



华夏：无故增加购物点 顺达：带着旅客“雨中游” 从“十大案例”中能读到什么？

★行程中多“冒出”三处购物点

2010年12月4日至2010年12月8日，安徽华夏旅行社组织游客赴海南旅游期间，违反旅游合同约定，擅自增加了海南兴隆怡然咖啡超市、海南三亚田独施伟海产馆和海南新海韵珠宝玉器商场三处购物点，导致游客游览景点时间大大减少，两名游客将上述情况投诉至合肥市旅游局。

合肥市旅游局接到投诉后，认定安徽华夏旅行社的行为属于擅自变更旅游合同约定行程，违反了《旅行社条例》的规定，对安徽华夏旅行社作出了罚款5万元的行政处罚。

★没有资格也来“招徕”港澳游

合肥某旅行社在2009年10月间，招徕、组织了游客赴香港、澳门旅游，并在招徕旅游者后委托给合肥五联国际旅行社提供旅游接待服务。该旅行社在未取得旅行社出境业务经营许可的情况下开展出境旅游业务，以自己的名义与旅游者订立未明示“委托招徕专用”的旅游合同并加盖了该旅行社的印章。合肥市旅游局依法作出了“立即停止非法经营旅游业务，并处人民币10万元的罚款”的行政处罚决定。

★“住十天送一天”原来是忽悠

2010年，合肥某大酒店堂广告“住十天送一天”的活动细则不明确，导致客人消费后不能享受优惠。经合肥市旅游局认定，该投诉属于“酒店服务”类别，并依法对其作出了处罚。

★旅游购物“撞上”严重不过关

2010年7月28日，段女士等2人参加安徽省某旅行社组织的韩国7日游，期间购买的首饰、项链存在严重质量问题，要求退货。最终责令旅行社协助退货，退还2名客人货款合计8325元。

★说好住三星级酒店“变了卦”

2010年7月19日，钟女士投诉安徽某旅行社，其7月10日赴上海世博游期间，旅行社安排的住宿酒店未达到合同约定的三星级标准。经调查，认定属降低服务标准，最终旅行社退还房差104元。

记者近日从国家旅游局了解到，2010年，我省旅游投诉133件，位居全国31个省市自治区中的倒数第十位。其中，浙江、湖南和山东的旅游受理投诉最多，分别为1381件、707件和667件。

尽管全年旅游投诉量并不多，但翻开合肥市旅游质量监督投诉中心2010年旅游投诉情况，无论是景区、旅行社、酒店，都或多或少存在一些不尽如人意的地方。接下来，我们就根据2010年合肥旅游投诉情况梳理出十大旅游维权案例，也让旅游之路变得更加顺心舒心。

记者 宛月琴



★明知有雨偏让游客“雨中游”

2010年7月20日，胡女士投诉安徽顺达旅行社，其一行38人于7月8日赴石台牯牛降旅游，因暴雨不能游览，当日返回。出发之前胡女士曾2次征求旅行社经办人意见，如果天气不允许可以改日。旅行社经办人明知有暴雨仍承诺客人可以游览。经调查，认定旅行社服务不到位，导致合同不能继续履行。最终，客人要通过司法途径解决。

★客人在集合地点被“放了鸽子”

2010年7月24日，陈先生投诉安徽某旅行社，其一家5口赴青岛四日游，到集合地点后，无人接待，导致客人不能成行。经调查，认定旅行社工作失误，导游服务不到位。最终退还全部团费，并安排三名儿童到方特游览。

★想再进世博园怎么就那么难？

2010年7月1日，韩女士和袁先生共同投诉安徽华夏旅行社，在6月25日至27日赴上海世博游期间，因地接导游和经办人员工作失误，造成他们未能二次入园等。经调查，认定属旅行社工作失误，地接导游工作失误。协调未果，通过其他途径解决。

★旅途中发生吃的食物“有毒”

2010年8月17日，官先生投诉合肥稻香假日旅行社，其姐姐赴青岛日照四日游，在日照八仙饺子馆用餐后，发生食物中毒事件，导致12名客人住院。旅行社安排的酒店食品卫生有问题。旅行社当时向当地疾控中心报案，游客及时入院治疗，现客人全部康复，后旅行社赔偿客人40300元。

★导游为何总是“弄错了票”

周女士安排其父母参加合肥某旅行社组织的上海世博2日游，期间，导游所发的世博门票为上海市民门票，造成两位老人不能进园，现场协商行程延长一天。返程时，导游未及时与客人联系，又没有买到返程的动车票，最后客人自己乘汽车回合肥。经调解，旅行社向客人道歉，补偿两位客人万佛湖一日游。

A.P.G 安徽省中国旅行社

中旅品牌 质量保证
旅游诚信通：4007329188-8872

质量监督电话：2631040
许可证号：L-AH-CJ00003

精选短线

- 世界自然遗产龙虎山·三清山四日游 中铺1098元/人
- 世界自然遗产龙虎山·最美乡村婺源四日游 中铺998元/人
- 龙虎山上清宫古镇天师府四日游 中铺798元/人
- 天柱山一日游 208元/人
- 天柱山、白马潭漂流，天柱山大峡谷两日游 298元/人
- 八里河一日游 148元/人
- 太平湖、芙蓉谷、西递、宏村两日游 338元/人
- 黄山、太平湖两日游 498元/人

精选长线

- 桂林漓江阳朔特价四日游 1630元/人(3月13日首飞特价)
- 海岛特色五日纯玩游 2370元/人
- 三亚浪漫五日游 2150元/人
- 昆大丽品质五日游 1750元/人
- 昆大丽品质八日游 3100元/人
- 长沙、张家界四动车日游 1230元/人
- 长沙、张家界、凤凰古城四动五日游 1410元/人
- 长沙、张家界、凤凰古城双飞五日游 2030元/人

缤纷港澳游

- ★香港、澳门双飞品质5日游/6日游：
3月12/18/22/31日：2180元/人(市场统一价)
- ★香港、澳门双飞纯玩5日游：
3月17/21/28/31日：2680元/人

精彩东南亚

- 日本本州赏樱体验六日游：3月21/23/27/28/29/30日：5900元/人
- 日本皇牌赏樱六日游：3月27/29/31日：6480元/人
- 4月12/14/17/19/21/24日：5680元/人
- 日本至尊豪华赏樱六日游：3月15/22/29日：9680元/人
- 4月19/26日：8980元/人
- 日本+韩国精彩全景赏樱八日游：3月27日/4月3日：8980元/人
- 泰国品质六晚七日：3月19/26日：3680元/人
- 泰新马10日/马新泰11日游：3月18/19/22/25/26/29/30日：4780元/人
- 韩国首尔双飞五日游：3月21/24/28/31日：3480元/人
- 首尔釜山庆州全景六日游：3月18/23/25/30日：3980元/人
- 首尔济州岛四飞五日游：3月21/24/28/31日：4280元/人
- 丹东、平壤、开城(三八线)、妙香山双卧6日游：3100元/人(天天发团)
- 沈阳直飞、平壤、开城、妙香山、豪华双飞5日游：3700元/人(3月周六)
- 吴哥一地深度六日游：3月14/21/28日：4530元/人
- 金边、吴哥六日游：3月24/31日：4530元/人
- 南越吴哥深度六日游：3月16/28日：5980元/人

浪漫海岛

- 普吉岛双直飞四晚六日豪华游：3月份每周二：5900元/人
- 精彩巴厘岛四晚六日游：3月15/17/20/22/24/27/29/31日：6280元/人
- 巴厘岛蜜月四晚六日游(3月两人单独成行)：9180元/人

欧美风光

- 澳大利亚大堡礁8日游：3月29日：11800元/人
- 澳大利亚大堡礁、新西兰11日游：3月30日：14300元/人
- 欧洲法瑞意8晚11日游：4月7/14/28日：14000元/人
- 东西欧全景12晚14日游：4月11日：11800元/人
- 荷法意瑞9晚11天：4月23日：10900元/人
- 美国东西海岸+夏威夷14天：5月16日/5月30日/6月20日：19200元/人

另我社备有国际、国内其它线路及宣传材料，欢迎惠顾垂询。

全市旅游工作会议



在2010年3月4日召开的合肥市旅游工作会议上，合肥市旅游局授予安徽省中国旅行社有限责任公司2010年度合肥市“十佳旅行社”称号，并颁发了奖牌。合肥市参加本次“十佳”评选的旅行社众多。经过专家考评、考核和评审，省中旅在初选出的23家旅行社中脱颖而出。这是省中旅时隔5年后再次获此殊荣。

2010年省中旅借改制的东风，上下一心，在出版集团的关怀和支持下，在公司全体职工的共同努力下，科学管理，潜心经营。全年接待游客21.4万人天，实现销售1.71亿元。其中省社本部旅游收入1.1亿元，比去年翻了一番，实现了扭亏为盈。全年无投诉和安全事故，基本实现了预期目标。

安徽省中国旅行社有限责任公司
获2010年度合肥市“十佳旅行社”称号