

网购酒店带来便利的同时,投诉案例也在增加,省消委会:酒店违约 订房网站也要担责

每周3.15 报料电话 966123

■ 本报记者 张婷

随着网络的普及,越来越多的消费者选择通过网络预订酒店,但网购酒店带来便利的同时,也产生了许多问题。

记者调查了解到,网购酒店投诉的问题主要集中在网上宣传与酒店实际不符,以及客人到酒店却无房等情况。针对这些问题,省消委会表示,酒店违约订房网站也要担责,同时提醒消费者付款前仔细研读订房条款,以保障自身合法权益。

问题一: 网上描述与酒店实际不符

上海的盛女士4月10日通过携程

网在三亚亚龙湾海景国际度假酒店预定了一间行政顶级海景套房,准备五一期间和家人入住,三个晚上共在线支付9182元。到店后,盛女士发现酒店的房间与网上的实际情况不符,要求换房遭到酒店拒绝。

“网上描述说套房的两个房间都有露台和阳台,实际上,有一个房间的阳台是封死的,只能看但根本出不去,另一个房间倒是有阳台,可有一堵墙挡住了一半的海景,不是全海景房,只能勉强算个半海景房。”盛女士找到酒店沟通,酒店方面表示,订的就是这个样子的,没得换,想要更好的就加钱升级更高标准的房间。

盛女士联系携程客服,客服表示不一定每一间房间都会和描述的一致。“我既然花了那么多钱,当然就希望享受到应该有的服务和环境。”最后,携程方面同意共同承担盛女士升级房间等级产生的费用,升级产生的978元/每晚的费用由携程承担前两晚,盛女士承担第三晚。

“我们下午1:30就到酒店了,与酒

店沟通无果后,又与携程沟通,后来又等待携程与酒店沟通,折腾到下午五点多才住进去。出来玩就希望开开心心的,多出点钱解决问题也行,但心里还是不太舒服的。”盛女士无奈地表示。

与盛女士有类似经历的还有来自北京的付女士。付女士于4月22日在去哪儿网站上预订了三亚凤凰岛大总统度假酒店的房间,预订7天共支付2450元整。到店后,付女士发现这根本不是什么酒店而是公寓。

之后,付女士要求酒店退款遭到拒绝,无奈之下付女士拨打了12315热线,在工商执法人员的协调下,去哪儿网站在酒店同意后退还了付女士剩余5天的房费,共计1750元。

问题二: 支付房费后到店被告知满房

“我事先专门通过网站上公布的酒店联系方式,与酒店联系过,说当天可以入住,可是到达之后,又告诉我没有房间,只

能补差价升级房间才行。”江西的魏先生4月23日通过去哪儿网站团购了三亚凤凰岛大总统度假酒店的房间,并通过网站支付了全部房费。到店后却被告知满房,必须补差价升级才有房间,与酒店再三沟通无果后,魏先生只得拨打12315投诉热线,最后在工商执法人员的帮助下,酒店最终同意不补差价让魏先生入住。

家在海南的张先生,5月1日通过美团网预订了琼海市博鳌镇金海岸温泉大酒店的房间,并在线支付全款,到达酒店后,酒店方面表示房间全满,无法办理入住。张先生不满地表示,自己明明支付全款却不能入住,很不合理。

最后,还是在当地工商部门的协调下,酒店方面才给张先生办理了入住。

省消委会: 网上订房要看清协议条款

携程公共事务经理杨勇表示,网站上的介绍内容多由酒店自行提供,多数情况下,公司会派相关人员现场核实,但也不

排除一些酒店会对图片及介绍做一些优化处理。但绝大多数信息还是真实的。

杨勇也建议,消费者通过网站选择酒店时,可以优先选择分数较高、点评数较多、评价内容比较好的酒店,这些评价都是其他消费者实际消费后的切身体会,比较有参考价值。其次,如果在消费过程中遇到问题注意保留证据,客服会尽可能帮助解决。

省消费者委员会办公室主任陈厦宇说:“订房网站属于第三方平台,根据消法,他们必须要承担连带责任。而酒店方面,消费者支付下单后就与酒店产生了合同关系,双方就有了权利与义务的约定,如果出现违约行为,必须按照合同承担相应的责任。”

陈厦宇提醒广大消费者,在网上订房时,一定要看清订房协议的相关条款。如果发现有限制性的、不公平的、限制或排除消费者权利的条款可以向12315投诉。在预订前做好准备,日后一旦出现纠纷,才能最大限度地保障自身权益。(本报海口5月6日讯)

一男子5.5万元贩卖亲儿 三亚车管所民警智擒黑心父

本报三亚5月6日电 (记者孙婧 通讯员徐赫)5日上午,一名涉嫌贩卖亲生儿子的乐东籍网上在逃人员,被三亚交警支队车管所民警以办理机动车业务为由抓获。目前,嫌疑人已移交三亚市公安局刑警支队接受进一步调查。

据三亚市交警支队介绍,2014年12月17日,陈某注将其与前妻所生的儿子抱走。第二天,陈某注便以5.5万元人民币在三亚将儿子贩卖。之后,陈某注被乐东刑警大队列为网上通缉的在逃人员。

经乐东刑警大队调查发现,陈某注在三亚车管所所有机动车注册登记信息,于是请求三亚车管所协助抓捕。三亚车管所机动科档案室民警于4月30日电话告知陈某注,要他当天前往车管所核对机动车档案信息。但是陈某注并未按期到达车管所办理相关业务。

5月5日上午,民警再次电话催告陈某注到车管所办理业务。9时许,陈某注来到车管所档案室。

“我当时一边调取档案核对信息一边稳住陈某注,同时向上级报告。”档案室民警邢孔泰表示,就在这个时候,他同另外两名同事对陈某注进行迅速合围并将其成功抓获。

目前,陈某注已移交至三亚市公安局刑警支队作进一步处理。

屯昌查处一生产猪油、猪皮黑窝点

本报屯城5月6日电 (记者王培琳 通讯员邓权钊)近日,屯昌县“联合打击食药犯罪办公室”牵头,组织联合执法组当场查处两个涉嫌收购废弃猪下脚料、猪板油非法制售猪油、猪皮的窝点,查封非法制售猪皮7055斤、猪油渣5000斤、猪油7120斤,未加工湿猪皮104斤。

根据线索,屯昌食安办掌握了两个黑窝点情况。屯昌县食安办立即组成两个执法小组分赴两个窝点突击检查。在窝点现场,执法人员发现大量编织袋包装的猪皮、油渣和废旧汽油桶装的猪油,以及有未加工的猪皮。

两个窝点负责人均无法提供生产经营证照和生猪检验检疫证明等材料,屯昌目前正深入追查猪油、猪皮及油渣的流向。

释德超法师到海南献血小板



释德超献血。本报记者 洪宝光 摄

本报海口5月6日讯(记者洪宝光 通讯员李伟)“用献血践行佛陀的慈悲精神。”5月6日,身着黄色长布衫的释德超法师来到海南省血液中心,熟练地进行填写表格、体检、验血等一系列献血前的准备工作,半小时后释德超法师躺在采血椅上、伸出双臂再次捐献2个单位成分血,这是他第一次来海南献血。

据了解,释德超出家15年,目前是广东省广莲寺住持,从2008年开始,几乎每个月献1至2次血小板,参加无偿献血(献全血和血小板)超过86次,献血总量超过60000毫升。

本报三亚5月6日电 (记者孙婧)今天上午8时50分许,G98环岛高速东线段K224公里加500米三亚往海口方向,一辆旅游大巴车追尾一辆大货车,致大巴车上一名导游死亡,多人受伤。事发后,省旅游委第一时间成立了应急小组,协调多个部门妥善安排受伤游客的救治及返程工作。

据海南高速公路管理公司三亚管理站负责人介绍,事故导致一名导游当场死亡,车上的40名游客和大巴司机在事故后被急救车送往三亚市人民院、中医院和425医院接受检查和救治。有4名游客因骨折、软组织挫伤等伤情住院,多名游客被碎玻璃轻度划伤。治疗费用由大巴车所在公司以及旅行社负责。事故也导致该路段一度封闭,直至13时许才逐步恢复通车。

据了解,事故中遇难的导游,名叫邓宇,今年34岁,2012年考取导游资格证,目前挂靠在海南鑫旅导游服务公司。5月3日至5月6日邓宇受海世界旅行社聘用,接一个40人的全国散拼团至三亚观光旅游。海世界旅行社执行总经理黄勇介绍,5月6日是行程安排的最后一天,原计划由邓宇带团前往海棠湾免税店购物,当天下午散团。

事故发生后,省旅游委按照省长助理、省旅游发展委员会主任陆志远

旅游大巴与大货车高速路上相撞 致一名导游死亡多人受伤



现场救援中,消防官兵采取对旅游大巴进行破拆、对大货车进行顶撑等方式救援被困人员。本报记者 武威 通讯员 王通彬 摄

的要求,第一时间成立了应急小组,协调多个部门妥善安排受伤游客的救治及返程工作,并要求旅行社、安置、安抚导游家属,并将继续跟进事故调查

结果。

同时省旅游委派出代表到三亚慰问死难导游的家属和受伤旅客,并向导游家属送去抚慰金。海世界旅

行社、鑫旅导游服务有限公司也将为死难导游家属送去抚慰金。事故的原因和责任归属有待交警的进一步调查认定。

我省启用社会监督员监督驾考 共招聘了149名社会化考试监督员

本报海口5月6日讯 (记者李关平 特约记者周平虎)今天上午,省交警总队琼北车管所在全省率先启用社会考试监督员参加监督驾驶人考试,12名监督员持证上岗随车参与机动车驾驶人科目三实际道路驾驶考试。

据悉,社会考试监督员的主要职责有:监督机动车驾驶人考试工作情况,反馈监督意见和提出工作建议;监督参考人规范考试,协助考试民警核实参考人身份,制止替考、代考及使用电子设备或其他方式接受他人指导考试等作

弊行为;随同实际道路考试车辆进行同车监督并负责考试过程安全。

目前,社会考试监督员可随车参与机动车驾驶人科目三实际道路驾驶考试工作。期间,考试民警利用科目三考试系统对考试过程进行实时音视频监管。社会考试监督员不具备评定机动车驾驶人考试成绩的职责,考试合格的成绩单由考试民警和应考人共同签名方为有效。

据了解,交警部门此次聘用的社会化考试监督员大多来自全省各个驾校

教练,经过申请、培训和严格考核,取得资格证后才能持证上岗,特别是要持有B2以上驾驶证和教练资格证,全省共有149名社会化考试监督员。

“招聘社会化考试监督员,是为了解决考试警力严重不足的问题,并保证驾考公正、公开、透明。”省交警总队有关负责人表示,交警部门要求监督员必须具备一定专业知识和技能,目前通过考核的监督员主要来自驾校教练,不过,社会热心人士也可报名申请,一旦合格即可聘请。同时,为了避免监督员

又是教练员的情况,学员考试时随机产生的监督员将会避免是同一个驾校的教练。

此外,记者还从省交警总队了解到,琼北机动车驾驶人考场大、中型客货车场内驾驶技能(科目二)考场,已于5月6日正式启用,该考场位于海口市灵山镇东向3公里外的琼北机动车驾驶人考场内。考场启用后,省交警总队将调配全省各辖区大、中型客货车车辆驾驶人学员在该考场考试,以方便学员就近考试。

以经适房指标为诱饵 六旬老太涉嫌诈骗钱财上百万元 警方呼吁其他受害人及时报案

本报海口5月6日讯(记者李关平 通讯员胡启灵)海口市秀英区长流镇60岁老太王某梅,以虚假经济适用房、廉租房指标等为幌子,涉嫌诈骗他人钱财上百万元。目前美兰警方已将嫌犯王某梅抓获归案,并呼吁其他受害人及时报案。

据受害人郑某岚介绍,2012年,她经人介绍找到了王某梅让其帮忙弄到房屋指标,王某梅满口答应并收取了她2000元。后来有亲戚朋友得知此事后,也托她找王某梅帮忙弄指标,王某梅称她还有数十套经济适用房、廉租房的指标,并能帮人办理房产证。

此外,王某梅还声称自己“神通广大”,能帮忙普通人以企业退休人员的名义办理退休并领取退休金。并吹嘘她还认识某法院院长,只要当事人能出100万元,她还可以帮忙疏通关系使一名应该判死刑的人保住一条性命。

王某梅先后收取了多名受害人交来的“茶水费”,帮忙为他们办理经济适用房、廉租房、退休等业务。其中,仅郑某岚的亲戚朋友为此就先后给了王某梅18万元中介茶水费。

王某梅收取钱财后,也交给受害人一些盖有住建局等部门公章的经济适

用房、廉租房表格让他们填写,并带他们去海府一横路查看正在建设中的美兰新苑等处房屋,表示这些房屋建好后他们就可入住。

2014年10日,有一位购买指标房的受害人察觉到情况有些不对,找到王某梅质问。王某梅仍称下个月就能办妥房屋的所有手续。此后,这名受害人多次找到王某梅要房子,每次都被“下个月办好”为借口拖延。今年三四月份,陆续有上当受骗的市民向公安机关报案。

王某梅得知有多名受害人报案后,立刻躲藏起来。警方经过半个月的侦

查,终于发现了王某梅的踪迹,5月5日中午在双拥路一家快餐店将王某梅抓获归案。

经查,现年60岁的王某梅从2011年开始以帮忙办理根本不存在的经济适用房、廉租房、代办房产证和退休手续等诈骗钱财,除郑某岚外,王某梅还通过陈某传、赵某荣、陈某芬、“陈四”等多名中介人员为其介绍客户,涉嫌骗取多名受害人钱财上百万元。

美兰警方呼吁,受害人及时向美兰公安分局刑警大队报案。报案电话:13876778895;联系人:由警官。

在禁赌工作中失职失察 儋州2名派出所所长被免职

本报那大5月6日电 (记者徐一豪 特约记者谢振安 通讯员廖伟生)儋州市公安局党委今天作出决定:对因在辖区禁赌工作中存在失职失察行为的东风派出所所长林某某,中和派出所所长陈某某予以免职,并对其他3名相关责任人予以诫勉谈话、调整工作岗位。

据了解,自“铁拳行动”开展以来,儋州市公安局始终对赌博违法犯罪保持高压态势,针对个别区域仍然存在聚众赌博活动的情况,儋州市公安局根据群众的举报,分别于4月24日、5月3日在中和镇横山村委会羊宅村、那大镇美扶村委会谭乐村附近查处了两个赌博窝点,现场抓获涉赌人员38人,缴获赌资7万余元,收缴“牌九”、“抓阄”等赌具一批。

事后,儋州市公安局党委迅速启动问责机制,对上述两起涉赌案件进行责任倒查,并依据省公安厅和儋州市委有关禁赌责任的规定和要求,对辖区派出所主要负责人及责任区民警作出了相应处理。

儋州市公安局主要领导表示,儋州市公安局党委将继续以铁的手腕带队伍,以铁的拳头治赌博。全市公安机关和广大公安民警,特别是部门主要领导,必须清醒地认识到当前禁赌工作的重要性,强化责任意识,坚决打击辖区内的赌博违法犯罪活动。

儋州五指山5干部涉嫌违纪被查

本报海口5月6日讯 (记者张隹星 易建阳 通讯员刘敏 欧博)记者今天从海南廉政网获悉,儋州市国土环境资源执法监察大队土地监察中队科员陈善科,儋州市兰洋镇司法协理员陈建云,儋州市兰洋镇加老村党支部副书记、村委会副主任钟建新,五指山市通什镇蓼茅村福建村小组妇女组长黄慧琼,原妇女组长刘香兰涉嫌违纪,目前正分别接受组织调查。

玩忽职守获刑6月余 三亚市原吉阳镇林业站站长被双开

本报海口5月6日讯 (记者张隹星 通讯员何宇鹏)记者今天从海南廉政网获悉,三亚市原吉阳镇林业站站长张如迅因玩忽职守日前被双开。

经查,2013年4月,张如迅在担任三亚市原吉阳镇林业站站长期间,因玩忽职守导致大茅隧道上方林地被大面积毁坏。2014年11月25日,三亚市城郊法院以玩忽职守罪判处张如迅有期徒刑六个月零二天。

根据《中国共产党纪律处分条例》和《事业单位工作人员处分暂行规定》有关规定,经三亚市吉阳区纪委常委会和监察局局长办公会议研究,决定给予张如迅开除党籍、开除公职处分。

定安县房管局原局长被立案侦查

本报海口5月6日讯 (记者金昌波)记者今天从省检察院获悉,日前,定安县人民检察院经审查决定,依法对定安县住房保障与房产管理局原局长莫凯(正科级)涉嫌玩忽职守、受贿犯罪立案侦查。

一中年男子吸毒后欲抢银行 警方12分钟赶到 成功制服嫌疑人

本报海口5月6日讯(记者陈临怡 通讯员潘志国)记者从农业银行海南省分行获悉,一名男子日前意欲抢劫海南农行龙昆支行,因柜员的机智处理以及警方的立即反应,警方在接到农行报警后的12分钟内赶到现场控制住犯罪嫌疑人,成功堵截一起抢劫银行事件。

“我要抢钱,抢钱,抢钱……”。4月29日14时03分,农业银行海口龙昆支行发生抢劫案件,犯罪嫌疑人手持小刀不停拍打玻璃,并在营业大厅内来回转悠,情绪十分激动。

当时,龙昆支行迅速启动营业网点应急处置突发事件预案,大堂经理立即组织客户离场,现金区内柜员迅速按响“110”报警按钮向警方求助。由于柜台有防护玻璃保护,犯罪嫌疑人威胁柜台人员无法得逞后,便冲向VIP贵宾室,堵住VIP贵宾室内的柜员张碧华,开始以人质要挟拿钱。

张碧华面对犯罪嫌疑人的威胁和恐吓,对犯罪嫌疑人说:“有事慢慢说”,“你有什么不称心事,说说看,看看我们能不能帮忙解决”。这时,大堂经理和保安员也站在贵宾室门外与犯罪嫌疑人对话,分散犯罪嫌疑人的注意力。张碧华乘机跑进卫生间并将门反锁,摆脱了直接受到威胁的局面。

14时15分,接到报警的110特警、派出所民警先后赶到龙昆支行。据现场工作人员介绍,犯罪嫌疑人听到警车鸣声,情绪更加急躁,拿起灭火器敲打卫生间玻璃门、并用头撞击卫生间玻璃门,意欲挟持张碧华。随后犯罪嫌疑人被冲进现场的警察快速制服。

据警方透露,犯罪嫌疑人彭某,今年41岁,琼海龙江镇人,事发当天乘车来到海口,从一家商店偷拿了一把长刀,当天还吸食了大量冰毒并喝了不少酒。目前警方正在对犯罪嫌疑人进一步审查。