

住宿条件与承诺不符,投诉时才发现合同中暗藏不合理条款——

跟团游“货不对板”,4天高档酒店游客仅住1天被赶走

阅读提示

有的旅行社或经营者随意更改旅行团承诺内容,有的还以超高性价比、特价优惠等噱头吸引游客,并在合同中增加隐性免责条款,导致游客权益受损。

本报记者 黄仕强

为省心选择跟团出游,却因旅行社乱改行程、强制消费而倍感糟心;酒店宣传图片光鲜亮丽,实际却设备简陋、卫生条件差;承诺景点数量多,实际去游玩的寥寥无几……记者采访了解到,跟团游产品“货不对板”的现象时常出现。在中国消费者协会发布的2023年十大消费维权舆情热点中,“研学游”“低价游”等欺瞒诱导、暗藏陷阱引发的相关投诉排名第四位。如何让游客开心出游不再“败兴而归”?

承诺能连住4晚结果只让住1晚

今年31岁的王鹏飞是重庆一家互联网公司的创始人。由于平时工作较忙,加上父母刚退休,今年年初,王鹏飞萌生了带家人出去旅游的想法,随后他在云南一旅行社的直播间预订了一款“西双版纳5天4夜纯玩私家团”产品,售价3988元。“当时觉得这个旅游团性价比挺高的,安排的住宿是五星级酒店,有司机接送,看上去特别省心,很适合一家人出行。”王鹏飞说,下单时直播间的主播还承诺,酒店能连住4晚不挪窝。然而,实际出行后,王鹏飞才发现事实并非如此。“当天入住的酒店与宣传的酒店只是同一个酒店品牌,而入住酒店的设施设备和环境比照片里的要老旧得多。”不过,考虑到出来玩住宿过得去就行,王鹏飞与家人并未深究此事。但是让他们没想到的是,第二天中午,一家人正在景区内用餐时,酒店突然打电话让王鹏飞一家退房,因为他们的“房费只支付了一晚,该房间已经被其他客人预订了”。王鹏飞直言:“当时很气愤,说好的连住4晚,结果只住了一晚就把我们赶走了,而且完全没有事先通知。”在与酒店、旅行社、平台

多方交涉后,旅行社最终将王鹏飞一家安排到13公里以外的另一家酒店。

返程后,王鹏飞向旅行社提出退款,对方未予以回应。投诉近两个月后,王鹏飞才收到平台方提出赔偿500元的方案。

隐秘免责条款导致游客难维权

重庆沙坪坝区一旅行社负责人高昶坦言,游客在跟团游过程中因不熟悉实际情况,往往处于受制于人的困境,致使个别旅行社或经营者肆无忌惮更改旅行团承诺的内容、侵犯游客权益。

“部分旅行社也存在以超高性价比、特价优惠等噱头吸引游客,并在合同中增加许多隐秘的免责条款,这也导致了游客维权困难。”高昶说。

王鹏飞告诉记者,起初他要求平台和旅行社退还全部费用,并支付违约金,累计5000元。但他咨询律师后才知,由于在线上购买旅游产品时,未及细看便同意了电子合同上的免责声明,例如,以线下实际情况为准,同意旅行社根据实际情况安排舒适性以上的酒店等。加上旅游市场涉及领域广部门多,即便维权成功也只能“惨胜”。最后,王鹏飞不得不接受了平台提的赔偿方案。

“虽然大部分旅游纠纷涉及金额不大,但消费者维权所需要付出的时间、精力、财力成本却很大。”高昶给记者算了一笔账:如果消费者购买了5000元的跟团游产品,因旅行社原因导致“货不对板”,旅行社通常会给予游客800元-1500元的经济补偿。如果消费者不满意,继续投诉,双方之间会进行长期的“拉锯战”。如果起诉,即便主张获得支持,排除时间和精力成本,游客付出的律师费、诉讼费、交通费等也将超过4000元。

“因此,许多旅游者‘踩坑’后选择在网上发帖‘诉苦’,希望引起社会关注或当地执法部门的注意。”高昶直言,这种维权形式往往只有游客遭遇了十分恶劣的“宰客”行为,或者有人物发声才容易引起关注,否则也多不了之。

要“扫雷”更要防患于未然

针对旅游市场出现的“货不对板”问题,

一直以来,各地文旅部门也在设法治理。记者了解到,诸如北京、哈尔滨、西宁等城市,定期公开“点名”投诉量排名前十的旅行社或发布旅游“红黑榜”等,引导游客“用脚投票”。

重庆的旅游爱好者陈冰介绍,每当她准备外出旅游时,会先在网搜索相关城市公布的旅行社榜单,尤其关注当地文旅部门公开“点名”的旅行社,这让她避开了不少“坑”。

去年8月,陈冰在网上看到青海西宁一家旅行社推出的一款“西宁4天3晚品质游”产品,价格不到2000元,包含住宿和返程机票。“当时很心动,好在下单预订前在网上搜索了该旅行社的口碑,发现该旅行社出现在了西宁市文化旅游广电局发布的1-7月份涉旅投诉前10家旅行社名单里,于是果断换了一家。”巧合的是,陈冰刚返回重庆就看到有

人在朋友圈“吐槽”说,该旅行社跟团游出现酒店“照骗”、景点数量大幅缩减、行程安排不合理等问题。

文旅部门公开当地投诉量大的旅行社,对旅游市场的企业、从业者起到了警示和提醒作用。据不完全统计,目前,全国有十余个城市的文旅部门选择公开投诉量大的旅行社,其投诉内容多为住宿条件与宣传不符、景点数量压缩、行程随意更改等。

尽管此类做法赢得了部分游客的叫好,但也有专业人士指出,此举只是辅助手段,且是游客用“踩坑”经历换来的,各地要真正让游客开心出游、满意而归,不仅要“扫雷”,更应该防患于未然。此外,还要加强对旅行社、各旅游企业的规范化管理,尤其要规范旅游合同,以及畅通旅游消费维权渠道,建立健全非诉机制。



“新中式”赏花游

3月26日,江西省抚州市崇仁县许坊乡许坊村连片桃花盛开,身穿“新中式”服饰的游客前来赏花打卡。万物争春时节,许多游客选择到户外踏青,国潮文化、乡村土味、民俗风情成为激发“春日经济”的新动能。

本报通讯员 朱海鹏 摄

不负春光奋进时

汇等绿色认证需求旺盛。国网江苏电力苏州供电公司牵头组建碳普惠运营中心,提供注册、核证、交易、认证等一站式服务。目前已备案审核项目超800个,减排量核证超32000吨。

通向新质生产力之路,除了培育战略性新兴产业、发展未来产业,还要运用新技术改造提升传统产业,不断积蓄新动能。

数百台机械臂快速“舞动”、每4分钟便有一辆重型卡车下线……湖南长沙,三一智联重卡产业园到了晚上仍然繁忙。3月,该产业园预计下线重卡等商用车近2000辆。

各地加快培育和发展新质生产力:广东遴选出92条重点产业链进行滚动支持,提升产业基础;北京加快推进集成电路重大项目,在光电集成、芯粒技术等领域实现更大突破;山东提出在集成电路、工业母机、钨钛矿等领域,实施100项重大科技创新项目,突破一批“卡脖子”技术。

【记者观察】发展新质生产力是推动高质量发展的内在要求和重要着力点。加快发展新质生产力,要打好关键核心技术攻坚战,让更多科技创新从“实验室”到“生产线”。各地要从实际出发,根据本地的资源禀赋、产业基础、科研条件等,因地制宜发展新质生产力。

观察之三:激发以旧换新大市场

国务院日前印发《推动大规模设备更新和消费品以旧换新行动方案》,实施设备更新、消费品以旧换新、回收循环利用、标准提升四大行动。

从消费品换新的市场需求看,2023年底民用汽车保有量达到3.36亿辆,冰箱、洗衣机、空调等家电保有量超过30亿台,汽车、

家电更新换代也能创造万亿元规模的市场空间。

在上海,近期举办的“2024浦东家电生活节”,推出多项优惠政策。自3月30日至12月31日,新一轮绿色智能家电消费券补贴包括空调、冰箱在内的16大类一级能效家电产品。

天山南北,许多区县都在开展以旧换新活动。在喀什地区,家电以旧换新活动将贯穿全年,预计家电厂商和流通企业将投入补贴资金2000万元。

2024“爱尚重庆”绿色智能家电下乡、进街道、进社区以旧换新惠民促销活动于3月8日启动。各家企业采取家电下乡、以旧换新补贴、满减打折等方式,开展多样以旧换新惠民促销活动。

“这一轮更新换代体现了‘从存量中产生增量’的宏观经济政策新思路。”国务院发展研究中心市场经济研究所研究员陈丽芬表示,当前我国经济在实现高质量发展中,不能简单地扩张规模做增量,而是要提升存量的质量效益,在提升过程中产生增量。

【记者观察】推出大规模设备更新和消费品以旧换新举措,可以将投资和消费统一起来,畅通从生产到消费的循环,进一步增强内需引擎动力,实现“1+1>2”的政策效果。

观察之四:外贸开局良好释暖意

今年以来,我国外贸进出口实现较快增长,结构持续优化,释放出经济持续回升向好的暖意。

3月底,广东高壹工机有限公司内,刚刚深加工结转来的齿轮箱组,正迅速组装成电钻,等待出口日本。

“以前不能跨账册核销周期,生产物料必须赶在到期前到位,但供应商能力有限,直接影响生产经营。”公司相关负责人李敬辉说,现在我们能享受跨核销周期深加工结转集中申报优惠政策,生产更自主可控。

申报手续减少、通关时间节省……得益于海关政策持续优化,截至3月底,广东近7000多家加工贸易企业受益,减少经营成本逾4200多万元,节省资金占用4.47亿元。

围绕提高贸易便利化水平、降低进出口企业成本、推动市场多元化等方面,多地多措并举外贸、促转型,推动外贸向高质量发展。

浙江省开展新一轮“千团万企拓市场增订单”行动,截至3月17日,共有560个团组赴境外参展开展经贸洽谈活动,联动企业3346家次,达成意向订单近200亿元。3月20日至22日,陕西省商务厅组织23家礼品印刷类企业赴新加坡参加行业展览会,现场成交金额约2000万元,预计意向合同金额超5000万元。

从中央到地方,更多政策正在加力推出:海关总署等14部门联合开展为期5个月的2024年促进跨境贸易便利化专项行动;商务部正抓紧研究新一轮稳外贸政策举措,争取尽早出台实施;天津海关推出24条措施服务天津高水平对外开放;吉林跨省合作推进“借港出海”……

海关总署副署长王令凌说,尽管当前外部环境复杂性、严峻性、不确定性上升,但我国外贸持续向好有基础、有条件,对实现全年外贸“质升量稳”有信心、有底气。

【记者观察】外贸领域积极向好的变化离不开广大外贸企业的坚守和创新,离不开稳外贸政策的落地显效。推动外贸质升量稳,需要攻坚克难,付出更多努力。随着更多稳外贸政策措施加快出台实施,市场预期和信心将进一步稳定,努力以高质量实现全年外贸目标。

(新华社电)

连续数日,穆锦峰查阅了自闭症的相关资料,带着诊疗建议去劝司机:“孩子10岁,咱就当孩子是3岁;孩子20岁了,咱还当孩子是小学生。”后来,再见到这名“卡友”,“卡友”连声感谢说:“听穆主席一番话,我们做父母的不焦虑了,心态平和,陪伴儿子,现在情况好了许多。”

点点滴滴的关怀、实实在在的行动,把越来越多的“卡友”吸引到“娘家人”身边。为了更好地把广大货车司机凝聚成一股绳,2023年,穆锦峰牵头开展了全市物流行业道路运输汽车驾驶员职业技能竞赛,还推动编制了《太原市冷链配送驾驶员竞赛模块方案》。据悉,这是国内同类型的比赛中,首次加入货车司机在冷链配送环节全流程操作。

“工匠学院联盟”聚力打造“工匠之城”

(上接第1版)

持续唤醒产业工人的创新基因

创新是引领发展的第一动力。聚焦服务青岛打造国际化创新型城市,青岛市总紧紧抓住提升产业工人创新力这个关键点,采取每年出资1000万元培育全员创新体系、设立市级职工创新特等奖重奖50万元等务实举措,持续激励职工创新,为城市发展蓄能。

密集出台一批关于提升全市产业工人技能素质、激励职工创新创效的政策,例如加大“劳模和工匠人才创新工作室”培育力度,让工作室成为提升广大职工技能的“孵化器”、解决生产技术难题的“攻关站”;构建以培育青岛(大)工匠、全员创新企业、劳模和工匠人才应用工作室、创新型班组、创新能手、创新成果为主体的“一匠五创”职工岗位建功新平台,让蕴藏在百万职工群众中的创新能力充分迸发……

系统化、体系化的举措,使青岛产业工人的创新基因被持续唤醒。

青岛海丽雅集团有限公司技术中心副主任徐连龙就是其中的代表。近年来,得益于企业和工会的培养,他的创新成果进入“井喷期”,参与研发的大种绳缆,先后应用于“天问一号”、“蛟龙”号等多项国家重点科研项目。

2023年7月举办的青岛首届职工创新创业周,用1000余项成果展示了全市广大产业工人的创新能力。其中,海尔集团职工赵宇设计的中央空调“缠绕打包机”实现能耗降低85%,澳柯玛集团职工汪允华带头建立的澳柯玛数字化研发系统被评价为国际领先。

发源于生产一线的劳动竞赛也是激发产业工人创新创效活力的有效载体。近两年来,青岛市总联合市人社局等部门,举办100余项全市行业性职工职业技能竞赛,每年组织比武竞赛3000余场,发动150余万职工广泛积极参与。

目前,青岛已有166.22万名技能人才,58.15万名高技能人才,19个国家级技能人才工作平台,年均涌现应用型职工创新成果1万余项,创造经济效益10多亿元。

用心用情让产业人才留下来

“一个人在青岛工作,刚来的时候常有孤独感,入住‘惠工家’以后,经常参加工会组织的活动,感受到了家的温暖。”入住西海岸新区新城国际“惠工家”的职工张婷婷感慨道。

“青岛·惠工家”的搭建,是青岛工会服务职工的具体举措,折射的是这座城市的温度。青岛市总工会有关负责人介绍,“青岛·惠工家”主要解决新就业职工、外来务工人员群体白天工作强度高、业余生活单调、对城市归属感不强等问题。在“惠工家”,基层组织根据职工需求送服务上门,包括文体活动、走访慰问、婚恋交友、法律咨询等,目前,全市已申报建设近百家“惠工家”阵地,入住职工1.2万余名,提供工会服务覆盖6万余人次。

此外,青岛还有工人文化宫、户外劳动者驿站、共享职工之家、爱心妈妈小屋等2000多个工会服务阵地,在全市形成了一刻钟服务网格,惠及职工超千万人次。

“当初从道口路几平方米的小店出发,自己都没想到,竟然能让小小的火烧卖遍全青岛,还能帮助更多人创业就业。”青岛市市友创业带头人梁振东回忆说,他10年前下岗失业,在工会组织帮助下创业,如今已开有40多家分店,带动就业100余人。

数据显示,在青岛市总的政策支持、精准服务下,青岛已培养梁振东这样的市友创业带头人419名,打造工会创业园197家,在全国率先成立市友创业联盟,吸纳成员单位1149家,扶持创业6632人,带动就业11.4万人。

“任务清单”促落实 企业需求有响应

(上接第1版)

专项行动实施以来,劳模工匠走进企业,帮助企业解决了一批急难愁盼问题。

江苏省五一劳动奖章获得者、国网常州市金坛区供电公司职工袁俊球在走访江苏鸿瑞昌泰纺织有限公司时,发现该公司存在蒸汽利用率低、成本高等问题,袁俊球带领团队帮助企业建设蒸汽蓄热锅炉系统,有效提高纺织产品质量,帮助企业降低蒸汽能耗15%。金坛区供电公司还建立了劳模工匠人才信息库,围绕创新创效、精神引领、人才培养等方面对劳模工匠开展评分和评价,并结合助企行活动设置28项细化指标,全面考量助企活动成效。

专项行动中,中车戚墅堰所与多家企业开展结对共建,与部分共建企业技术人员开展跨企业师徒结对活动,结成师徒对子7对,向结对共建企业开放产业工人实训基地、网络培训资源和劳模工匠等优质师资。针对有技能等级鉴定需求的供应链配套企业产业工人,开展铸造工、维修电工等针对性培训,共计培训210人次。以刘云清劳模创新工作室为主体,探索开展工作室结对共建。在与中国中车株洲所结对共建中,将刘云清在智能制造领域的专业优势应用在株洲所IGBT制造领域,帮助企业实现了机械加工产线的智能化改造。

常州经开区制造业企业众多,在制造工艺提升、生产流水线优化、自动化设备研发等方面有较大需求。根据这一特点,经开区总工会举行了助企“专精特新专场”“焊接专场”对接会,组织服务队成员走入车间实地考察,为企业“把脉问诊”。工会还通过微信群搭建后续沟通咨询平台,促进需求精准对接。

据悉,根据常州市总制定的专项行动工作方案,至今年7月,常州将组织不少于100人次劳模工匠走进企业开展技术帮扶、技能培训、“师带徒”等活动,为企业解决不少于200个现场技术问题,帮助不少于1000人次企业职工提升技能水平。

(上接第1版)

通用航空航线越来越广、无人机新业态越来越多、飞行更加安全可控……近些年,低空经济在农业、制造业、交通运输等领域的应用越来越多,市场发展前景广阔。

这背后,离不开日渐完备的产业链支撑。在国家首批通航产业综合示范区之一的安徽芜湖,从航空新材料、通航整机,到临空经济、低空运营,200多家通航产业链上下游企业在此集聚。

在海南,通航产业已成为战略性新兴产业,吸引通航企业竞相落地,低空旅游、短途运输、航空摄影、商务飞行、飞行培训等业务迅速增长……

工业和信息化部相关负责人表示,通用航空产业是低空经济的主体,将以应用场景创新和大规模示范应用为牵引,加快通用航空技术和装备迭代升级,建设现代化通用航空先进制造业集群,打造中国特色通用航空产业发展新模式,为培育低空经济新增长极提供有力支撑。

作为战略性新兴产业,低空经济发展也面临一些挑战。业内人士普遍认为,要先让更多飞行器飞起来,才能壮大低空经济。空域管制、适航审定、飞行保障等,都需要进一步优化提升。

对此,民航局有关负责人表示,民航局将配合有关部门做好空域分类和低空空域管理改革试点,增加低空空域,并在航空器适航审定、低空飞行服务保障、基础设施建设标准、市场准入、安全监管等方面加强研究和谋划,助力低空经济蓬勃发展。

(新华社北京3月30日电)

(上接第1版)

几个月前,张师傅在工地打零工的父亲,被金属刺伤了手臂,以为不要紧,去卫生所作简单处理后,便请假回家。不料,3天后,父亲突然去世。他觉得应该认定父亲为工伤。为此,几经周折,搭进去不少时间和精力,却没有任何结果。

“这事不是难办,是没办法。”请来的工会法律援助律师直言说。

“没办法也试试,工会的门不挡人。”穆锦峰让律师按照工伤认定流程,陪着张师傅跑手续。几趟下来,张师傅说:“不跑了,确实办不了工伤认定。”穆锦峰却带着律师找到工地,几番唇枪舌战,施工方最终对张师傅一家予以补偿。

“有时候,解决问题是其次,‘娘家人’的陪伴更重要。”穆锦峰认为,有了工会的真情陪

伴,

司机们更容易听劝,走上依法维权的道路。为了让工会服务常伴“卡友”,穆锦峰多方争取,几经协调,在物流园区高标准建起了12个工会驿站,其中3个达到省级建设标准,9个达到市级建设标准。

陪伴职工多了,陪伴家人就少了。结婚时,婚宴结束当天,穆锦峰就从老家赶回工作岗位,只因困难职工解困脱困攻坚战到了关键时刻。

聚力

在太原市民营经济开发区工作多年,

让工会服务追着“卡友”走

尤其是长期在招商、工会等岗位,让穆锦峰对民营企业、对工会充满了感情。后来,开发区调整区位,穆锦峰选择到山西转型工业园区集团有限公司继续从事工会工作。

筹建太原市物流货运行业工会联合会时,太原市总征得穆锦峰所就职企业同意,推选他担任筹备组组长。那段时间,幼小的双胞胎儿女他没空陪伴,“卡友”的大事小情他却都管。

一次,

有位货车司机对穆锦峰讲起自己的自闭症儿子,抹着眼泪拜托:“帮帮忙吧。”