



国庆小长假在线旅游平台消费评级榜发布

9家旅游平台被“不建议下单”

在刚刚过去的“十一”黄金旅游周期间,OTA(在线旅游平台)消费投诉也明显呈现出与假日出游“井喷”的周期性特征。

昨日,国内知名电商智库——电子商务研究中心发布《国庆小长假OTA(在线旅游平台)消费评级榜》。榜单依据第三方“电子商务消费纠纷调解平台”自9月份到10月7日期间,受理的涉及在线旅游平台用户消费纠纷案例大数据得出。

□记者 叶佳

9家平台被“不建议下单”

仅携程和同程旅游两家平台用户满意度综合指数为0.75以上,获“建议下单”购买评级。

而艺龙、去哪儿、马蜂窝、驴妈妈旅游这四家用户满意度综合指数在0.4-0.75期间,获“谨慎下单”购买评级。

另有,发现旅行、联联周边游、飞猪、侠侣亲子

游、走着瞧旅行、布拉旅行、途牛、带我飞、要出发旅游网等9家平台,用户满意度综合指数均低于0.4,获“不建议下单”购买评级。

在此次消费评级榜中,记者发现,各在线旅游平台主要存在以下三大突出涉嫌侵权问题:退款难、货不对板,高额退票费,霸王条款和默认“捆绑”搭售。

货不对板退款难

田先生在飞猪平台上预订了某酒店房间,支付费用456元,由于临时改变行程,当天选择了退款,在田先生没有享受到任何服务的情况下仅给予退款91.2元,收取高达80%手续费。“手续费金额非常不合理,而且咨询酒店时酒店告知并没有收到我的预订信息,也就是说飞猪在我预订房间成功后并没有第一时间帮我与酒店联系预订房间,在这种情况下居然收取80%的手续费。”对此,田先生很不满。

记者了解到,消费者购买在线旅游产品,到店后不满意要求退款以及因突发事情退款时,平台说“不”。其中问题主要表现为预订的酒店房间等产品

宣传明显不符,涉嫌虚假宣传。此外,当消费者提出退款时,多数平台拒不退款。其中,以艺龙、飞猪、发现旅行、侠侣亲子游等平台投诉较多。

对此,电子商务研究中心法律权益部助理分析师蒙慧欣提醒广大消费者,我国《消费者权益保护法》第二十五条对网络交易7日内可无理由退货例外情况作出了列举,并设置了兜底条款。我们可以从最近民航局对于退改签费用作出的新规中得到启示,票品一概地不得无理由退票是不可取的霸王条款。其他票品也可效仿机票、火车票等设置梯度退票费率,对于不影响商家再次销售的情形下,甚至也完全做到七天无理由退款。

高额退票费涉嫌霸王条款

据“电子商务消费纠纷调解平台”用户投诉案例库显示,马蜂窝、同程旅游等平台的机票高额退票费问题突出,除机票外,酒店订房等服务也存在高额退票费问题。很显然过高退票费违背公平交易的原则,损害了乘客的合法权益。从榜单涉及的用户满意度各项指数来看,多家平台因此类问题获得了“谨慎下单”购买评级甚至为“不建议下单”购买评级。

对此,蒙慧欣认为,高额退改签费用以及特价机票不退不换的条款涉嫌霸王条款,应认定为无效。7月16日,民航局发布了《关于改进民航票务服务工作的通知》,明确提出航空公司要设置阶梯退改签费率制度,严禁在线旅游平台在退改签收费标准之外向旅客加收额外费用。因此,在线旅游平台“离谱”退改签费用问题有望得到改善。

大树搭建行业服务平台 助推企业抱团做强

本报讯(通讯员 简明 陈琼梅 记者 王冬晓)摩托车缸套制造、保险箱、照明电器三大产业是大树传统产业,为避免野蛮生长,宁波大树开发区管委会早在2006年相继成立保险箱行业协会、照明行业协会和缸套行业协会,宁波大树市场监管分局主动提供场地,并委托民企协会直接指导三个行业协会工作,以块状经济为特色的“一会三行业”架构,开启了机构搭台、集群式发展新征程。

民营企业通过行业协会抱团取暖,一家企业办不了的事情,会员企业一起办。大树区域内有缸套企业10余家,产品主要供应国内外大型摩托车企业。2009年,由缸套协会常务理事班子成员自筹资金50余万元组建成立了综合检测中心,购置行业最先进的德国原装进口金属分析光谱仪,可完成40余项检测项目,为会员企业免费提供产品质量检测服务,大幅提高了大树缸套质量。目前,已免费为会员提供产

品质量检测服务340余次,出具检测报告1000余份。产品质量的提高,促进大树缸套企业与本田、钱江、新大洲、力帆、春兰等实力派摩托车生产企业建立了长期合作关系,并远销国外,产品占国内市场60%左右份额。

在大树市场监管分局的指导下,“一会三行业”发展十多年,保险箱行业协会的会员企业数量已由最初的32家增至65家,覆盖了生产、配件、商务、展览等完整产业链,会员企业产品在国内市场占有率达40%。缸套协会吸引了周边区域内22家生产或配件企业,整个行业从业人数约2000人,年产值6亿元,年缸套销量达1000余万只,约占国内市场60%。通过协会,民营企业弱势转化为抱团优势,将分散企业劣势转化为集聚产业优势,为企业在认证认可、品牌战略等方面起到了技术支撑、后援保障、服务联络等作用。

宁波首发 “木定制衣柜团体标准”

本报讯(通讯员 张淑蓉 记者 王冬晓)在昨天下午举行的2018宁波家具质量月活动启动仪式上,宁波发布了全国首个“木定制衣柜团体标准”,为消费者购买前避免陷阱和售后维权提供了更多的便利。

据了解,近年来随着定制家具的发展,其消费争议也日渐增多。但目前国内木定制衣柜还没有国家标准。据了解,宁波有定制家居生产企业45家,规模以上企业17家,大型的民用家具生产企业也几乎全部推出了定制衣柜等定制类产品,还有相关的定制类经营、服务企业200多家。

历时一年多制定标准

近两年来,我市受理装修建材类投诉以20%以上的速度增长。与此同时,经营我市品牌定制衣柜的全国经销商在产品质量的判定方面,也急需统一的标准规范。为此,2017年5月宁波市家具商会组织申报了“《木定制衣柜标准》制定与推广”项目,并在2017年批准立项。经过一年多的市场调研、技术攻关以及技术类和服务类指标的确定,该标准于近日完成。标准制定后,将在经营规范、品控水平较高的企业内实施,并通过家具商会,在行业内逐步推广,从而带动整个宁波家具行业向规范化、标准化的方向发展。

据宁波市家具商会执行秘书长柴山介绍,这个标准是国内第一个将“配套服务质量”纳入产品质量体系的标准,并提出了“分级质量管理”的理念,引导消费者结合自己的不同质量诉求和消费能力,采购“合格”“一等”“优等”等各个等级的产品。比如定制木衣柜材质一定要用学名,而不能用惯用名来误导消费者。

让更多消费者“放心消费”

“这个标准出台之后,将使得生产、流通、售后服务等相关产业链条进行有机的整合,让消费者明白消费,使得定制家具的消费的事前沟通和协商更加顺畅,一旦出现争议和纠纷,也可以通过技术标准进行判定,最大程度地保护消费者和生产、销售等各方的合法利益。”宁波市消费者权益保护委员会副秘书长周丽娟说。

记者了解到,作为宁波木家具质量提升项目和“放心消费在宁波”活动的组成部分,本次质量月活动由宁波市质量技术监督局支持,宁波市消费者权益保护委员会、宁波市产品质量监督检验研究院、浙江省现代家居产业研究院、宁波市家具商会、浙江省定制家居及厨卫产品质量检测中心等联合主办,其间将举行五大主题活动,共同展现近年宁波家具在质量管理领域的成果和进步,为消费者和采购商搭建质量售后服务的有效平台,更为重要的是凸显售前引导、售后保障的作用,防患于未然,吸引更多年轻消费者通过“懂消费”,得以“放心消费”。

基金一览

把握中长期机遇 东方红首推五年定开偏股基金

贯彻长期价值投资理念,东方红资产管理首推五年定开偏股混合基金。据东方证券资产管理有限公司10月8日公告,东方红恒元五年定期开放灵活配置混合型证券投资基金(501066)将于10月23日起发行。这是东方红资产管理旗下首只也是业内首只五年定开的偏股基金,采用五年定期开放运作形式,运用自下而上的选股策略,分享优秀企业长期成长收益,力争把握中长期投资机遇。

公告显示,东方红恒元五年定期开放混合基金认购资金起点为1000元。若预计募集总规模接近、达到或超过10亿元,可提前结束募集。募集总规模上限为20亿元,若预计有效认购申请全部确认后,募集总规模超过20亿元,将按照20亿元占有效认购申请总金额的比例对有效认购申请金额进行比例配售。

南方基金与21世纪经济报道联合推出《2018中国养老金第三支柱发展元年报告书》

随着我国老龄化社会逐步加重,社会养老话题已

经引起人们的关注。在养老金投资管理领域深耕多年的南方基金,与21世纪经济报道资本研究院联合出品的《2018中国养老金第三支柱发展元年报告书——子报告》,将于10月17日在21世纪国际财经峰会2018年会上发布。

《报告》重点分析我国养老体系建设的基本情况和当前面临的发展困境,提出化解困局的重要途径,并对公募基金如何助力养老体系建设提出了建议。

与此同时,南方基金将于10月正式发布养老子品牌“南方养老”,并即将推出旗下首只养老目标基金——南方养老目标日期2035三年持有期混合型基金中基金(FOF)。