

省消协发布2015年山东省内旅游消费体验式调查结果

导游服务和吃住最不让人满意

本报记者 马绍栋

山东省消费者协会于2015年11月至12月联合各市消协组织开展了省内旅游消费体验式调查活动。根据发布的调查报告,吃住及导游服务存在问题较多。其中66.7%的体验员反映旅途中餐饮食物价格明显偏高且卫生状况堪忧,80%的体验员反映旅途中所住酒店的价格明显偏高。

记者了解到,本次调查活动采用体验人员填写《旅游消费体验式调查表》的形式,对旅行社信息透明性、旅行社合同规范性和效力、合同一致性、旅行社发票提供情况、售后服务、导游服务、购物情况、餐饮情况、住宿情况、交通情况、安全保障、景区配套服务、游客旅游文明等13个大项、78个小项进行了体验调查。共体

验了9条省内旅游线路,分别是青岛市内威海蓬莱三日游,台儿庄古城、大战纪念馆、抱犊固红叶纯玩二日游,青岛海底世界崂山二日游,泰安曲阜两日游,莒县精品二日游,泰山地下大裂谷,泰安啤酒生肖乐园一日游,泰山温泉城一日游,夏津德百温泉一日游,济南方特一日游。其中济南方特一日游是自由行,其余8条路

线均为跟团游。

本次调查活动共通过4家旅行社进行了报名,分别是中国国旅(山东)国际旅行社、山东省中国青年旅行社、山东嘉华文化国际旅行社和山东旅游有限公司。本次调查活动共有63人次参与了体验,包括省消协理事、省市消协工作人员、志愿者代表、媒体记者、调查公司工作人员等,共获得有

效问卷47份。

调查结果显示,组团旅行社服务良好,得分为81.1分,明显高于其他环节;购物情况得到72.2分;景区服务、交通情况和餐饮服务三个环节得分在60至70分之间,处于及格水平;地接旅行社服务、导游服务和住宿方面等3个环节得分均低于60分,处于不及格水平。



导游

强推自费项目还随意改行程

本次参团旅游的8条路线中有5条路线的导游没有佩戴相关资格证,游客无从考证是否具有导游资格;有5条路线的导游压缩了游览时间;有导游随意更改行程、擅自更换景点。比如,泰曲两日游游客收到的行程单上列明的行程是第一日游览曲阜、第二日游览泰山,但旅行时没有经过游客同意直接改为第一日游览泰山,第二日游览曲阜,登山后十分疲惫导致游客在第二日游览曲阜时行走困难,甚至无法进行游览。

87.5%的导游景点讲解不详细,甚至有的导游不讲解行程单的景点却极力推荐自费项目。比如,青岛市内威海蓬莱三日游,青岛超逸旅行社的胡姓导游从火车站接到游客后,到车上就向游客推荐180元的自费项目。在七

位游客没有一位回应其推荐项目的情况下,胡姓导游擅自改变游客和中国国旅签订的旅游合同,直接将游客拉到自费游船上。游客发现不是旅游合同上规定的项目和行程后,提出了按合同和行程安排旅游的要求,胡姓导游才不情愿地回到合同规定的行程上来。

75%的导游没有做到提醒游客文明旅游、不乱扔杂物、不大声喧哗;25%的导游服务态度比较恶劣。另外,有体验员反映有导游压缩行程,增加购物项目。比如,青岛市内威海蓬莱三日游,游客坐了4个小时的车到了蓬莱阁,导游只让游览1个小时,然后就把游客拉到了购物点进行购物,在购物点停留了4个多小时,导致游客非常疲惫。

用餐

一份青椒豆腐皮要32元

本次参团旅游的8条路线部分用餐是由游客自己承担的,但就餐点常由导游强行指定,其中有6条路线的导游只向游客推荐一家餐厅,而且不接受游客的建议。比如,青岛海底世界崂山二日游第二天午餐,游客要求去崂山景区附近一家饺子城用餐,导游和司机推脱不走饺子城附近,不同意去。后来游客乘坐的车经过了那家饺子城,但是司机不肯停车,最终还是把游客带到了一个叫“海鲜农家院”的餐馆,这个餐馆没有菜单、所有菜品均无标价,不仅菜品贵,而且卫生条件也很差。另外,导游指定的餐厅周围基本上无其他餐饮设施,导致游客没有其他选择,只能到导游指定的餐厅就餐。

调查发现,66.7%的体验

员反映旅途中餐饮食物价格明显高于其他地区同类食物价格。比如,青岛这家“海鲜农家院”的一盘普通青椒豆腐皮要32元,再比如济南方特园区内的食物价格(一个普通的肉夹馍要12-15元)是其他地区同类食物价格的3到4倍,且周边餐饮配套又没有跟上,导致游客只能花高价就餐。还有体验员反映旅途中导游留给游客的就餐时间非常短,一般只有半个小时,甚至有的导游没有给游客空出吃饭时间。

此外,餐饮卫生状况也让人担忧。63%的体验员反映餐厅服务人员个人卫生不达标,55.6%的体验员反映餐厅就餐区域环境卫生不达标,33.3%的体验员反映餐具卫生不达标,22.2%的体验员反映餐饮食品质量不高。

住宿

说好的星级酒店变家庭宾馆

本次体验的9条路线中有5条体验了住宿,其中有3条路线所住酒店的档次与合同中承诺的不一致。比如,青岛海底世界崂山二日游的行程单中列明的住宿标准为三星标准-双人标准间(空调、电视、热水、独立卫生间),但是实际入住的是一家名为“美易时尚宾馆”的家庭宾馆,该宾馆服务台经常无人值班,擦鞋机是摆设(服务员说是“留着看的”),房间狭小,卫生条件极差。

在5条体验住宿的路线

中,有4条路线所住酒店的基本生活设施不健全,卫生状况令人担忧,如床单破洞、毛巾陈旧发黑、抽水马桶不可用、无热水、空调制热效果差、电视无信号、房间内电话不通等;有4条路线所住酒店的服务员服务态度差、前台经常没人,客人遇到问题找不到人反映;有3条路线所住酒店晚上噪音大、影响旅客休息。80%的体验员反映旅途中所住酒店的价格明显高于非旅游区同档次酒店的价格。

合同

《旅游行程单》常“省”到合同之外

报告指出,旅行合同规范性和效力存在不足,旅游行程单问题较多,旅行信息通知不到位。本次参团旅游的8条路线均与旅行社签订了合同,但是有6条路线的合同没有把《旅游行程单》作为正式文本附到合同里;有7条路线的行程单中对交通工具的信息介绍不够细致,多以“空调旅游车”表述,而没有注明交通工具的类型、档次和车况等信息;在5条体验住宿的路线中有3条行程单中没有标明住宿的详细信息(如住宿设施的档次、条件设施等),仅以旅游酒

店代替;在2个含早餐和1个含中餐的路线中行程单上均没有列明餐食标准。另外,在旅游合同中关于住宿标准出现了“挂三”和“准三”的字眼,但是没有列明详细的住宿条件,概念界定不清楚,导致旅途中消费者无法衡量住宿标准是否达标。

调查发现,15.2%的体验员反映出出发前旅行社没有告知有关旅行的信息,21.2%的体验员反映旅行社宣传的信息与旅行社工作人员告知游客的信息不一致,旅行社提供的服务信息不够完整。



床上玩手机危险

不是吓唬你!

要放年假了,本来是该好好休息一下的时候,但手机控们的身体歇下来了,眼睛却负担更重了,特别是很多人睡觉前必须要床上先玩够了手机才行。

睡前玩手机不仅影响睡眠,而且在黑暗或弱光环境下盯着手机半小时以上,会对眼睛造成伤害,严重的还可能会诱发青光眼致盲。

在昏暗的光线下用眼过度,还可能会造成瞳孔长时间散大,堵塞眼内液体循环流通,诱发青光眼。而青光眼是目前我国几大致盲眼病之一,后果严重。

到底这一习惯危害有多大,又该如何改变这一状况,关注逸周末公众微信号(qilyuzhoumo),可查看全部详细内容。点击逸周末微信页面右上角头像,再点击“查看历史消息”,还可以看到以前发送的所有内容哦。

相关新闻

新华社三亚2月1日电(记者 齐中熙 周慧敏) 游客遇到类似“青岛大虾”或是网上旅游产品的坑害,是该找当地旅游部门还是工商部门?也许今后的答案是,找“工商旅游分局”。

国家旅游局、公安部、工商总局2月1日在三亚市召开了全国旅游市场秩序整治工作会议,部署了2016年全国旅游市场秩序整治工作,并谋划

在全国推广“工商旅游分局”。

国家旅游局相关负责人指出,工商部门承担依法规范和维持各类市场经营秩序的责任,负责监督管理市场交易行为和网络商品交易及有关服务的行为,保护经营者、消费者合法权益。工商旅游分局是把工商的专属职能因地制宜地融入旅游市场监管中,使工商的职能服务于旅游市场秩序整治工

作。这适应了旅游产业面广、点多、分散的现状,符合旅游市场综合监管的需要,是治理旅游市场秩序的一把“利器”。

据了解,其实在1988年,广西桂林市就成立了工商局旅游市场管理分局,是以监管旅游市场为主的专业工商分局,是从工商行政管理角度加强对桂林旅游市场监管、服务旅游发展的主要力量。多年来,

桂林市工商旅游分局在开展旅游市场诚信建设、引导企业诚信经营,畅通投诉渠道、提升旅游消费维权便利化水平,以及加强协作、推进旅游市场综合管理等方面做了大量工作,取得了积极成效。

据悉,目前海口市、三亚市在工商行政管理局内设立了旅游市场监管局,对旅游市场实施专项监督。

“工商旅游分局”有望在全国推广