

■旅游3·15

从投诉看旅游“潜规则”

□李文 赵伟

外出旅游,人们总会提前憧憬异域的风情画卷,希望旅行能成为自己美好的回忆,然而旅程并非总是如人所愿,一些旅途中的纠纷会让你乘兴而去,败兴而归。三月初春,又到旅游季,希望读者能从下面游客的投诉案例中看清旅游“潜规则”,做到明白白出行。

擅自减少游览无门票景点,该罚!

案例描述:去年4月份,林先生从某旅行社报名参加美国东西海岸夏威夷15日游,合同中约定“4月15日早餐后乘车赴洛杉矶,游览柯达剧院、星光大道、日落大道、中国剧院、比华里山庄等。导游带领参观环球影城的客人参观环球影城”。4月15日团队抵达洛杉矶后,游客兵分两路。包括林先生在内的10名游客游览柯达剧院、星光大道、日落大道、中国剧院、比华里山庄等景点,未游览环球影城;另外5名游客游览了环球影城,但未游览柯达剧院、星光大道、日落大道、中国剧院、比华里山庄等景点。旅行社方面称,行程是和旅游者协商好的,已经提前告诉大家柯达剧院、星光大道、日落大道、中国剧院、比华里山庄与环球影城只能二选一,不能同时全部游览。另外这些境外景点没有门票,他们也没有收取游客的景点门票费,游客并没有直接经济损失。

处理结果:国家旅游局发布《旅行社服务质量赔偿标准》第十条第一款规定:遗漏无门票景点的,每遗漏一处旅行社向旅游者支付旅游费用总额5%的违约金。另外,该旅行社在履行合同过程中,其行为涉嫌违反《旅行社条例》第三十三条“旅行社及其委派的导游人员和领队人员不得有下列行为:(二)非因不可抗力改变旅游合同安排的行程”,旅游质监执法机构在调查取证的基础上,依法给予其相应的行政处罚。

专家支招:在旅游过程中,旅行社无论是故

意或过失等原因减少旅游项目,无论是存在现金价值还是不存在现金价值,都应当承担赔偿责任。在出境游的时候,如果实在和旅行社、导游协商无效,游客一定要冷静处理,千万不要一气之下脱团而去,因为游客擅自脱团旅行社是不需负责任的。

一不留神就成“购物游”

案例描述:近日,李小姐参加了某旅行社组织的“台湾六日游”旅行团。按合同约定,旅行社安排的购物次数不超过行程天数的一半(即3次),而在此次行程结束时,李小姐发现他们竟被安排了8次购物,导游带游客购物的时间甚至超过了游览时间。李小姐想在行程结束填写满意调查表时反映一下情况,不料“善解人意”的导游小姐一直站在地身边“动之以情”,让她满肚子的火最终没有落到纸面上。

处理结果:根据《旅行社服务质量赔偿标准》第十条第三款规定,“未经旅游者签字确认,擅自违反合同约定增加购物次数、延长停留时间的旅行社,每次向旅游者支付旅游费用总额10%的违约金。”

专家支招:尽管国家出台了《旅行社条例》和《旅行社服务质量赔偿标准》,但导游的服务态度与游客的购物金额挂钩、导游借“托”诱导游客购物,让游客当面填写满意调查表等引发游客投诉的问题一直存在。游客一定切记,没有“天上掉馅饼”这样的好事,报名时应尽量选择正规旅行社,不要一味贪图价格便宜。游客出门在外要有自己的主见,不要轻信导游的话。如果想购物,应提前在网上查阅相关资料,向没有利益关系的当地人打听一下,去当地人开的超市或集市购买是比较明智的做法。在旅途中遇“宰”,应及时到有关部门进行投诉。

向强制购买意外险说“NO”

案例描述:去年5月1日,王先生一行三人到

一景区旅游,购买门票后被告知还要购买价值2元的保险。王先生说自己已在保险公司投保了人身意外险,能否不买景区销售的保险。工作人员态度强硬,说不购买保险不能进入景区游览。无奈下,他和朋友只好购买了景区的保险后才入园游览。王先生很气愤:虽说2元钱不是什么大数目,但被强迫的感觉实在不好!

处理结果:该景区向王先生赔礼道歉,并退还保险费。

专家支招:景区向游客销售旅游意外险要遵循公平、自愿的原则,不得在销售门票时强制旅游者购买保险。所销售的保险应当约定双方的权利和义务,让旅游者明白白白消费。游客遇到这种情况,应保留好证据,到相关旅游主管部门投诉。根据《旅行社质量保证金赔偿暂行办法》有关规定,旅游主管部门受理投诉的期限为90天。

行程安排不周,旅行社需担责

案例描述:去年十一黄金周,刘女士一家三口报名参加某旅行社组织的北京4日游,双方签订旅游合同,刘女士向旅行社支付了全额旅游费。刘女士一家三口按时到达出发点集合,但因团等未按约定集合时间抵达集合点的游客,旅游团本应18:30出发,一直拖到20:30才出发。等到酒店时,女儿已经困得睁不开眼睛,第二天也没精打采。4天行程中,让刘女士窝火的事接二连三:在游览过程中,旅行社减少了观升旗、游清华北大外景、皇城根遗址公园游览项目;游览故宫时导游未提供讲解服务;旅行社租用的车辆因手续不全被交警扣,导致比规定时间晚一天返程。

处理结果:经旅游投诉处理机构调解,该旅行社一次性赔偿刘女士400元违约金。

专家支招:旅行社擅自减少合同约定的景点,导游员未提供故宫讲解服务,均侵害了旅游者的权益,旅行社应赔偿刘女士未游览景点门

票、导服费、交通费、合同履行可获得的利益等合理费用。旅行社因所租车辆因手续不全,被交警扣押而导致旅游团滞留,应承担旅游者滞留期间所发生的必要支出。

游客景区拍照摔伤责任由谁担

案例描述:费先生参加了某旅行社组织的旅游,在一景区拍照留念时,费先生为了寻求最佳拍照角度,一只脚站在石凳上,另一只脚踩在石桌上,因石桌台面晃动,导致他摔倒在地,动弹不得。大家赶忙将费先生送往医院救治,经诊断为右胫骨骨折,后经司法鉴定为九级伤残。费先生向法院提起诉讼,要求旅行社和景区承担医疗费、误工费、交通费、护理费、伤残赔偿金等共计12万元。旅行社称,费先生摔伤是事实,但是旅行社已经履行了合同的各项义务,这次事故是由于景区未设立警示标志和费先生对石桌、石凳使用判断有误所致,旅行社不存在任何违约过错。景区称,景区石桌、石凳的设置符合一般人正常使用要求,不存在安全隐患和缺陷,景区无法预见游客攀爬或站在石桌、石凳上,所以不应承担赔偿责任。

处理结果:经法院审理,判决该景区赔偿费先生经济损失3万元,旅行社承担连带赔偿责任。

专家支招:此案例中出现人身伤害的原因是旅游者忽视安全、景区和旅行社未在合理限度范围内尽到安全保障义务。费先生属于完全民事行为能力人,对于石桌、石凳如何使用和对站立在石桌、石凳上拍照的危险性有一定的辨别能力,在该案中应承担主要责任。景区和旅行社应当依法保障旅游者人身财产安全不受侵害,因此也应承担一定责任。不过还是提醒游客,外出游玩时,首先应自己注意安全,避免去危险的或禁止入内的区域游览。

齐河旅游对接济南

游客数量增87%

- 餐饮上座率和宾馆住宿率上升到93%和85%
- 祝阿镇王岳村枣林采摘游,每户果农增收8000元左右
- 出租车每天收入较前增长3成以上

□宋宜广 陈艳芳 高君珊

“没想到这么冷的天,我们可以在温暖的环境里感受海洋文化,不需要长途跋涉地去海边,真是太好了。”3月11日,来泉城海洋极地世界旅游的济南历城区游客李霞说。据了解,齐河实施休闲旅游对接济南策略,来该县的游客流量不断攀升,今年以来共吸引游客38.8万人次,实现旅游综合收入1.08亿元,比上年同期分别增长87%和76%。

齐河是离省会济南最近的卫星城,每个周末都有4万名游客来自济南,强大的客流相继带动起该县旅游产业综合收入快速增长。据统计,仅泉城海洋极地世界开业以来,该县餐饮上座率和宾馆住宿率上升到93%和85%,出租车每天收入较以前增长3成以上,祝阿、鱼庙等乡镇以冬枣、日韩梨为主的乡村采摘园受到游客青睐,祝阿镇王岳村枣林采摘园“十一”黄金周接待游客近千人,每户果农增收8000元左右。

“我们每年将建成开放1-2个景区,形成十大旅游景区。近年来,将借助济南、泰安等都市强大客源,努力实现年接待游客过千万人次,旅游收入过百亿元。”县旅游局长范军说

不仅如此,这里交通发达,一条高铁、两条铁路、九条高速和国道及正在建设的太青客运专线穿境而过,驱车10分钟可达京沪高铁济南西站,15分钟可达济南国际机场,20分钟可达济南市区;这些简短距离和便利的交通加快了齐河文化旅游产业对接济南步伐。

凭借什么对接?“齐河有着悠久的历史 and 灿烂的文化,齐晏文化、黄河文化、海洋文化,新旧结合形成我县独有的地域文化,成为旅游产业全面对接济南的新经济增长极。”县长孟令兴介绍。

齐河地域文化、旅游资源丰富。境内龙山文化遗址、晏婴祠、周朝诸侯会盟地、野井亭(齐侯唁鲁处)、东汉古墓、老齐古城遗址、老陈观凌处、恩荣坊和因康熙皇帝三次南巡驻蹕之所,至今已有500多年历史的明朝黄河以北第一名寺——定慧寺等历史遗迹,成为该县旅游开发的文化资源丰富。

近几年,一个个“巨无霸”级旅游项目相继落地生根。吸引了大批自驾游客的青睐,来自各地的自驾车,每天都在数千辆以上。

■圆桌论坛

旅游强县应具备什么标准? 专家建议使用国际通行的“过夜游客”指标

留不住游客过夜就不算“强”

□本报记者 刘英 本报实习生 周晶

旅游强县这块“金字招牌”能否稳稳挂在墙上,要参照新的标准进行评定了。从3月9日举行的山东旅游强县创建工作汇报点评暨旅游强县复核动员会议上获悉,3月底,我省将对申报新一批省级旅游强县的6个县进行全面验收,对18个已获评旅游强县的复核也将陆续展开。

那么,旅游强县应该具有什么标准?近日,记者就此采访了相关专家。

于冲(省旅游局局长):随着旅游产业的升级,旅游强县“强”的标准也有了变化。国际上统计游客人数是统计“过夜游客”,每一个旅游强县,都应该是一个一流的旅游目的地,而不是过境地。从去年开始,“过夜游客”统

计已成为旅游强县评定的新考核指标。据介绍,目前,我省已有18个省级旅游强县,费县、东阿、惠民、夏津、阳谷、沂南等6个县正在等待审核。会上,省内旅游和学术界的专家学者对旅游强县的新标准进行了解读。

王德刚(山东大学旅游系主任、教授):旅游强县,首先要强出规模,旅游产业占经济总量的比重高,行业带动力强,产业规模的绝对值要远远强于其他县域。其次是强在质量,产业整体管理服务水平高,而不是只注重单纯游客数量的上升。第三是特色强,有可持续发展的基础。在旅游宣传促销经费上,每个县至少要拿出旅游总收入的1%来,才能保证打开知名度。

陈国忠(山东省旅游规划设计院院长):旅游业正处于从观光向休闲度假转型的新形势下,新

文化旅游品牌之一,依托黄河三角洲自然保护区内独特的旅游资源,在保护好自然资源的前提下,突出黄河入海、新生湿地、野生鸟类三大景观加快旅游基础设施建设,打造形象突出、特色鲜明、在国内有影响的精品生态旅游目的地。

黄河口鸟类救护科普中心、游客服务中心、黄河口休闲木屋等八大重点项目集中开工,项目总投资3.4亿元。

黄河口生态旅游是我省六大地标

护淡水补给、月湖联通,生态环境综合整治,大汶流旅游路改造提升及黄河口安全防护等新开工的这八大重点项目,将实现当年投资、当年建设、当年投用并对游客开放。项目建成后,旅游区的生态面貌和基础服务设施条件将明显改善,为旅游区创建国家5A级旅游景区和国家生态旅游示范区奠定坚实基础。



□新华社发

春暖人欢畅

3月10日,一名小朋友在西安新城广场上玩耍。当日,西安气温升高,出现近一个月来首个艳阳天,市民们纷纷来到公园游玩。

黄河口生态旅游区八大项目集中开工

□李文 周广学 报道

本报东营讯 3月10日上午,黄河口生态旅游区2012年度重点项目集中开工仪式在黄河口生态旅游区湿地公园举行,黄河口鸟类救护科普中心、游客服务中心、黄河口休闲木屋等八大重点项目集中开工,项目总投资3.4亿元。

黄河口生态旅游区是我省六大地标

我省又一3A级景区挂牌

□程敏 报道

本报济南讯 3月6日,我省又有一家景区荣膺国家3A级景区。它就是位于济南市历城仲官镇境内的波罗峪景区。

波罗峪景区是距离市区最近的一处集旅游观光、餐饮住宿、休闲娱乐、会务培训于一体的多功能旅游度假区。景区内青柯山大佛、古香山寺遗址、高僧舍利宝塔、三圣佛洞、甘露泉、不老泉等,都有着古老动人的传说。而知青村、莲花池、二龙潭、三叠湖等别具特色,情趣万千。景区最新兴建的园林景观式会馆——香山书院,集餐饮、住宿、会务、康乐、戏剧观赏为一体,处处体现“以文品心、以文绘宾、以文至雅”的文化主题。

水滴行动美化社区

□程敏 报道

本报济南讯 3月8日,济南蓝海大酒店的20多名员工利用午休时间,来到葡萄园小区的绿化带区域做卫生清理工作。经过他们连续两个中午的打扫,自8号楼超市到葡萄园社区卫生服务站周边的街道重新整洁。

葡萄园社区与蓝海大酒店毗邻,是周边市民进行游玩、购物活动的重要场所。饭店员工践行“水滴”品质,组织以“学雷锋,做水滴,温暖身边人”为主题的社区义务劳动。

早在2010年8月,蓝海集团就发起了水滴行动并为员工设立“水滴档案”。公交车上让座、拾金不昧、义务劳动、无偿献血等点滴“好人好事”行为都能被记入档案。此次社区卫生清理活动正是蓝海水滴行动的一部分。

招远黄金珠宝首饰城研发基地和金牌商店通过复审

□刘纯庆 韩丹 报道

本报招远讯 招远黄金珠宝首饰城日前在山东旅游政务网公布的2011年度山东省旅游商品研发基地年审合格单位、2011年度山东省金(银、铜)牌旅游购物商店复核通过名单位列其中。据了解,为全面丰富旅游要素,提升旅游服务质量和吸引力,国家AAA级旅游景区——招远黄金珠宝首饰城积极完善旅游“购”的环节,积极研发创新旅游商品,取得了骄人的业绩,填补了多项旅游产品市场空白。

山东省旅游局按照《旅游购物商店等级划分与评定》标准和《山东省旅游商品研发基地实施细则》,每年度对已取得验收合格的旅游商品研发基地和旅游购物商店进行规范化验收。按照复审得分情况,给予年审合格(通过)、年审不合格(未通过)通报,凡年审不合格(未通过的)将被取消相关称号,并做摘牌通报处理。

莱芜雪野欢乐城签约建设

□记者 于向阳 报道

本报莱芜讯 3月10日,山东电视台体育频道与山东雪野农博园合作签约建设《全民夺标》欢乐城项目。欢乐城建成后,雪野湖将成为以全民参与、全民健身、和谐快乐为主题,集游戏、娱乐、益智、竞技于一体的活动场所。

《全民夺标》是一档互动体育娱乐节目,依托《全民夺标》节目,双方合作打造欢乐城,向全国征集活动方案。经过评选,将其中重创意、有创新、有特色、消费成本低、易于群众接受、便于参与的活动项目落户欢乐城。同时,开辟达人秀场,鼓励更多的人展示自己的才华,不断创造达人秀场新纪录。

■荐游

生态文登 养生栖居地

□刘肖静 王海政

“温泉之都”文登拥有山、海、泉、岛、滩、珍鲜果蔬等九大复合养生资源,养生文化底蕴浓厚。境内156公里的海岸线,岬湾相间,风光旖旎,12公里金色沙滩与万亩滨海松林展现出无尽的海洋风光。国家森林公园昆嵛山、省级森林公园天福山、道教圣地圣经山、李龙故里回龙山,林深谷幽,鸟语花香,风景怡人。全省17处温泉我市拥有5处,是中国“温泉之都”。城市绿化覆盖率达46%,空气质量好天数、饮用水源的水质、城市地表的水质以及近海岸的水质达标率都达到100%,先后荣获“全国卫生城市”、“国家森林城市”、“国家环保模范城市”、“中国长寿之乡”等称号。

良好的自然环境更加需要生态保护。近年来,文登把加强生态文登建设作为事关长远发展的战略举措来抓,围绕结构调整、资源优化配置、国土绿化、污染防治四个关键环节,文登着力构建自然、经济、人居、人文四大生态体系,特别是近几年,文登开展了以“改水、改厕、建沼气”为重点的农村环境综合整治工程,建立了“组保洁、村收集、镇转运、县处理”的城乡垃圾一体化处理模式,12个镇被命名为全国环境优美镇,208个村成为市级文明生态村。2011年,文登组织实施了镇区改造、农村新居、农村社区服务中心、农村环境整治和环境保护五大工程,对202个村进行了环境综合整治,对农村垃圾实行集中处理,新建了200处农村社区综合服务中心,治理河道90多条。

前不久,文登在“2011中国最美系列评选”中荣获“中国最美养生栖居地”称号。文登市旅游局表示,“中国最美养生栖居地”这一荣誉的获得,将对文登旅游养生产业发展起到积极作用,文登将借这一机遇,不断提升养生旅游产业发展层次,擦亮这一新的城市名片。