



擦亮双眼 杜绝旅游“潜规则”

案例解析

在旅行途中如何擦亮我们的双眼,看破旅游途中可能存在的陷阱呢?为了给消费者提供正确的维权导向,在“3·15”到来之际,我们通过搜集一些不愉快的出游案例,请来业界专家进行分析解读,帮助游客理性消费,打造快乐旅程。 王珊珊

【案例1】

陈先生一家计划利用假期去某地旅游,面对种类繁多旅游产品,陈先生选择了×旅行社一个价格低、景点多的旅行团,该旅行社口头承诺没有自费项目。行程刚开始,导游王某就不断地向游客推销自费项目,并向每人索要1000元自费项目费。陈先生一家没交,王某就威胁“不交1000元就不给酒店钥匙”,导致陈先生一家在酒店大堂等候达2小时。次日,到某景点参观时,陈先生一家因没有交自费项目费,被导游用在景区门口。

【解析】

针对“宰客”行为,国家旅游局旅游质量监督所特向广大游客提出如下警示:第一,选择旅游产品时,要警惕以“免费”、“低价”为卖点的宣传招徕,不要将价格作为选择旅游产品的唯一标准。第二,在与旅行社签订旅游合同时,应要求在合同中载明由旅行社安排的购物次数、购物场所的名称、每次最长停留时间以及需要旅游者另行付费的游览项目及价格。合同中应明确约定住宿、车辆、餐食等标准,拒绝“准X星级”、“X星级或同级”等模糊表述。第三,对旅游过程中出现的旅行社、导游“宰客”行为,应注意保留证据,及时投诉处理。

【案例2】

“团购”因其低价、便捷为越来越多的消费者青睐,而与之相伴相生的各种陷阱也纷纷袭来。某团购网站发布了一条关于旅游的团购信息:仅228元!到旅行社另付380元享原2760元《浪漫海南》五天四夜三星品质双人游贵宾券+10万元旅行社责任险!承办单位:××旅行社。经旅游质监执法机构调查,××旅行社从未印制并授权过任何单位和个人发售此旅游产品抵用券,该网站为无证经营旅游业务,涉嫌“零负团费”。

【解析】

针对层出不穷的旅游团购,广大游客应注意:第一,旅游者在选择旅行社时,不可盲目轻信旅游产品广告,应多方了解旅行社的资质及其是否有相应的旅游产品。第三,旅游者在选择团购券时需警惕“零负团费”,

对旅游产品价格及其服务质量有合理的心理预估。

【案例3】

最近,蔡先生参加旅行团去新马泰旅游,旅游中遇到的一些“猫腻”让他有些窝火:由于出发前没有在国内兑换外币,导致抵达目的地后与地接导游以15%的汇率差额兑换,损失不小;住宿的酒店与“五星级”标准相差甚远,仔细看合同才发现写的是“某某五星级连锁店或同级”;用餐后感到不适,本以为是水土不服,后来才知道接待餐厅未经当地卫生部门注册;参加自费潜水活动,广告宣传30分钟的潜水将会看到五光十色的海底珊瑚,结果却只有15分钟的水底面包小鱼。

【解析】

针对诸如此类的出境游“猫腻”,旅游者应尽量参加出境游组团社召开的出境旅游团行前说明会,充分了解境外旅游目的地有关情况。其次,旅游者应当与出境游组团社签订规范、完备的合同,对旅游行程中交通、住宿、餐饮服务和游览项目、购物次数等进行明确约定。最后,旅游者应与出境游组团社以合同方式约定自费项目,要求出境游组团社提供自费项目的名称、价格和简介,在旅游过程中,如果旅游者遇到导游或领队人员误导、欺骗、胁迫其参加自费活动的情况,可向组团社所在地的旅游行政管理部门投诉。

【案例4】

最近,张先生的父亲在报团到加拿大旅游时,因为年龄已经超过了60岁,就要比别人多付3500元人民币。张先生表示,他父亲是某中学退休老师,他在向旅行社支付团队费时,被告知要加数千元的“附加费”。

【解析】

据了解,一些旅行社规定,18周岁以下算“儿童”(也有规定为20或21周岁等),55岁以上算“老人”。在预订度假产品或报名的时候,凡是年龄上属于旅行社规定范围内的“儿童”和“老人”需要比其他普通游客多支付一笔旅游费用。与此类似的,还有“职业差别费”,如果你的职业在限定的范围内,也需要额外支付旅游费用。在此,记者提

醒您,旅行中合理的费用包括:出境游需要支付的小费;广告中明确标示的自理费用,如各种自选游乐项目,以及各种个人消费(如酒店洗衣、电话、收费电视和酒水等)。如果是需要自费的项目,正规的旅行社服务商会一般都会提前预先告诉游客,让游客做到心里有数、自主选择。

【案例5】

游客李先生一行二十多人参加单位组织的中国香港之旅。导游领着团员到了一个珠宝店,一个吊坠成交后达1600元港币,而正规商场里只卖500元港币。如果游客购物总额达不到他们的要求还不准出店门;随后导游又带他们去了另一个名表店,并直接把他们带到了“贵宾”室,拿出来都是所谓名表,优惠价出售,并承诺假一赔十。团员们几乎一人买了一块。拿回来检验后才知是假的,根本不是瑞士名表而是假冒。

【解析】

类似强制消费买到假货的案例其实屡见不鲜,旅途购物本身是旅游的一大要素之一,游客也有这个需求,但一定要理性消费,越是导游极力推荐的购物店越要小心,价格较贵的东西最好在正规品牌旅游商店购买,买完后一定要保留发票、收据或购物票等证据,以备日后投诉;对于导游的违规行为,团员要团结起来据理力争。

【案例6】

曹先生去年花了一万多元参加了巴厘岛阳光海滩之旅。结果几天的行程就是坐车、下车、上厕所、照相、购物。吕先生质问导游阳光、海滩在哪里?导游却把眼一翻说道:阳光往天上看呀,海滩往远处看呀,这不都是嘛!曹先生他们全体无语。

【解析】

遇到旅行社合同欺诈,最主要是保留证据和各种有利于游客胜诉的材料。游客可以用随身携带的相机、DV等记录下全程的遭遇,甚至记录下导游的违规行为和言行,作为旅途结束后的投诉武器。在出境游的时候,如果实在和旅行社、导游协商无效,建议游客冷静处理,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的。

“诚信旅游”的关键是“保质量”

访安徽银泰国际旅行社
总经理袁忠志

在袁忠志看来,诚信旅游,对于旅行社来说就是保证服务质量。“服务质量是企业的自觉性问题,是练好内功的事,服务质量的好与坏或是重视不重视不能取决于制度监管基础之上。”袁忠志说,常说做企业品牌,除了做好品牌宣传外还有最关键一点就是做好企业服务,特别是对旅游行业来说,服务质量是关系企业生存的根本,若旅游服务跟不上,一切归为零。

采访中,袁忠志告诉记者,旅行社发展过程中,不可能一开始就有多完善,银泰国际旅同样如此。但是主观原因上影响到服务质量是坚决不能忍受的。

“2013年伊始,我们就从产品质量与服务上下工夫,对外筛选优秀旅游产品供应商,签订合作协议,明确双方的责任,即要求产品优良,更要求把好服务关,杜绝主观错漏,压低客观问题的存在。”袁忠志强调,对内要提高员工服务思想意识,强调服务品质,在服务过程中若有问题产生,就要求第一时间做好反馈,并完善解决问题,这样也更能体现服务的时效性及品牌性。

另外,市场是互动的,旅游企业做好服务品牌,游客同样也要注重产品质量与服务性。“避免价格上的恶性竞争,如果游客能把自己的要求标准化,旅游企业把自己的服务标准化,那么就会双赢,市场则会达到良性运转。” 实习生 吴艾琳 记者 董艳芬

申美国旅,专列贴心为爸妈

2013年开春以来,“4-16福建厦门武夷山永定土楼专列”推出后受到广大中老年游客的追捧,4月份,申美国旅将陆续推出桂林、西藏、神农架三峡、越南等更多丰富多彩的夕阳红经典游,满足爸妈出行的需求。5月3日的云贵专列和5月20日的韩国+山东半岛专列也已经开始接受报名。

此外,申美国旅将重磅推出“2013韩国世博会‘中韩老年文化交流观光’大型旅游专列”。据悉,本次活动往返九天,在韩国待三晚四天,除了常规的首尔、仁川、顺天的观光活动,本次活动还特别安排了全球五大湿地公园之一的“顺天湾湿地公园”,“2013年顺天园艺博览会会场”,另外顺天市政府将组织韩国老人与团友进行文化艺术交流活动,在顺天世博园还有团友们的专场文艺演出,表现较好的节目团体将获得组委会和顺天市政府提供的纪念品和特别奖励,有意向的团友需要提前把节目报送到申美旅行社。 张华 王珊珊

3·15 诚信旅游参评企业展示:申美国旅

旅游选申美·爸妈不后悔“永定土楼号”武夷山-漳州-厦门大型夕阳红专列
安徽省五星级旅行社 主办:上海铁路旅游集团 合肥晚报老年读者俱乐部 承办:申美国旅 安徽上铁国旅 4月16日 盛大开行

世界遗产之旅“永定土楼号”武夷山厦门夕阳红
活动一:福建武夷山厦门鼓浪屿永定土楼专列8日
硬卧:上铺1480元 中铺1680元 下铺1880元 软卧:上铺1980元 下铺2180元
活动二:“孝赢天下”福天·福地·走遍福建专列9日
(福州·厦门·武夷山·泉州·惠安·莆田涪洲岛·永定土楼·大嶝岛)
硬卧:上铺2280元 中铺2480元 下铺2680元 软卧:上铺2780元 下铺2980元
主要游览:武夷山、武夷茶博园、九曲溪、武夷宫、永定客家土楼、厦门鼓浪屿、胡里山炮台、集美、(活动一另含南普陀、漳州中国女排腾飞馆等)(活动二另含福州三坊七巷街区、西湖公园、涪洲岛、泉州开元寺、大嶝岛等)

多彩贵州 七彩云南一最炫民族风 最美大西南 云贵大型夕阳红旅游专列 5月3日盛大开行
活动一:贵阳黄果树昆明石林大理丽江古城西双版纳专列13日 硬卧:上 2780元 中2980元 下3180元
活动二:贵阳黄果树昆明石林大理丽江古城香格里拉专列13日 硬卧:上 2880元 中3080元 下3280元

印象·历史·发现 越南芒街河内下龙湾广西南宁北海夕阳红8日 4月10日发团 硬卧2180元起
此版广告出境线路组团出境社为北海环球国际旅行社 合肥申美国旅、安徽上铁国旅受委托收客 诚信通代码:88175 经营许可证号:L-AH-CJ00039

黄山中国旅行社 经营许可证: L-AH-CJ00006

包机·包船·包专列
“海陆空”畅游台湾 走遍福建
发团日期:4月16日 办证截止日期4月1日

台湾·金门·福建厦门·武夷山 永定土楼专列双飞双卧十一日游
硬卧:上 4480元 中4680元 下4880元 软卧:上 5080元 下5280元【仅60铺 报名从速】
★主要游线:金门岛、澎湖、基隆、台北故宫、101大楼、国父纪念馆、士林官邸花园、日月潭、佛教艺术精华-中台禅寺、阿里山、高雄、福建武夷山、武夷茶博园、九曲溪、武夷宫、漳州中国女排腾飞馆、世界文化遗产-永定客家土楼、厦门鼓浪屿、南普陀...
★活动特色:
·飞机轮船专列,海陆空出行,交通工具全体验;
·大型专列当地政府高度重视,全程领队,全程摄像赠送海岛观光纪念光盘;
·无任何强迫购物和自费活动,高品质接待;
★明白消费,价格说明 以上价格包含机票(含燃油机场费)专列火车票、当地门票用餐住宿接待费用、全程领队和当地导游费用;未含:出境小费和办理台湾通行证费用。

申美国旅双岗总部 双岗十字路口西南角国金大厦906室 62658788、62658782、62773130

长江中路上铁旅游 黄山大厦九中东侧火车票售票处 62773134 15256028793

咨询地址:三孝口(金寨路红星路口)金融大厦16楼 0551-65239383 13355515011