%的人认为客服人员不够专业。

对此,杨晓军分析认为,近年来媒体关于在线旅游的曝光屡屡发生,其中曝光最多的就是售后服务问题,尤其是高昂的退改票费问题。据消费者网在线投诉平台统计,消费者由于操作失误、突发情况改变行程,被扣取高额退改票费的投诉,占到其2015年在线旅游投诉总量的63.57%。一些在线旅游网站打着“超值套餐”等旗号,以超低价吸引消费者,但其背后隐藏的是高昂的退改票费用。一旦发生消费纠纷,这些在线旅游网站便推诿拒绝承担相关赔偿责任,通过擅自修改退改票规则、设置“霸王条款”等手段阻拦消费者退票,有的特价机票甚至需要扣取百分之百的退改票费。

### ■呼吁

## 旅游企业应完善首问负责制度

针对当前在线旅游消费者满意度整体水平较低现状,杨晓军认为,在《旅游法》没有对在线旅游进行专门规定,亦未出台实施细则的情况下,在线旅游的监管已经难以适应行业发展以及消费者权益保护的需求,消费者维权缺少有力的法律保障。为此,北京消协呼吁有关部门尽快出台相关法律法规,明确在线旅游平台以及线下主体的责任及其行为准则,加强对在线旅游行业的监管,促进在线旅游行业健康有序发展。

同时,希望在线旅游平台企业以及线下主体能够做到诚信自律,对照

本次调查结果,正视消费者的诉求,努力为消费者提供更加优质的产品和服务。希望在线旅游平台企业树立消费者优先的理念,积极落实、完善首问负责以及赔偿先付制度,切实维护消费者的合法权益。

记者了解到,针对在线旅游存在的问题,下一步,北京消协将通过与在线旅游平台企业搭建纠纷快速解决通道,指导和监督在线旅游平台企业积极主动处理消费投诉,提高消费纠纷解决效率,同时进一步推进在线旅游网站不公平格式条款的整改,针对侵害众多消费者权益的行为提起公益诉讼。

## 珠峰景区4月恢复旺季价格

“冬游西藏·乐在珠峰”活动将于3月31日结束,4月起珠峰景区将恢复执行旺季门票价格即180元。

西藏定日县旅游局介绍,近年来珠峰景区基础设施不断完善,从县城到大本营通柏油路,大本营通电;还建设了旅游综合服务站,提供救援和住宿服务。

旅游部门提醒游客,如到珠峰大本营游览,需携带个人身份证,还要办理边境通行管理证。另外景区昼夜温差大,游客需带足衣物,注意防寒保暖。(新华)

## 西宁诚邀丝路沿线游客品清凉

拓展夏都西宁的品牌和内涵,将西宁市生态资源优势转化为旅游发展优势,今年,西宁市将继续在夏都清凉品牌上下功夫,加大与土耳其、意大利等丝绸之路沿线国家(地区、城市)的交流,推出多项特色旅游线路和产品,吸引更多境外游客来西宁感受清凉。

据了解,为了提升旅游服务功能,今年,西宁市将重点规划一批有规模、上档次的旅游项目,重点支持丝路自驾车营地、鲁沙尔文化旅游产业园开发、湟源丹噶尔古城开发,智慧旅游、大通金帝顺冰雪旅游区、湟源扎藏寺景区开发、湟中群加国家森林公园自驾车营地、卡阳高山休闲牧场户外旅游区等建设项目,推进旅游“厕所革命”,提升景区停车场、自驾车营地等项目建设,加强旅游服务功能。(中新)

## 体育旅游成为云南又一亮点

如今,体育旅游作为云南旅游市场的一种“新产品”,越来越受到旅游消费者的青睐。据悉,2014年,云南省接待国内外体育旅游者约861万人次,体育旅游收入达到123.1亿元,分别比上年增长29%和35%,占云南省接待国内外游客总量和旅游总收入比重分别达到3.0%和5.0%,体育旅游者的人均消费约1420元,是一般游客人均消费946元的1.5倍。可见,云南省旅游市场体育旅游消费迅速活跃,体育旅游发展态势良好。

据悉,目前云南体育旅游形成了三大旅游版块,分别为滇西北黄金旅游区主要分布有雪山、峡谷、江河,是登山、攀岩等体育活动开展的主要集中地;滇西南旅游区则主要分布有地热河谷、原始森林,并与东南亚国家接壤,是漂流、自驾车探险、跨境体育旅游活动的集中地区;滇中分布有多个高原湖泊,并集中了中心地区城市人群的较高消费能力,水上运动及网球、高尔夫球的开展是最大特色。(春晚)