



“这个线路会不会有强制消费？自费项目大概多少？住的真会是五星品质吗……”当今，随着旅游成为人们休闲消费生活中的一项重要内容，旅游产品性价比如何备受关注。为进一步保护消费者合法权益，规范旅游消费市场秩序，北京市消协继2016年京津冀三地消协联合开展旅游消费体验式调查后，近期再次对北京市旅游消费市场开展旅游消费体验式调查。

跟团出游 小心旅行社这些坑人伎俩

——市消协发布旅游消费体验式调查结果

□本报记者 博雅

7月10日公布的调查结果显 示，与2016年相比，本次调查退 团体验和一日游体验得分均有一定 程度提升。在具体体验方面，景 区服务相对较好，旅行社服务相 对较差。其中，旅行社的问题较 为集中在以下5个方面。

【问题】 行程结束 旅行合同被收回

“本次调查发现，全部线路 旅游合同签订率仅为65%，签约 率偏低。而且，部分旅行社提供

的旅游合同中存在信息披露不完 整、条款内容不规范、隐藏强制 消费项目等问题，交通、住宿与 团餐标准等内容不明确。”市消 协有关人士介绍，还有部分旅行 社向消费者提供电子旅游合同， 合同上没有任何形式的签字程 序。例如：有些旅游线路仅有网 站反馈的电子版度假产品确认 单，确认单仅有携程网电子章， 并无消费者签字确认。

此外，还有部分旅行社在行 程结束前将合同收回，在此次 体验调查中不少调查员均遇到此 类情况，“试想，合同被收回

后，如遇到问题，消费者还有维 权的证据吗？”

讲解有限 导游责任意识弱

调查发现，部分导游在行程 未结束前自行离团。此外，导游 存在未按规定佩戴相关证件的情 况。例如：在一日游和异地全程 体验中，仅有53.33%的线路中导 游佩戴相关证件，其他则未佩戴 相关证件或证件内容不清晰。另 外，导游服务规范性差。部分导 游讲解有限，一般多为在大巴车 上介绍路线，而到景点内以游客

自由活动为主，导游并无陪同。 例如：在北京一日游一个线路的 5个景点中，有导游陪同的只有 一个景区。

隐性消费，行程中普遍存在

“在一日游和异地全程体验 线路中，部分体验线路存在强制 消费现象，且多为隐性强制消 费。”调查显示，合同中未标明 的、但对行程有影响的隐性强制 消费普遍存在。例如：在北京一 日游的一个线路中，导游要求游 客在团费之外，每人另行支付70 元“导游讲解和小交通电瓶车费 用”，否则会影响行程；还有如 不乘坐上山的交通工具，就会影 响行程的情况。此外，强制自费 项目大部分无法开具发票或者收 据，为后期维权带来困难。

景点缩水 与合同约定不符

调查发现，旅游行程存在景 点缩水和替换景点的情况。例 如：有的线路度假产品确认单中 的鸟巢、水立方被削减；有的合 同中写有包含十三陵景区，但实 际并未进入景区参观，只是外围 观看。

此外，游客乘坐的交通工具 安全性堪忧。多条线路调查员发 现，旅游大巴存在超载现象，司 机在开车途中有吸烟、接打电话 、与导游聊天等现象，大巴座位 安全带以及扶手处于损坏状态， 或安全带不能正常使用。部分住 宿宾馆条件与合同不符。旅行社 存在随意更改住宿 酒店规格、降低住宿标准的情 况。团餐质量普遍低下。虽然随 团定制团餐标准，但未按照合同 标准执行。

官网信息 内容名实不符

调查发现，部分旅行社官网 显示的旅游产品的信息与消费者 报名或者电话咨询时被告知的 信息内容不相符合。此外，投诉 后问题解决不到位。此次调查 中有调查员投诉原定景点中的 万寿寺改为“景泰蓝”购物店， 与旅游 合同不符，但并未得到旅行社 的合理解释。



【建议】

擅发一日游广告，将受严 惩。 据了解，《北京市旅游条 例》将于8月1日起施行，《条 例》针对一日游所表现的突出问 题做了具体规定，今后擅自散发 一日游广告、以不合理低价非法 揽客、诱骗强迫或变相强迫购 物、擅自变更行程等行为均将依 法受到严惩。建议相关部门加大 宣传贯彻，让《条例》规定被大 家熟知。

实行“二次查处终身禁止 入行”机制。建议相关政府部门 持续加大监管力度，旅游管理部 门应对违法违规者建立黑名单及 行业退出机制，建议实行“一次 查处高额处罚，二次查处终身禁 止入行”机制，对处罚结果通过 官方网站向社会公示，并通过媒 体对其行为予以曝光。

线上线下完善管理，明码标 价。旅游行业经营者是旅游市场 主体责任的第一责任人。在线旅 游平台作为第三方服务平台，以 推介旅游产品业务为主，应加强 对线上旅游产品服务质量的管 理，线上确保发布的信息准确无 误。同时，景区应强化内部管 理，线下做好服务管理，严格监 督景区提供商品与服务的价格及 质量，明码标价，杜绝欺詐。

消费者出游前务必要签约。 消费者要有维权意识，出行前务 必签订合同，注意合同中的不合 理条款内容，最大程度保护自身 利益。旅行社所推广宣传的实际 上是一种旅游产品，消费者在与 旅行社签订合同之前应详细了 解，尤其是旅游产品中介绍旅游 项目的信息，做到心中有数。

湿热天气可食黄鳝调脾胃

□本报记者 唐诗

今天是入伏第一天。进入伏 天，天气湿热，此时多食用黄 鳝，有益身体。北京胸科医院营 养医师马皎洁介绍道：“从中医 角度来讲，黄鳝性温味甘，具有 补中益气、补肝脾、除风湿等作 用。而从营养学角度来说，黄鳝 在鱼类中属于热量较低的那种， 和红色肉类比热量就更低了，但 所含蛋白质、维生素和矿物质却 一点也不低，所以也较适合天气 炎热时食用。”

“夏季，上班族长期呆在空 调房内，还容易出现干眼症，因 此除了黄鳝以外，我们还应该多 食用胡萝卜、河蚌等食物，同时 应注意多补充水分。除了白开水 以外，还可以多喝些解暑汤，如 绿豆汤、莲子粥、酸梅汤等。” 马皎洁说。

伏天时节，潮湿闷热，在这 种高温、低压、湿度相对较大的



气候中，人体容易感觉到烦 躁、疲倦，出现食欲不振，消 化不良的症状，马皎洁提示大 家，因此要格外注意饮食卫生， 少吃油腻生冷的食物，以免加重 脾胃负担。

为使大家吃得方便又健康， 马皎洁推荐了两道适合暑湿季节 的食疗方。

山药鳝鱼汤

配方：鳝鱼1条，淮山药300 克，香菇3朵；葱段、盐、味精、白砂 糖、植物油、香菜段各适量。

制法：鳝鱼切段，切一字花 刀，焯透；淮山药去皮切滚刀



块，焯水。炒锅放植物油烧热， 放淮山药炸至微黄捞出。锅留底 油烧热，下姜片、葱段爆香，放 鳝鱼、香菇、料酒、开水、淮山 药，用小火炖5分钟，加调味料 炒匀即可。

橘子山楂桂花羹

配方：橘子、山楂各50克， 桂花20克，白砂糖适量。

制法：橘子去皮籽，切丁； 山楂洗净去核，切片；桂花洗 净。炖锅内放入橘子、山楂、桂 花，加入适量清水，大火烧沸后 改用小火煮25分钟，加入白砂 糖，搅拌均匀即可。

丰台工商分局 查处假冒宝洁公司日化用品

近日，丰台工商分局联合宝 洁公司商标代理人，对辖区内销 售日化用品的商户进行了专项检 查。此次执法队伍由分局商标 科、岳各庄工商所组成，对辖区 内的20家经营日化用品的商户 进行了专项检查。在检查过程 中，执法人员首先检查了商户的 经营资质，看其是否具有营业执 照，营业执照内经营范围是否与 实际经营相符。

随后，在宝洁公司商标代 理人的陪同下，对这些商户销售 的宝洁公司日化用品进行了检 查，在检查过程中，发现13家商 户内

存在销售涉嫌侵犯宝洁公司注册 商标专用权的行为，执法人员现 场发现涉嫌侵权的舒肤佳牌香皂 174块，海飞丝、潘婷、飘柔洗 发水共150瓶，舒肤佳、玉兰油 沐浴露25瓶，佳洁士牙膏55支， 执法人员依法对以上侵权商品进 行了扣留，并约见13家商户的负 责人携带相关材料，于指定日期 到工商所接受进一步处理。

渠忠涛



遗失声明	北京景泰顺宜科技有限公 司遗失发票(发票代码: 111001371011 发 票 号 08926926、08926929)特此声 明作废。