

中消协：旅游饭店行业品质提升当从正星开始

最近，一位消费者曝光了国内十数家星级大饭店卫生乱象，令舆论一片哗然，也再一次深深刺痛了广大消费者的神经。尽管这已经不是这类问题第一次被曝光，但这次涉事企业覆盖面之广，星级之高，情节之恶劣，更令人瞠目。中国消费者协会对涉事旅游饭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。

近年来旅游消费越来越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。据报道今年国庆黄金周，全国实现国内旅游收入5990.8亿元，同比增长9.04%，旅游饭店业作为

旅游业的重要组成部分也发挥了重要作用。此次曝光的这些星级大饭店存在的问题严重违反了《消费者权益保护法》和旅游饭店业的相关规定，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。

更加令人失望的是，涉事星级大饭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。旅游饭店的星级评价，既是对旅游饭店硬件设施的考评，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。希望相关行业主管部门，不护短不怕丑，彻底调查，加强监管，对名不副实的星级饭店，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饭店。非如此，就如消费者评价的：一个连杯子都洗不干净的饭店，有什么资格挂上“星级”？

经营者是保护消费者合法权益的第一责任人。《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”。国家也早就出台过《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。中国消费者协会强烈呼吁旅游饭店行业以此为鉴，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。

在此，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。行使监督权既是消费者对自己

负责，也有利于其他消费者，有利于形成社会共治的良好氛围，应当得到法律的保护和全社会的尊重。《消法》第十五条明确规定：“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”。监督权，是每个消费者的法定权利。据报道，有关监管部门已对涉事饭店展开调查，处理结果令人期待。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意见，将消费者的意见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，重塑大饭店在消费者心中的“五星级”、“超星级”。

中消协公开征集2019年消费维权年主题

“2019年，您最希望消费维权年主题是什么？”为更好保护消费者权益，中国消费者协会决定从即日起向社会公开征集2019年年主题，邀请广大消费者提出建议，为来年的消费维权工作建言献策，共同推动消费环境的改善。

我国改革开放40年，经济社会发展取得巨大成就，消费者权益日益受到重视。党的十八大以来，“坚持以人民为中心”“实现人民对美好生活的向往”成为新时代党和国家各项工作的出发点和落脚点。维护广大消费者合法权益，营造安全放心的消费环境，让消费者愿消费、敢消费，是消协组织的法定职责和时代使命。中消协欢迎社会各界和消费者踊跃为

2019年的消费维权谋划思路，标圈重点，使年主题更加贴近最广大消费者的愿望和诉求，使2019年的消费维权取得切实成效。

应征年主题题目字数在10个字以内，可附相应的理由说明。消费者可关注新浪微博“中国消费者协会”或微信公众号“中国消费者协会”在征集启事下留言，也可邮寄或以电子邮件形式发送，邮寄请在信封上标明“2019年年主题”字样，地址：北京海淀区阜成路北一街甘家口12号楼3层中国消费者协会新闻与公共事务部，邮编：100037，电子邮箱：ccan-zt@cca.cn。联系人：张政，电话：010-63253116，传真：63253179。2018-11-23

为优质产品点赞 质量和服务是重点

参与品牌290个，参与人数78946人，点赞数达548805

12月11日，由国家市场监督管理总局和中国消费者协会指导，中国消费者报社与中国消费网联合主办的“2018中国消费·维权高峰论坛”在京召开，会上发布了2018消费者为优质产品点赞活动数据分析报告，质量和服务是消费者的点赞重点。

2017年两会期间，李克强总理在回答《中国消费者报》记者提问时表示“给优质产品点赞，把不良奸商拉黑”。自去年起，中国消费者报社开启了点

赞活动。今年的点赞活动由中国消费者报社、中国广告协会、中华商标协会、中国酒业协会等4家单位共同主办，活动影响力进一步增强。据悉，此次活动累计参与品牌290个，参与人数78946人，点赞数达548805。

报告显示，行业点赞结构有差异，商品类产品质量和安全备受关注，服务类服务和质量点赞较多。消费者点赞品牌较为集中，获得消费者一致认可的企业较少。（中国消费网）

丰台工商坚持“五个一”推进打击传销工作

本报讯 郭蕊 今年以来，丰台工商分局筑牢民生底线，不断提升辖区群众获得感、幸福感和安全感，坚持“五个一”推进打击传销工作深入开展，受到社会好评。

一是搭建“一个平台”。制定打击传销工作联席会议机制，将综治办、公安局、检察院等职能部门及各街乡镇纳入联席会成员单位。通过“打击传销联席会”这一平台，强化了部门间的工作联动和执法协同。

二是明确“一个标准”。制定规章制度，将打击传销纳入平安丰台建设总体工作和考核当中，实现对各部门工作开展情况的评价有标准可依，有效促进了创建“无传销区(村)”工作的开展。三是织好“一张网络”。畅通投诉举报渠道，在社区增设打击传销投诉举报箱。以“网”入手，加强与网监部门合作，应用现有网络技术手段，提高网络传销宣传活动的发现能力。四是锁定“一个重点”。

以“防”为核心，以“控”为重点，重点做好商务楼宇内从事非法传销活动的防范工作，联合其他部门对重点区域的写字楼开展摸排工作。充分发挥商务楼宇内“楼宇工作站”优势，逐步建立起企业日常经营违法行为发现机制五是成立“一支队伍”。成立“打击传销志愿服务队”，发动回社区报到的在职党员立足服务社区群众，积极开展打销宣传活动，有效拓展宣传工作的覆盖面。

如何轻松选购好茶叶？

专家教你“三评18分”判断法

“茶无上品，适口为珍”，面对众多的茶叶生产企业和品牌，以及质量差异较大的茶产品，消费者在选购茶叶时常常无所适从甚至还会陷入消费陷阱。再加上千茶万口难以统一，一直以来，市场上缺乏一个权威、专业、好操作的入门级判断标准。近日，福建省茶产业研究会副会长、裕园茶品牌创始人林扬闻提出“茶叶三评18分”极简评判法，尝试帮助网购茶叶的消费者提供一个简单的判断工具。

具体方法如下：

一评、手抓眼瞧(6-0分)

手抓：一抓一掂量，结实有厚重感者，为上(3分)；紧致者，为中(2分)；扎手轻空者，为次(0分)

眼瞧：形色鲜活者，为上(3分)；形色不均者，为中(2分)；



形色灰暗者，为下(0分)

二评、鼻闻舌动(5—2分)

清是一切好茶的基础，香是好茶的最天然属性。

水香一体，水即香、香即水者，佳境(5分)；

水带香、香溶于水者，为上(4分)；

水上飘香者，为次上(3分)；

无香气者，为平(0分)；

有异味杂味不清点者，居下(-2分)；

三评、吻喉回韵(1-7分)

端起茶汤，徐徐喝下，慢慢回韵，用唐朝卢仝七碗茶歌境界回韵评判：

一碗喉吻润(1分)；

二碗破孤闷(2分)；

三碗搜枯肠，惟有文字五千卷(3分)；

四碗发轻汗，平生不平事，尽向毛孔散(4分)；

五碗肌骨清(5分)；

六碗通仙灵(6分)；

七碗吃不得也，唯觉两腋习习清风生(7分)；

购买决策

以上三个方面的分数加起来即为极简评判得分，满分18分。根据实际得分：0-6分不建议买；7-12分可以买（价格高低是决定是否购买的重要参考）；13-18分支持买（价格作为参考，但已不会买错）。