

# 中消协强烈谴责酒店卫生乱象

## 建议名不副实的摘星降级

中国消费者协会日前发布声明表示,强烈谴责近期媒体曝光的国内星级酒店卫生乱象,建议对名不副实的星级酒店,该摘星的摘星、该降级的降级,为消费者评选出真正名实相符的星级酒店。

**建议有关部门对名不副实的星级酒店摘星降级**

近日,一位消费者曝光了国内十多家高星级酒店卫生乱象,尽管这已经不是这类问题第一次被曝光,但此次涉事企业覆盖面广,星级高,情节恶劣。对此,中国消费者协会在声明中表示,对涉事旅游酒店无视消费者利益的侵权行为表示强烈谴责,对消费者的主动监督和勇于担当表示赞赏和支持。

据了解,近年来旅游消费越

来成为广大消费者的重要消费选择,这是人民群众追求美好生活的重要体现,也成为促进消费升级和拉动经济增长的重要一环。据报导今年国庆黄金周,全国实现国内旅游收入5990.8亿元,同比增长9.04%,旅游酒店业作为旅游业的重要组成部分也发挥了重要作用。中国消费者协会方面指出,此次曝光的这些星级酒店存在的问题严重违反了《消费者权益保护法》和旅游酒店业的相关规定,严重损害了消费者的安全权、知情权、选择权、公平交易权等法定权益,高星级的亮丽表面与令人不堪的卫生状况形成强烈反差,毫无疑问,这是对消费者信心的又一次沉重打击,更是与营造良好旅游消费环境的目标严重违背。

据了解,近年来旅游消费越

同时,中国消费者协会相关负责人表示,涉事星级酒店并没有深刻认识到问题的严重性,也没有对消费者的监督建议给予充分理解和尊重,反而在回应中用“个别员工”“个别事件”的表述对存在问题轻描淡写,折射出对消费者和消费监督建议的冷漠、麻木和不以为然,这种态度显示出其真实的服务理念和品质与之头顶的“五星”并不相符。“旅游酒店的星级评价,既是对旅游酒店硬件设施的考评,也是对卫生、安全、餐饮等软服务的认证,更是诚信和信用的标志。希望有关行业主管部门,不护短不怕丑,彻底调查,加强监管,对名不副实的星级酒店,该摘星的摘星,该降级的降级,为消费者评选出真正名实相符的星级酒店。”

### 鼓励消费者主动行使监督权

经营者是保护消费者合法权益的第一责任人。笔者了解到,《消法》第十六条规定:“经营者向消费者提供商品或者服务,应当依照本法和其他法律、法规的规定履行义务”“应当恪守社会公德,诚信经营,保障消费者合法权益”。国家也早就出台了《旅业客房卫生间清洁操作规程》、《旅业客房杯具洗消操作规程》等酒店客房相关规则。

中国消费者协会表示,强烈呼吁旅游酒店行业以此为鉴,切实把保障消费者安全作为基本要求,坚持消费者优先原则,认真听取消费者意见,严格履行法定义务、恪守社会公德,对照法规标准要求,仔细查找服务理念和管理措施中的错位和漏洞,进

行彻底整顿,为消费者提供星质相符、星价相符、安全放心的住宿服务。

此外,中国消费者协会呼吁广大消费者主动行使监督权,积极参与对商品和服务的监督。而《消法》第十五条中也明确规定:“消费者享有对商品和服务以及保护消费者权益工作进行监督的权利”。中国消费者协会相关负责人表示,希望有关部门和行业企业,将“消费者优先”真正融入监管和经营理念,真诚接受消费者的监督,真诚听取消费者的建议,以感恩之心对待消费者的建议,将消费者的建议转化为提升商品和服务品质的目标。只有如此,才能最终获得消费者的认可和买单,重塑大酒店在消费者心中的“五星级”“超星级”。

田虎

## 廉价速食包加热变外卖

部分产品竟无“质量安全”标识,亟待行业监管

注射大豆蛋白的牛肉、放了一年的排骨粒、反复腌制的冷冻肉……日前,一则廉价外卖速食包再加热的视频在网上热传,视频显示,以冷冻一年的排骨为原料的速食包流向了美团、饿了么等外卖商家。调查发现,目前网上有大量廉价速食包热卖,全部标有“外卖”“快餐”“便当”等关键词,且部分产品无“质量安全”标识。从商品评价看,这些速食包的购买群体多为从事餐饮服务的商家,外卖行业食品安全问题亟待监管。

### 最高不到10元的速食包

两块钱的照烧鸡腿肉、荷叶糯米鸡,三块钱的香菇鸡肉粥,六块钱的豉汁排骨、红烧牛腩、金牌啤酒鸭……在多个电商平台,笔者看到有大量可供外卖使用的速食包热销。从汤品、米粥到面条、炒饭、盖浇饭甚至牛排、意面,这些速食包基本覆盖了快餐的多数品类。单价极低,是这些速食料理包的共同特点。无论是“毛氏红烧肉”还是“日式肥牛”“台式卤肉”,这些产品的最高价格均不超过10元一包,肉类产品最低售价仅两元左右。

低价、半成品、加热即可,这些特点让速食料理包销量可观。笔者看到,一款名为“10款快餐外卖菜肴包”的套餐产品售价为72元,包含日式鸡丁、胡椒鸡排、咖喱牛肉等品种,月销量达5331件,累计评价更是达到18994条。另一款包含有10种盖浇饭菜肴的套餐售价更是低至38元,月销量达1301件。值得注意的是,这些料理包虽然大多标有生产厂家、保质期、执行标准等信息,但部分产品仍无食品安全的“QS”标志,存有一定隐患。

### 亟待建立食品安全生态圈

业内人士透露,不仅是外卖商家,不少茶餐厅、咖啡馆使用冷冻速食包出餐品早已是行业公开的秘密。而这些速食包的品类,已发展到几乎能覆盖绝大多数常见的中西式快餐,外卖要求出餐送餐快,加上一些商圈不允许油烟、明火,直接购速食包的话,可以省去厨房占地面积、节约人力成本高、初次投入大的问题,口味也相对可控。

### 没有安全资质的速食包

存在很大的安全隐患,消费者很难靠自己的口感经验去甄别这些工业化食品。”中国食品产业评论员朱丹蓬说:“国家在这方面监管上早有健全的法律法规,但执法部门在监管监督上还需加强,更重要的是,我们需要从政策端、产业端、平台端、渠道端、消费端打造一个食品安全的良性生态圈,从政策上引导生产厂家、外卖平台、送餐团队等,只有这样,才能从产业的各个环节保障整个食品安全体系。”

袁璐

## 仿冒购物平台窃取个人信息,威胁消费者财产安全

# 警惕,电商APP“李鬼”横行!

### 热门电商频频被山寨

近几年的“双11”购物节,大学生李邱都会在手机上用电商平台的客户端购买早就选好的商品。尽管如此,作为资深买家的李邱也曾险些被仿冒的购物APP蒙蔽。

“去年‘双11’之前,我收到很多广告短信,写着‘买一送一’‘优惠促销’之类的话。我就点开了其中一条短信的网站链接,直接就跳转到APP的下载页面。”李邱向笔者回忆起他的经历,“这个APP看上去与正规的购物平台客户端一模一样,但只要打开这个APP,就会不断跳出各种广告,还会直接跳到色情网站、赌博游戏的下载页面,停都停不下来。”

采访中,受访者普遍反映,虚

假仿冒的购物APP通常与正版APP界面一致,使用与正版APP相似的名字和LOGO图标,让用户辨认真伪。

对于虚假仿冒APP的猖獗,曾有网友调侃:“我躲过了粤利粤,分不清了营养块线,能认出康师傅、脉劫、王老古,却无法看清楚这些APP。”虚假仿冒购物APP又是如何传播并诱导消费者下载的?

“有时候应用平台里下载量多、排名靠前的APP也不一定就是正版程序。”李邱说,“假冒的购物APP经常伪装成WiFi破解、色情视频与小说之类的软件诱导人们下载。另外,一些论坛上有发布APP推广信息的账号,这些账号注册时间都比较短,相应的APP也可能会存在问题。”

去年“双11”期间,腾讯手机

管家发布的《双11网购诈骗安全报告》认为,一些诈骗短信中可能包含恶意网址,用户点击后会跳转到钓鱼网站或病毒APP下载页面,不但没有领取优惠反而失财。

### 仿冒APP只做细微改动

购物APP种类、版本众多,也增加了消费者的辨认难度。

“我一般会从正规应用商店下载客户端,但有时候搜一个软件名称会出来很多个,看上去都是正版的,只能通过评论和下载次数来猜测。之前我和朋友的手机里都有某知名购物网络平台APP,但我们的软件图标不一样。不同时间下载、是否安装更新都会影响图标的样子,这就更难判断真假了。”消费者张力向笔者表达了她的焦虑。

笔者在采访中发现,张力所面临的问题也是大多数消费者的困惑,普通消费者对于APP的辨认能力有限。

根据《2018年双十一购物安全生态报告》披露的仿冒购物APP案例,以亚马逊APP为例,山寨版APP界面的LOGO和搜索栏等与正版APP完全一样,只是在主页推荐商品的部分有些差别。正版APP的字体看上去较为饱满,但山寨APP的字体却显得比较单薄,颜色也较浅。

笔者试图在一款第三方安卓手机软件平台搜寻淘宝APP,输入“淘宝”进行关键词搜索后得到十余个结果,其中包括“手机淘宝”“淘宝精选”“淘宝特卖”“淘宝购物”等,图标几乎都是橙色底色配上白色“淘”字样。

付紫璇

## 买理财产品 如何实现稳健赢利

今年以来,包括余额宝在内的“宝宝类”理财产品的收益率一路走低,原因何在?除了这类产品,百姓稳健理财还有哪些选择?

### “宝宝类”收益不断走低

“知道余额宝收益越来越低,没想到最近都‘破3’了。”蚂蚁财富的网络社区里,许多投资者感慨道。

自今年2月份起,余额宝设置了每日申购总量,此前最高100万元调整到20万元,再降到10万元。此外,将每天的取现额度从5万元降到1万元,并暂停了自动转入功能,采取每日限购,“每天上午9点定好闹钟抢余额宝额度”成为当时投资者的常态。

今年5月份起,余额宝平台陆续开放给天弘基金之外的其他基金公司,接入博时基金、中欧基金等旗下货币基金产品,目前余额宝平台上除了天弘余额宝货币基金外,另上线了9款货币基金。

尽管选择多了,但是余额宝们的收益率却在走低。其中,银华货币A自8月27日至31日已经连续一周年化收益率降至3%以下。8月29日,博时现金收益货币A的7日年化收益率也降到2.9320%,创1年多来的新低。与此同时,天弘余额宝货币基金的年化收益率也在不断走低,30日已跌至3.1990%,创2016年底以来新低。

余额宝之外,另一大“宝宝类”理财平台腾讯理财通的货币基金收益率也在持续下行,其中华夏财富宝在8月31日当天的7日年化收益率为3.1620%。

### 货币基金收益整体下行

不仅是余额宝,近几个月来,整个市场上货币基金收益率的下行趋势非常明显。

货币基金的收益率主要取决于市场流动性的裕裕程度。申万宏源固收分析师孟祥娟指出,今年尤其是二季度以来,在实体企业融资难、经济下行压力加大等背景下,受益于政策驱动,市场流动性状况向好,因此货币基金可投的国债、金融债、同业存单等收益率全线下跌,导致收益萎缩,二季度货币基金平均年化收益率3.92%,相较一季度有所回落。

同时,随着“T+0赎回提现业务”限制等监管政策的加码,弱

李令飞

温州瓯海警方破获跨省酒托团伙

## 1万成本骗18万 就靠酒托温柔一刀

本报讯 记者胡翀 通讯员瓯井轩报道 气氛暧昧的咖啡馆包厢里,温州瓯海的小王告诉身旁的漂亮女孩,这次的单必须他买。然而等接过账单,4800多元的消费总额,瞬间令他神志清醒了过来。熟悉的桥段和套路,小王遇上了酒托的温柔一刀。

日前,瓯海警方披露了这群“爱喝酒的美女们”的底细,她们有个共同的老板,两个月内从温州各地骗走80多万元,到底害了多少“寂寞男人”至今是个未知数。最开始截破局的,是瓯海的潘先生。2017年6月24日,他约了名美女网友到咖啡馆见面,一盘水果外加一瓶红酒,竟要1400元。拍案而起的潘先生要找经理给说法,“难怪菜单里不标价格,这不是宰人嘛!”经理没来,壮汉来了。潘先生掏完钱后,美女网友头也不回地拎包走人。“人财两失”的他愤而报警。

瓯海公安分局梧田派出所民警接警后展开调查。办案民警发现,从2017年4月份以来,温州经常出现类似的警情,这群漂亮的女孩,有当“酒托”的嫌疑。民警暗中收集人证物证,便装踩点、视频追踪,陪酒的女孩、咖啡馆的服务员,都成为侦查笔记中的一个个代号,他们的身份与经历,被整理成一册册报告。经过长时间观察取证,等证据充分后,民警发动“突然袭击”,冲进咖啡馆抓获老板、酒托女及服务员十余人。经过审讯,这群人背后,有一个更大的跨省酒托团伙。咖啡馆的“隐藏股东”朱某,正是整个酒托团伙的幕后老板。

警方档案显示,这个朱某出生于1983年,来自四川省一个偏远的农村。在温州入股一些咖啡馆、KTV,通过招募年轻貌美的女孩来当酒托。朱某自己则留在四川,摇身一变成“朱总”,组建“键盘手”团队,他们假扮女性,通过各类聊天软件,“勾引”其他男人,等有人上钩约见,朱某再调配酒托女“宰羊”。事成之后,“键盘手”可以分到20%的收益,酒托女可以分到23%,剩下的由朱某和其他股东分配。朱某交代,他和同伙在温州有4家“酒托店”,3家是咖啡店、1家是KTV,分别位于平阳万达广场、平阳鳌江、瑞安城区、瓯海梧田。从2017年4月到2017年6月,光是民警查证的诈骗金额,就已超过80万元,这些钱都是靠那些酒托女孩骗着一个个男人高消费得来的。

民警找到了朱某的几份账本,他的4家“酒托店”,业绩最好的是平阳鳌江的咖啡店,两个月诈骗金额超过70万元,瓯海梧田的咖啡店位居其二,诈骗金额为18万多元,他们到底诈骗了多少人,至今统计不出来。

按照朱某的计算,他的利润率超过17倍。就拿瓯海梧田的咖啡店来说,查实的案例有55起,骗来18万多元,付出成本不到1万元。这里的成本,主要是红酒钱和店租。店主交代,他们卖的那些388元一瓶的国产红酒和2388元一瓶的法国波尔多红酒,其实都是几十元一瓶批发来的劣质红酒,为节省成本,他们还常掺入半瓶放了气的雪碧,而靠抽成生存的酒托女,常常一人就喝掉一瓶。

目前,该团伙的58名嫌疑人全部到案。