

# 在线旅游满意度不高， 过半被调查者遭遇“订单更改”

□据《北京晚报》

近日，北京市消费者协会公布2015年度在线旅游消费者满意度调查显示，现阶段消费者对在线旅游服务的满意度不高，“网上宣传与实际不符”成为被调查者最不满意的在线旅游问题；此外，超8成消费者认为在线旅游网站存在霸王条款，近8成被调查者认为退改票费比例不合理。

## 调查 最不满网上宣传与实际不符

调查显示，消费者最不满意的在线旅游问题依次为：网上宣传与实际不符(31.64%)、订单被随意更改或取消(22.46%)、退改票费太高(18.36%)、霸王条款(13.42%)等。多数被调查者对在线旅游网站(含APP)的整体满意度并不高。有61.58%的被调查者认为网上宣传产品、服务与实际不相符，63.42%的被调查者认为网站(含APP)没有清楚地告知权利义务，83.76%的被调查者认为网站(含APP)存在不公平格式条款。

51.41%的被调查者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”其他产品。

在线旅游售后服务怎样？调查结果显示，4956名被调查者中，有53.82%的被调查者表示不太满意或不满意。问题主要表现在以下方面：79.38%的被调查者认为退改票费比例不合理，67.37%的被调查者认为投诉处理不及时，65.96%的被调查者认为退订手续不便利，39.55%的被调查者认为客服人员不够专业。

## 消协 将建纠纷快速解决通道

近年来，有关在线旅游的消费投诉一直呈增长

趋势。据消费者网在线投诉平台统计，2015年全年共接到在线旅游投诉316件，占全年旅游类投诉总量的88.02%。

北京市消协副会长兼秘书长杨晓军指出，由于现行《旅游法》对在线旅游平台如何监管、消费者权益如何保障等方面尚未明确，使得当前在线旅游的监管十分困难。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。

据透露，下一步，北京市消协将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。

## 回应 实施“先行赔付”机制

针对北京市消协此次调查结果，部分在线旅游平台迅速作出回应。去哪儿网表示，将实行更加严格的代理商管理机制，只有具备民航销售代理人资格、酒店特许经营许可、旅行社执照等行业准入资格的供应商才被允许上线销售。凡被消费者投诉的代理商，去哪儿网会严格考察其是否存在违规行为，如经确认属实，将采取一系列措施包括对问题产品下架，对代理商下线责令整改，乃至终止合作关系等。同时实施全业务线先行赔付机制，即消费者一旦遇到问题，可直接联系去哪儿网在第一时间进行赔付，而不用去找代理商。这一机制的适用范围包括去哪儿网的酒店、机票、度假、门票等所有产品。

同程旅游也表示，引入先行赔付制度，确保赔偿快速精准。

## 边走边看

### 雨中游姥山有感

□方奇

天正下着小雨，我们从巢湖中庙上船，直接开往姥山。

雨天的巢湖烟波浩渺，如仙境一般。游船在湖面上飞驰着，小雨在湖面上溅起朵朵小花，微风吹来，游船在湖面摇晃着，荡起层层绿波。风吹船身千层浪，雨打湖面万朵花，雨中行船别有一番情趣。

到了山脚，我们润着细雨，顺着山上新修的水泥路，走走停停，登上了山顶的文峰塔。文峰塔历史悠久，始建于明崇祯四年，经历了数百年的沧桑巨变后，这座七级古塔依然矗立于苍松翠柏之间，气势恢宏，景致厚重。登塔凭窗远眺，但见雨雾迷蒙，水天一色，景色着实让人陶醉。塔内藏有两广总督李瀚章题写的“举头近日”、台湾首任巡抚刘铭传题写的“中流一柱”等匾额，还有许多砖雕佛像，古色质朴，颇显人文之胜。人立塔上，只觉风声呼啸，寒气逼人，不宜久留，我们很快便往山下返回。

返回时，发现有两条路：一条是来时的旧路，可以原样返回；另一条是石板铺就的新路，人迹罕至，我们更是不曾走过，前途未卜。大家意见不统一，大部分选择走老路：踏实、安全；我好奇心强，和另一个爱冒险的好友，都选择了走新路，想欣赏别样风景。

新路的景致不同凡响，树林阴翳，细雨微风，一股股淡淡的喜悦和宁静，不时地从心头泛起，萦绕在我们的身边，随着清新的空气，慢慢地扩散开去，清清凉凉地飘在山林上空。

由于第一次走这条路，不知其曲折甚多，走了许久，仍前不见来者，后不见随者，更看不到登山时的起点，我们俩心里直犯嘀咕：继续走吧，担心会迷路，南辕北辙，不能及时和朋友们会合，影响这次行程安排；就此打住，折返到山顶再走旧路吧，又怕朋友们嘲笑。

思忖再三，我们决定继续走下去。因为世间万事万物都有其规律和智慧，人更是万物之灵，足智多谋。这条新路的修建者既然决定开辟一条新路，就不可能只修一半就半途而废，让所有走上这条路的人都无功而返，怨声载道吧！

虽然对自己的判断深信不疑，但是对这条路的修建过程是否有特殊情况，我们一无所知。所以，我们俩一路上虽谈笑风生，但都有些底气不足，都希望早点看到路的尽头。“山重水复疑无路，柳暗花明又一村”，不多时，我们终于看到了路的尽头，有宁静的村庄，还有起初登山时的起点，我们的朋友们正在嬉闹玩耍呢！我心里的石头总算落地了！兴奋和喜悦一齐涌上心头，感觉心中有许多美丽的花苞在一朵一朵地怒放开来，像连珠一般涌出心田……那种感觉真是美妙极了！

登上游船返回时，大家笑逐颜开，流连忘返，我也依依不舍地回望姥山，船渐行渐远，姥山的轮廓也愈加朦胧，在雨雾中飘渺得像一座传说中的仙山，令人神往。低头沉思片刻，为之赋诗一首，记录此行此景所感，兼待日后追忆：

《雨中游姥山》

孤塔耸姥山，苍茫雨雾间。

神州多胜景，游人尽开颜。

## 征稿启事

如果你热爱旅游，如果你喜欢边走边记、边走边摄，欢迎来稿，跟大家分享你旅游的故事和感悟。文字和照片均可。

投稿邮箱：xxss15@163.com。



## 玉兰谷中赏玉兰

白玉兰，别名木兰、望春花、迎春花。3月初玉兰竞相绽放，花大、芳香多色，是我国特有的名贵园林观赏花木之一。

金寨县铁冲乡玉兰谷生长着万余株野生白玉兰树，它们散生于两千多亩的山林中，每年的三月初，玉兰谷就是气势恢宏的玉兰花的海洋，皎洁的花朵清雅脱俗香气馥郁，当一阵微风拂过，密集的花瓣雨就轻盈地飘落漫山遍野，温柔又惊艳，美到叫人窒息。

徐志鏖

