

在线旅游服务商产品搭售问题再引关注 记者调查发现

一些OTA平台仍存在“套路”

国庆长假后期，一篇题为《一年100亿？揭秘“携程”坑人“陷阱”》的旧帖被重新翻出，并很快引发大量消费者“吐槽”。10月9日晚间，演员韩雪也发微博表示，作为携程资深用户，即便多次发现并手动取消隐藏在订票信息下的“预选保险框”，还是“被套路”。经过几天的发酵，一直以来在线旅游服务商（以下简称“OTA”）普遍存在的搭售问题再次引发公众关注。而针对此次搭售风波，携程表示，已对机票产品紧急整改。青年报记者昨日登陆多个OTA平台查询发现，订机票时仍有一些平台存在默认的意外险和酒店优惠券等情况。

青年报记者 刘春霞

搭售问题再成“吐槽”热门话题

今年国庆长假后期，一则《一年100亿？揭秘“携程”坑人“陷阱”》的网文在网上被广为转发，由于国庆期间正值旅游出行高峰，因此文中涉及的产品搭售问题引发公众集体“吐槽”。

随后，携程回应称，经核实，此文系今年4月发布的旧文，文章内容并不属实，存在诽谤嫌疑，“100亿”数据没有任何事实依据，原文已经删除。

而10月9日晚间，演员韩雪发微博称，作为携程资深用户，曾多次发现并手动取消隐藏在订票信息下的“预选保险框”，然而百密一疏，自己仍然“被套路”了。韩雪同时在微博上喊话，要求携程诚实面对问题，向公众致歉。

事实上，这并不是携程产品搭售问题第一次成为公众的“槽点”。今年4月，就有自媒体质疑携程通过不易察觉的默认选项，搭售预订产品以外的抵用券、优惠券、保险等产品，以此获得巨额收益。由于很多消费者

预订产品时都做不到“火眼金睛”，因此一不小心多花几十元买下搭售产品的人并不在少数，也正因为如此，消费者对于产品搭售行为非常不满。

有消费者认为，对于搭售的这些产品，如果商家能做到提前告知，完全让消费者自主选择，那么无可厚非，“但现在的问题是，这些搭售产品越来越隐蔽，有时想取消都不知道在哪里取消，简直成了变相强制消费，这就让人无法接受了。”

产品搭售已成行业“潜规则”

事实上，OTA产品搭售问题并不是这两年才有，而是由来已久，而且也不止存在于携程一家，同程、途牛、驴妈妈、飞猪等消费者使用较多的平台或多或少都存在这一问题。此外，不但预订机票产品时有，预订酒店、火车票等产品时也有，搭售的产品也是五花八门，有各种保险、酒店优惠券，也有贵宾休息室消费券、接送机服务券、机场停车券等。可以说，产品搭售已是OTA普遍存在的行业“潜规则”。

那么，OTA平台为何要产品搭售，而且还非常隐蔽地搭售？对此，业内人士坦言，主要还是因为搭售可以带来不小的收益。比如，在销售机票产品时，同时搭售接送机券、酒店景点优惠券、保险等产品，不但可以带动机票的销售，让消费者尽可能留在同一平台上消费，而且有些消费者购买了抵用券、优惠券等产品后会忘了使用，这也成了平台的额外收益。此外，还有消费者在预订过程中不太注意金额，稀里糊涂买了搭售产品却不知道，也增加了平台的收益。

针对这一问题，今年8月民航局运输司发布了《关于规范互联网机票销售行为的通知》，其中明确要求，“各互联网机票销售平台、航空公司及销售代理人在销售机票时不得以默认选项的方式‘搭售’机票以外的服务产品”，应当通过“清晰显著、明白无误的形式”将贵宾休息室、保险等附加服务设置为旅客自主选择项，“以有效避免旅客误选”。这项针对机票销售的通知，是目前明确提到禁止默认选项形式的规定。



昨日，通过携程APP订机票时，进入普通预订页面后，所有的保险产品和接送机券等均未默认勾选，显示的订单金额为机票和机建费用。

【记者调查】携程改进机票产品 其他平台仍存“套路”

针对此次再度引起风波的产品搭售问题，携程方面近日表示，已注意到有些用户使用机票产品时反映的相关问题。对此，携程机票产品紧急整改，推出了“普通预订”窗口，客户可随时勾选取消。

青年报记者昨日登陆携程APP机票预订页面，预订10月12日上海-北京的机票，以MU5137航班为例，选中该航班后，在折扣机票展示中，会看到两个“订”，实心的“订”为极速预订，空心的“订”为普通预订。

进入普通预订页面，显示的订单金额即为机票和机建费用，而所有的保险产品 and 接送机券、贵宾休息室均未默认勾选，消费者如果不需要相关产品，可直接“下一步”支付，如果需

要保险、接送机等相关产品，可根据自己的需求自行勾选。而在极速预订页面，显示的订单金额除了机票和机建费用外，还包括了38元的专车酒店抵用券。

携程方面表示，在携程官网的机票预订页面中，增值产品的选项同样可以取消。若不自行勾选任何增值产品，最后支付的价格即为“机票价格+机建”，无任何其他消费。

携程已做出了相关改进，其他平台呢？青年报记者昨日同样以预订10月12日上海-北京MU5137航班机票为例，体验了同程、途牛、飞猪、驴妈妈等多个平台。

在同程旅游平台，输入日期、航线信息后，页面显示MU5137航班的

最低票价为1230元，点击预订后，页面跳转出来的总额为1320元，除了1230元的票价和50元的机建费用外，还多了一份40元的航班意外险，需要点进页面的相关栏自己取消。

在途牛旅游平台，显示MU5137航班的最低票价也是1230元，点击预订后，页面跳转出来的总价为1368元，除了1230元票价、50元机建费，还多了一份30元的航意险A款、一份20元的航空延误险和一份38元的酒店超值券。记者发现，航意险和延误险可以自己取消，酒店超值券却无法取消，再回到上一级页面，才发现1230元的票价后还有小小的“+38”字样，下方小字显示这是套餐。而除了这一套餐选项外，该航班没有其他

经济舱机票可选。

在飞猪平台，显示MU5137航班的最低票价为1190元，点击预订后，显示的订单总价就是1190元票价和50元机建费，意外险、退票险、综合险等产品都没有默认勾选。

在驴妈妈平台，显示MU5137航班的最低票价为1218元，点击预订后，显示的应付总额为1313元，除了1218元机票费和50元机建费外，还多了一份20元的航意险、一份20元的延误险和一份15元的酒店50元优惠券，另有-10元的机票大促优惠。保险和酒店优惠券都可以自己取消。

由此可见，OTA平台上目前仍有不少“套路”，消费者预订产品时仍需睁大眼睛，避免掉入“坑”中。

玻璃砸伤小学生后续：涉事居民楼已进行窗体加固

青年报见习记者 钟雷

本报讯 10月10日上午，晋元附小一学生上学途中，被学校附近武威东路某弄小区高处坠落的一块1平方米见方玻璃砸中，造成头部受伤。昨日，记者前往事发小区发现，涉事居民楼沿街公共区域玻璃窗已做封闭处理。

事故发生后，部分家长接送孩子选择避开事发区域绕路而行。附近居民透露，此前该小区曾多次发生高空坠物事件，而居委会

方面则表示，此前未接报过此类事件。

昨日上午，记者来到位于武威东路上的事发地点。据附近居民介绍，事发小区名为颐和华城小区，掉下玻璃的居民楼为6号楼。事发时，该楼临街侧公共区域7层附近一块玻璃坠落，砸伤了楼下一名途经的小学生。

现场可以看到，涉事居民楼沿街侧公共区域仍有三扇窗户玻璃缺失，而其余几层的玻璃则从内侧用类似胶带的物体进行固定。据楼下商家

介绍，该小区此前也曾发生过坠落的事件。但对于几起事件的细节，店主们均表示不便透露。

与事发地点一街之隔便是晋元高级中学附属学校（分部），昨日下午三点，学校门口聚集了不少前来接孩子放学的家长。一位家长表示，自己家住颐和华城小区，事故发生后，接送孩子时会刻意绕路，“以前过一个马路就到了，现在保险起见还是从另一侧绕一下。”

上海颐华第一社区居委会主任杨继英表示，事发当晚街道连夜派人

来对窗体做了固定，第二天物业也派工人进一步做了加固。而事发6号楼三扇窗缺失玻璃则是因为，玻璃已被公安机关带走进行鉴定。对于部分居民所称此前发生过高空坠玻璃事件的說法，居委会方面表示，之前未接到过居民关于此类事件的举报。“如果我们接到高空抛物的报案，如果找得到人就找人，找不到人我们也会贴安全告示。”杨主任表示，目前小区已完成对4号、5号、6号楼的封窗工作，8号、9号楼接下来也会进行类似处理。