

旅游市场「啄木鸟」? 游客卧底式打假急坏旅行社



近日,在济南世贸国际广场,10名旅游啄木鸟受聘为山东携程百事通国际旅行社门店旅游质量监督员。据悉,多家旅行社聘请了旅游啄木鸟,希望借助社会力量,对旅行社进行监督,协调游客和旅行社之间的关系,进一步净化旅游市场,从而推动旅游行业的健康、快速发展。(王亚妹)

人”武善保参加了沈阳阳光旅行社的“营口温泉一日游”。一路上,他与大巴司机和导游亲切聊天,询问大巴车有没有营运执照、导游是否有导游证。拿到合同和行程单后,他仔细翻阅条款,一一对照是否更改了路线和项目,宣传内容是否与事实相符并全程拍照。

3天后,他以旅行社宣传温泉治疗疾病功效过于夸大,承诺“露天温泉”实为“室内温泉”、因年龄超过60岁加收团款20元三条为由,投诉到旅游局。经协商,沈阳阳光旅行社赔偿其2200元。沈阳市旅游行业协会会长于波介绍,沈阳市多家旅行社已将33名“打假游”人纳入接待“黑名单”,实际上,“打假游”的人数比这还多。

云南华夏国际旅行社负责人潘女士介绍,去年一位外地游客在云南结束行程后,表示整个行程不像组团社承诺的那样,自己玩得不开,要求旅行社赔偿3000多元团费,以及违约金等费用合计2万元,不然他就要在网上曝光行程中记录的影像资料。潘女士说,这名客人对旅行社质量保证金赔偿办法很了解,但协商过程中他既不愿出具与组团社签订的旅游合同,也不拿出其所列举旅行社存在问题的证据,最终旅行社没有赔钱。

一些游客认为,“打假游”之所以出现,就是因为部分旅行社确实有违规行为,“有假可打”。例如导游没有导游证,旅行社随意更改线路和旅游项目等。

喜欢旅游的沈阳市民胡小雨对此表示认可,她说,游客出行遭遇侵权时,有时迫于压力不敢维权。“打假游”既帮助了游客维权,也是对旅行社的警示,能促进旅行社改进服务质量。

是“较真”维权还是涉嫌敲诈?

有旅行社质疑“打假游”的动机,是不是“知假买假”就为了索赔?有没有采取伪造、诱骗等手段获取证据?是否有敲诈之嫌?

昆明市旅行社行业协会会长朱伯威说,其旅行社会员单位不止一次碰到这种情况。有的人同样一条线路,一模一样的名字和身份证一个月来三次,而且每次完了以后都私下“威胁”旅行社要钱。

在昆明从事旅游业多年的张南(化名)说,所谓“打假游”一旦得手就会乐此不疲,他们通常以团队形式,一波人打头阵,在旅游过程中不是真正体

验旅游,而是找各种污点,并把相关资料发到后台,有专业律师团队协作,然后在旅游行程结束后拿着举报材料找旅行社要钱。

张南说,前不久一个旅游团队结束了昆明、大理、丽江七天的行程后,团队中有人表示对旅游行程不满,要求给他们退团费和赔偿金,不然就要把举报材料投诉给相关部门。他们的团费每人3000多元,却要求旅行社赔偿1万多元,后来还煽动了团队里其他成员一起“威胁”旅行社,最终旅行社为息事宁人,花出去十几万元才处理好。

朱伯威表示,市场是由消费者和经营者共同组成的,市场规则需要买卖双方来维护,如果消费者一方出现恶意行为的话,经营者可以通过司法途径来维护自己的合法权益。

净化市场监管部门要走在“啄木鸟”前面

事实上,旅游投诉集中于旅行社和导游,反映出旅游市场的痼疾。辽宁省旅游质量监督管理所通报的旅游投诉情况显示,今年第二季度,旅游投诉主要集中在旅行社及导游服务质量方面,占总投诉量的七成。

有游客认为,职业打假人就像“啄木鸟”,吃掉害虫或许仅仅是为了填饱肚子,但“啄木鸟”效应,是保护了整片森林。

天津允公律师事务所合伙人易天祥表示,消费者有权对提供的服务进行监督,有权要求按照约定提供产品和服务,有权向相关机构进行投诉。因此,旅行社在提供服务过程中,如果确实存在违规或违反约定的行为,“打假游”的行为是行使法律赋予其权利的表现,是对自身合法权益的保护,这种行为有助于促进旅游行业健康发展。

云南凌云律师事务所副主任孙文杰说,职业打假跟传统意义上的消费者购物或获取服务在性质上又有区别,因为一些“以营利为目的”的职业打假与消费者权益保护无关。

辽宁省社科院研究员张思宁认为,问题在于为谁维权?因为是“职业打假”,就不应该只为自己维权,不是赔偿了自己或一个旅游团的人就了事,而是维权之后,推进制度建设,这样的打假才能起到真正的维权和监督作用。

云南省旅游发展委员会旅游执法总队负责人表示,不管谁来投诉或反映问题,旅游执法部门都会认真受理和处理,如果经调解无法达成一致,投诉者仍坚持要旅行社赔偿的,相关部门会出具终止调解的通知,并建议走司法程序。

专家认为,旅游市场要健康发展,监管要走在“啄木鸟”前面。对于“打假游”来说,只有当旅行社依法依规诚信经营,旅游行政管理等部门对行业进行完善的、有力的监管,这个时候“啄木鸟”会慢慢淡出人们的视线。(新华社)

整形后15天内不能坐飞机?

多数航空公司暂未要求

“女孩鼻子贴胶布被逐出机舱”事件持续发酵后,8月16日,19岁的当事人宁波女孩小项,情绪有点不稳定,一些网友认为她“不知好歹”。“我女儿只是鼻子有点发炎,在飞机上,她承受了太大压力,航空公司没有权力这么做。”小项的妈妈说。而在东方航空看来,劝阻“疑似隆鼻手术”的乘客上飞机,是为乘客身体着想。做完隆鼻、隆胸等整形手术坐飞机,真的有这么危险吗?

“整容脸”不让上飞机?

现在有很多爱美人士不远万里赴国外进行整形手术,术后没有充裕的时间观察和休息,便匆匆登上飞机往家赶,这样是否会引发术后并发症?最近网上开始疯传一份新规定称:“整容脸不让上飞机?”不禁让一群心向“变美”的女生哗然。

据《钱江晚报》报道,今年19岁的宁波姑娘小项,原计划8月4日搭乘东航航班,从北京飞往宁波。不料登机后,因鼻子上贴着胶布,乘务长质疑其鼻子做过整容手术。最终,小项被逐出机舱,不得已改签其他航空公司的航班。

如此强制性阻止乘客登机,在乘务长和东航看来“师出有名”——东航官方微博中回应:“旅客登机过程中,乘务人员发现一旅客整个鼻部包裹纱布,经询问得知该旅客几天前刚做完鼻部填充手术,且未能提供可安全乘机的相关医疗证明。”

而他们劝阻乘客登机的原因,是“高空气压变化对未愈合伤口可能存在影响,机组从旅客自身安全角度出发”。7月3日,一份由东航深圳营业部发布的《关于明确近期接受过整容整形手术旅客乘机要求的通知》显示,明确要求接受过整容、整形手术的旅客须在术后15天再乘坐飞机,并需要在购票、办理值机时出具由二级甲等(含)以上医院(境外含诊所、医疗中心及医院)医生填写并加盖公章的《诊断证明书》以及证明其手术日期的病历。

多数航空公司暂时未对该类乘客有要求

郑报融媒记者翻阅其他多家航空公司官网及特殊乘客乘机规定,未发现类似针对整容整形旅客的规定;从郑州新郑国际机场方面了解到,除东航内部,行业内的

相关规定也没有。

外科手术或者微整形可以上飞机吗?郑报融媒记者拨打了南方航空、海南航空、深圳航空等客服电话,几番电话沟通了解到:

南方航空:对此我们没有相关规定。对于新近手术的旅客,最好有正规三甲医院出具的适宜乘机证明,外科手术需要咨询医生是否可以乘坐飞机,如果是行动自如的乘客机组人员不会拒绝乘客登机。此外客服人员会询问旅客出行机场及目的地,并提供出行机场南方航空电话,具体可咨询公司地面工作人员。

国航:虽然没要求,但还是希望修复后,再乘坐飞机。

海南航空:问到具体哪一类手术,虽然没有明确的规定,不会把乘客劝下飞机,但是为了乘客安全考虑,最好开具适宜乘机证明。另外整形项目不同,对待的标准也不一样。如果是鼻部整形,要判断是否消肿,伤口有无出血等,在办理值机手续或安检处等道口都会有评估适航性,指导乘客安全登机。

深圳航空:外科手术不建议乘坐,多久可以呢这个没具体规定,比较宽泛。

整形专家:整形手术创口虽小创伤可不小

隆胸、隆鼻后坐飞机真的会爆开?河南省人民医院整形美容主任医师康深松说,这样的传言真的有所谓的风险,还包括潜水等运动。不过,“爆开”这个说法有点夸张。

“我个人认为这项规定是有道理的,刚做完手术后的患者在术后短时间内乘机时,机舱内气压问题,容易引起血压波动,导致伤口裂开、出血,感染等并发症,确实不太适宜坐飞机。”康深松说,“但是整形15天后才能乘坐飞机,可能很多人做不到,尤其去日本、韩国整形的,在当地住十几天再回家也不现实。至于适不适合登机,要根据整形项目具体判断,“文眉、双眼皮、祛疤等体表切缝,伤口愈合能力快,国内的短途飞行没什么问题。”

“但是像隆鼻,或者复杂的胸腔腹腔手术,虽然看起来创口很小属于微创手术,但创伤可不小,伤口不愈合就乘坐飞机,可能会组织出血影响伤口愈合。尤其是隆鼻手术后的患者如果鼻中隔出血,风险很大,很难处理。”康深松举了一个病例,一位从事空乘服务的患者,下肢肿块切除术后伤口反复不愈合,越来越严重,“她来门诊找我就诊,我就给她开了一个不适宜乘机证明,建议她从事地面工作”。

康深松说,还有削骨、胸部整形这类创伤比较大的患者,10天以后坐飞机相对安全,也有不少患者在医院开过适宜乘机证明,具体要咨询主治医师,根据具体情况判断,登机前让医生弹力包扎,避免出血。(谷长乐)

游客卧底式打假,旅游不看风景,只收集旅行社违规证据,事后向旅游部门投诉拿赔偿……近期,沈阳出现了一批“打假游”人,有旅行社认为,“打假游”以获利为目的,涉嫌敲诈。而一些游客则点赞,认为“打假游”熟悉旅游法律法规,不仅帮吃了苦头的游客出头,还能对旅行社形成有效的监督。游客卧底式打假是给旅游市场治病的“啄木鸟”还是另有动机?“打假游”的出现引发社会热议。

“打假游”成旅行社“克星”

据媒体报道,5月20日,“打假游

某地旅游市场重拳治乱

