

在线旅游成为消费投诉重灾区

●在线旅游预订是指消费者通过网络或电话向旅游服务提供商预订机票、酒店、旅游线路等旅游产品或服务,并通过网上支付或者线下付费的一种旅游消费方式

●五一旅游消费旺季结束后,在线旅游(OTA)成为消费投诉重灾区。热点问题主要集中在默认搭售、霸王条款、大数据杀熟、订单退改、信息泄露、虚假宣传、低价陷阱、下单后涨价或无票、订单失误(错单、漏单等)、旅游意外赔偿等10个方面

●在线旅游属于新兴行业,目前行业发展仍然缺乏成熟经验,再加上在线旅游消费过程点多、线长、面广,涉及线上、线下多个环节,无论是有关部门的执法监督,还是企业自身的内部管理,客观上都存在一定难度

“五一”旅游消费旺季结束后,电子商务消费纠纷调解平台用户维权案例库显示,在线旅游(OTA)成为消费投诉“重灾区”,订票、出行、酒店住宿、旅游景点消费的各环节都存有诸多猫腻。问题集中表现为收取高额退票费、订单无法消费、下单后难预约、退改签遭拒、货不对板、特价商品拒绝退款等。

据此前发布的《在线旅游消费趋势与消费维权趋势研究报告(2019)》显示,在线旅游消费维权热点问题主要集中在默认搭售、霸王条款、大数据杀熟、订单退改、信息泄露、虚假宣传、低价陷阱、下单后涨价或无票、订单失误(错单、漏单等)、旅游意外赔偿等10个方面。

另据电子商务研究中心“五一”前发布的“2019年Q1全国OTA电商平台TOP10消费评级榜”显示,有些OTA电商平台“反馈率、回复时效性、用户满意度较低……获‘不建议下单’购买评级”。

对于长期以来OTA存在的一些问题,记者进行了采访。

在线预订客房 到期无法入住

出门在外,很多人都会选择通过OTA预定酒店,但其间也发生了一些意想不到的情况。

“五一”前,电子商务消费纠纷调解平台接到一名用户对一家在线旅游平台的投诉,称其4月17日通过某在线旅游平台微信小程序订了遵义一家酒店的房间。到达酒店后被告知无法入住,这名用户随即联系在线旅游平台,客服的解释是由于未将订单发至酒店导致无法入住。

其后,对方给出的解决方案是退掉原订单,并为用户重新在另一家酒店下单,而新酒店入住费用比原酒店贵172元,这部分钱需由用户本人垫付,在退房后的3至5天内平台将费用赔付至用户个人支付宝。但该名用户直到投诉时仍未收到这笔钱。

记者通过一家在线旅游平台预订杭州某家酒店的客房时,发现同类客房有“免费取消”和“有条件取消”两类,前者定价488元,后者定价396元。

平台客服告诉记者,酒店不同退款比例也不同,最高可按照原价格的90%进行退款。但记者从这家酒店获悉,如在16:00之前取消订单可以全额退款,18:00之前取消需要支付40元。

据了解,一家在线旅游平台与其他网络平台合作设立了信用住,为信用良好的消费者提供三免服务(免押金、免排队、免查房),受到一些消费者的欢迎。

但是一位消费者告诉记者,信用住的确免去了一些繁琐的入住流程,提升了整体效率。但信用住在系统设置和问题处理方面并没有达到令消费者足够满意的程度。

据这名消费者介绍,他曾用信用住在北京订了一家酒店,住了两晚,实际需要付款1432元,但在后续的扣款中却被扣除了2577.6元。客服回复称,这是属于支付软件的问题。经过与客服反复沟通后,他才完成了退款,并收到双倍赔付的短信。

“信用住的双倍赔付是退一赔一,我查找过相似案例,发现赔付的力度和数量都有所不同。感觉信用住的赔付仍旧取决于酒店自身,平台与酒店在赔付方面的具体规则和沟通方式还需要进一步完善。”这位消费者说。

戏剧专业的在校大学生李浩告诉记者,他曾经使用这家在线旅游平台的信用住预订了北京的一家旅馆,由于不太确定自己的行程,所以只订了两天,并且默认勾选一天一付,但平台并没有及时扣费。

“我总共住了3天,但是在入住酒店后的三四天都没有扣费。后来我又向有关投诉平台反映,还是没有完成扣费,也没有相关短信予以提示,最后导致我的信用逾期,信用分数下降。我发现网上也有类似的例子,都是迟迟没有扣款所致。”李浩说。

李浩也曾经联系过这家在线旅游平台的客服,但他认为对方的回复“是在推卸责任”。截至目前,李浩的投诉页面仍然没有得到回复。

机票无法更改 游客窘困难管

除了订酒店之外,还有很多用户选择通过在线旅游平台预订车票、机票。

电子商务消费纠纷调解平台接到用户投诉称,在某在线旅游平台购买两张机票,并支付了972元。下午查看退票所需费用,点开以后就显示退票成功,收取退票费972元,退款金额为0元。这名用户说,平台没打一个电话给他确认是否退票,也没有下一步操

作。他电话联系客服申请退款后,被告知由于是客户操作失误,所以不能恢复机票也不予退款,给出的解决办法是送一个五折红包让其重新订机票。

天津大学生柳曼曾经在某家在线旅游平台上买过火车票,当时页面显示有余票,于是进行订购,支付成功后在出票环节出现问题,显示出票失败,原因是证件未通过铁路部门核验。

“我在12306网站有过买票经历,身份核验准确无误。与平台客服进行沟通的时候,客服竟然说‘换个软件吧,别用这个平台。’”柳曼说。

如此回复让柳曼十分不满,“虽然抢票快,价格比同类网站稍便宜,但客服人员这样回复跟闹着玩似的。”

还有一名用户在“五一”前夕通过某家在线旅游平台预订了从上海浦东飞往香港的机票,后来因为个人原因取消订单。

“这家网站在4月29日凌晨2点48分给

我发来短信,称退款申请被拒,原因是无法联系到用户,原来1000多元买的机票只能退140元。”这名用户告诉记者,他对此感到很气愤,于是在网上发文进行投诉。

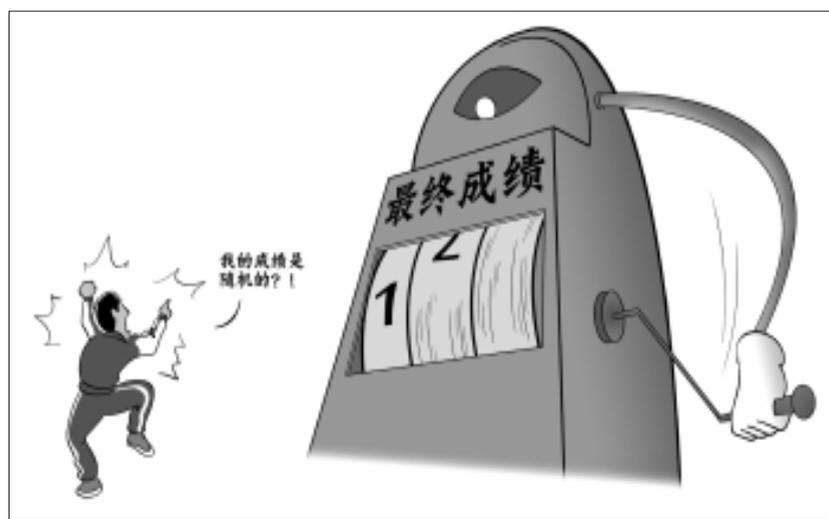
随后,这个在线旅游平台的客服通过电话联系到这名用户,称可以退200元,但需要其删除在网上发布的有关内容。

除此之外,收取高额改签费也一直是在线旅游平台备受人们诟病的地方。

电子商务研究中心发布的案例显示:李先生2月26日、27日在某在线旅游平台购买了贵阳-沙巴往返、沙巴-斗湖往返的机票,其中有3张机票的姓名拼音需要更改。航空公司表示第三方订票需由第三方更改,但在在线旅游平台回应不能更改,原因不明,只能退旧买新。对于客服提供的解决方案,李先生认为价格太高并且不合理,航空公司规定可以更改,在线旅游平台却拒绝更改。

(应采访对象要求,文中均为化名)

本报综合消息



湖北高校200多人分数被改

副校长被停职 考研中心负责人被免职

5月13日,针对新华社每日电讯刊发的《湖北经济学院200多人考研分数被改,低级错误还是高级操作》报道,湖北经济学院相关负责人回复记者称,这是工作人员犯下的低级错误,但更改之后的成绩是真实的。早在4月29日,该校党委会就研究决定,鲁姓副校长(学校官网称副院长)被暂停相关工作,该

校专业硕士教育中心负责人刘某被免职。新华社每日电讯报道,湖北经济学院硕士研究生复试成绩两次公示出现大面积修改,200多名考生成绩出现0.5分至43分不等的加减变化。多名考生笔试成绩也有调整。

5月13日,一名学生家长告诉记者,4月

1日,湖北经济学院公布了其孩子的考研成绩,初试203分,笔试104分,面试72分,总分379分在293名志愿考生中排第140名。“很高兴,招146人,考了140名。”

记者了解到,这名学生还收到了学校发来的待录取通知书。通知书显示:“你已被湖北经济学院会计专硕待录取,请于4月1日12点前确认。”可是4月13日,该生再次查询发现,她的成绩变成了367分,待录取状态变成了“招生单位取消待录取”。

“之所以少了12分,是因为面试分由原来公布的72分变成了60分。”这名家长称,校方给她的答复是,面试成绩按抽签号码大小排序,总成绩表按考生姓氏拼音首字母排序,工作人员合并数据时,未筛选排列就将各科成绩复制粘贴,导致所有的成绩都被打乱。

这名家长表示,对校方的解释她不认可。此外,除了面试成绩被改外,一名朱姓考生复试笔试成绩,也从88分变为128分。

5月13日,湖北经济学院相关负责人向记者介绍,事发后,教育部责成湖北省教育厅入校展开调查。4月29日,该校党委会向教育厅作了汇报,除上述停职、免职处理外,该校给予了研究生处全校通报批评的处分。

“更改后的成绩是真实的,共有11名学生,先在146名之前,后在146名之后。这11人中,有些调剂到别的学校去了。我们正在等待教育厅的处理意见。”这名负责人说。该校2016年曾出现过类似的不规范行为。湖北省教育厅相关负责人表示,校方已承认错误,下一步将全面核查成绩修改情况。

本报综合消息

夏天就要来了,最近的太阳也是开始毫不吝啬自己的光和热,很多人也已经准备好了遮阳伞、防晒霜、防晒服等“装备”,准备和太阳打一场“持久战”。其实,大家只想着为身体做好防晒,却忽略了一个也需要防晒的器官——眼睛。为什么眼睛还需要防晒?我们该如何对眼睛进行防晒呢?

紫外线对眼睛有哪些伤害?

首先,让我们来了解一下强烈的阳光会对眼睛造成哪些伤害。在天气晴朗的夏季,如果长时间呆在户外,强烈的阳光毫无遮挡进入眼内,长此以往可能会对眼内结构造成损伤,如引起晶状体上皮下氧化等。

专家解释,紫外线的伤害是逐渐累积且永久的。与紫外线相关的眼球疾病很多,从外到内常见的有以下几项:

眼险:除产生色素沉淀、晒斑之外,也会增加罹患皮肤癌的机会,如眼睑皮肤癌、基底细胞癌。

结膜:造成结膜组织的退化变性,产生眼裂斑或翼状赘片。常见的翼状赘片是眼白结膜处,接近黑眼珠边缘,形成三角型的血管纤维膜,不仅会影响外观,更可能使视力受损,需手术治疗,但也容易复发。

水晶体:加速晶体的混浊,提早产生白内障,最后需要手术治疗。

视网膜:增加黄斑部退化机率,潜在提高老年黄斑部病变机率,这些疾病都可能

影响中央视力。

夏季如何给眼睛防晒

紫外线如此可怕,该如何防范呢?专家建议,减少阳光曝晒与进行眼部适当防护是避免紫外线对眼睛伤害的两大原则,一般注意事项有:

1.不要直视太阳。眼睛是比较脆弱的器官,直视太阳,即便眯眼睛短时间直视太阳也可能造成暂时的眼前黑影,长时间直视太阳可能会伤到视网膜。

2.避免在紫外线辐射量巅峰时段长时间停留在户外,以减少过度阳光照射。紫外线过量的时间一般是指上午11点至下午2点。

3.户外活动时注意水面、沙滩、公路表面等的反射光所带来的紫外线伤害。

4.遮阳下外出或开车时,应配戴能防护UVA和UVB的紫外线防护镜片保护眼睛。太阳眼镜,依光学原理,镜片颜色以茶褐色及墨绿色为佳,平时已配戴眼镜的民众可至眼镜行以紫外线阻隔测量仪测试,确认自己的镜片是否有阻隔紫外线的功能。

太阳镜怎么选?

1.外型贴合脸部。太阳镜一定要适

合配戴者的脸型,并且能够“端坐”在配戴者的鼻梁上,不给光照任何“钻空子”的机会。

理想情况下,应当佩戴能够紧紧贴合脸部的大宽边太阳镜,即所谓的“全景太阳镜”,为的是阻挡来自四面八方的阳光。

2.具有防紫外线功能,使用uv400的墨镜,防晒效果更佳。如果太阳镜不具有防紫外线功能,只是镜片颜色深,可能比不戴伤害更大。因为深色的镜片会使瞳孔放大,让眼睛接收更多的有害光线。

以下人群不适合戴太阳镜:

1.青光眼患者。戴上太阳镜后,进入眼内的可见光减少,瞳孔会开大,对青光眼患者来说,会增加眼内房水循环的障碍,容易诱发青光眼急性发作。

2.部分色盲患者。全色盲者戴太阳镜没有太大影响,但部分色盲患者因只对几种颜色缺乏辨别能力,戴上太阳镜后就更加不能辨别颜色了。

3.夜盲症患者。在昏暗的光线下,夜盲症患者的视觉会受到影响。

4.视神经膜炎患者。戴太阳镜会加剧视神经膜炎患者的视神经传导障碍,影响病情的恢复。

5.儿童。六岁以下的儿童视觉功能还没有发育到正常水平,长时间戴太阳镜会影响其视觉发育,甚至可能引起弱视。

据新华网

夏天来了,你的眼睛防晒了吗