

999元游港澳 馅饼还是陷阱？

专家提醒：选旅游团别盲目追求低价

新闻回放

大众日报6月20日报道：6月14日，“999元游港澳”再一次出现在旅行社的广告宣传中。不少市民质疑：如此便宜的港澳游团是否重蹈低价购物团之辙？为此，记者进行了走访。

在该旅行社提供的行程单上，内容显示我国香港澳门双飞5日游，价格为999元。行程单上明确显示游客需要在珠宝店、名表店、百货店等多种类型的购物店停留，停留时间最低为1小时，最高为2.5小时，如在香港珠宝店就需要停留2—2.5小时。而在5日行程中，除去一天自由活动时间，4天共安排了8个购物点。个别景区还标明：“保证自费160元/人”等文字。

该社接待人员解释，“这个团是观光+购物团。999元游香港澳门，仅机票和住店费用都不够，不可能不含购物。这样便宜的团，旅行社不可能常发团，每个月也就一次。”

前来咨询的张先生告诉记者，他想为孩子和老人报名，却被告知10岁左右的孩子需要另外交付1500元，老人要交300元的额外费用。这还不包含小费和旅游意外保险在内。“这让我感觉像是购物团。当我问到港澳导游会不会强制购物，对方告诉我导游会说不好听的，让我们不住心里去。最后还跟我说，不建议给老人和孩子报名。”

很多旅行社负责人表

示，“一听这个价位，就知道是购物团。一般正常的(港澳游)纯玩团报价都在3000元左右。”

权威解析

山东省旅游监察总队有关人士表示，从媒体报道的情况看，该旅行社推出的港澳游价格是低于市场正常价位的。旅游费构成通常包括：交通费、住宿费、餐费、景点门票、导服务费、旅行社利润等。旅游费低于成本价，旅行社就会以诱导强迫购物、增加自费项目来弥补亏损。因此，旅游者不要贪图小便宜，应当理性消费，防止陷入“零团费”的陷阱。他提醒消费者，不盲目追求低价位，选择有资质的品牌旅行社并看清合同中规定的行程，是远离“零负团费”的关键。若旅行中出现诱导、强迫游客购物和参加另行付费旅游项目的违法行为，旅行社将受到严肃处理。

此外，旅行社如对老人和孩子另外加收费用，则违反《旅行社条例实施细则》第三十三条规定，旅游行政管理部门应当对该社实施行政处罚。《合同法》第七条规定：当事人订立、履行合同，应当遵守法律、行政法规，尊重社会公德，不得扰乱社会经济秩序，损害社会公共利益。旅行社与旅游者签订旅游合同时，旅行社不得强制旅游者消费，禁止对旅游者差异性收费。因此，旅游者如遇到旅行社加收额外费用，可直接拒绝；已经



缴了额外费用的，要保留相关证据，并可向省、市旅游质监执法机构提起投诉或举报。

专家支招

出游选择合法的旅行社

选择合法、优质、诚信的旅行社不仅可以使旅游者放心明白消费，还可以保障旅游者的合法权益。旅游者要看旅行社资质。查看工商部门颁发的营业执照和旅游管理部门颁发的《旅行社业务经营许可证》、《旅行社分社备案登记证明》、《旅行社服务网点备案登记证明》以及证照的有效期限。

签订好旅游合同

参加旅行社组织的旅游，一定要与旅行社签订旅

游合同，明确双方的权利和义务。合同的内容应当符合旅行社条例规定，旅游者应对合同的条款仔细阅读，对于一些容易引发纠纷的事项要在合同中明确约定，避免日后因约定不明确而发生纠纷。

旅游购物要慎重

旅游购物是旅游活动的内容之一，旅游者因购物上当受骗事件时有发生，旅游者购物一定要慎重：一是多比价格。购物前多走多看，货比三家；二是购买高档商品要有备而来。了解拟购商品的价位、款式、成色和计量方法，才能买到“物有所值”商品；三是核查单据。付款前，确保交易时与售货员做出的口头承诺都清楚列明在发票上；四是检查商品。确保货品完好无损，配件齐全。特别注意提货时防止货品掉包。

普通游客8300元，老年游客12200元

名为“夕阳红” 实则暗提价

◆案例

2011年5月，王先生到Z旅行社咨询赴“澳、新”旅游事宜，旅行社向王先生提供了澳大利亚、新西兰十二日游的行程，旅游费8300元/人，旅游团6月2日出发，当签订旅游合同时，旅行社工作人员得知王先生65岁时，旅行社工作人员表示，超过60岁的老年人只能报参加6月29日的澳大利亚、新西兰夕阳红十二日游，旅游费用12200元/人，王先生将2份澳新十二日游行程安排进行了对比，行程安排和接待服务标准完全一样，王先生感觉Z旅行社歧视老年人，向旅游投诉处理机构提起投诉。

◆评析

本案是一起典型的旅行社潜规则的“变异”。《旅行社条例实施细则》第三十三条第二款第二项，同一旅游团队中，旅行社不得由于下列因素，提出与其它旅游者不同的合同事项：(二)旅游者存在的年龄或者职业上的差异。但旅行社提供了与其它旅游者相比更多的服务，或者旅游者主要要求的除外。Z旅行社推出澳大利亚、新西兰十二日游产品将24岁以下、60岁以上的群体独立成团，名曰澳大利亚、新西兰夕阳红十二日游，该产品看似是为老年人设计的夕阳红产品，如果将2个行程相比较来看，Z旅行社是为了规避法律风险，涉嫌歧视老年人或销售“零负团费”的产品。



●游情快递

高铁让周末

“跨省换城”游成行

300多年前，中国著名旅行家徐霞客告别家人，肩挑行李离开家乡，步行开始了他近30年的游历生涯。而今天，当代“徐霞客们”不到5个小时就可以从北京到达上海。

京沪高铁的开通将大大缩短人们出行的时间成本，使之更加便捷高效，将会为旅游市场注入新的活力，使市民周末“跨省换城”游成为现实，产生大量“钟摆式”客流。同时，也将促进当地消费、旅游产业的转变升级。

如今高铁开通，旅游先热。京沪高铁沿线的北京、上海、天津、南京、济南、沧州、蚌埠7市6月20日在济南成立京沪高铁城市旅游联盟，将在营销、服务和投诉处理方面加强合作，开展互为客源地和目的地的城际互动促销活动。

山东中铁国旅作为济南铁路局直属旅行社，借高铁启程之际，开启“高铁之旅”的高铁旅游专线品牌，共推出北京、华东、枣庄三个方向的高铁旅游精品线路，其中北京方向为：北京、天津、古文化街、军事博物馆、周恩来邓颖超纪念馆高铁两日游，北京、故宫、天安门、国家大剧院、王府井大街高铁两日游，北京、故宫、八达岭长城、颐和园、天坛、天安门、鸟巢水立方高铁三日游；华东方向为：南京、无锡、苏州、杭州、上海经典六日游，南京、苏州、杭州、水乡乌镇特惠四日游，苏沪杭全新感受、乌镇西栅三日游；枣庄方向为：台儿庄古城、冠世榴园、熊耳山二日游。

这些高铁旅游线路一经推出，就受到广大游客的欢迎，因为这些线路大部分在周末推出，迎合了上班族的出行时间，不耽误正常的工作，还能体验高铁的快速之旅，节省了路途上的劳累，增加了旅行的快乐，将带来旅游市场上的高铁旅游新风尚。

(宗荷)

品质游月报

“品质旅游”部分线路参考报价

旅行社“零负团费”等低价操作模式，是导游在行程中违反合同约定“加点”、“减点”、“换点”，压缩游览时间，强迫或变相强迫游客购物、参加另付费旅游项目的根源。同时，一些游客消费心理不成熟，片面追求廉价旅游，这在很大程度上也助长了的“零负团费”问题的发展蔓延。为纠正和改变旅行社“零负团费”等低价操作模式，引导其摒弃“价格战”，靠质量、靠服务、靠品牌取胜，走“品质旅游”经营的路子，省旅游监察总队在本报定期公布有关旅行社企业的“品质旅游”线路报价，为游客出行提供参考。

省内旅游线路

(一)烟台、青岛、济南双飞五日游：标准双人间、餐饮4早9正、全程旅游巴士。游览的主要景点：泉城广场、趵突泉公园、泰山、三孔、蓬莱阁、崂山、栈桥、八大关、五四广场。

威海假日国际旅行社参考报价：1338元/人。

(二)威海休闲三日游：三星级酒店、自带车。游览的主要景点：大乳山、东方药师佛净琉璃世界、刘公岛、成山头、始皇庙。

威海中国国际旅行社参考报价：600元/人。

国内旅游线路

(一)桂林、漓江、阳朔、冠岩双飞五日游：三星级酒店标准间、用餐4早6正餐。游览的主要景点：七星公园、叠彩山、杨堤一画山一杨堤船程约3小时、芦笛岩景区、象鼻山公园、伏波山、冠岩地下河风景区。

济南银通旅行社参考报价：3250元/人。

(二)长沙、韶山、张家界、凤凰古城双飞六日游：二星级酒店双标间、全程空调旅游车、三早七正餐。游览景点：毛泽东故居、铜像广场、毛泽东图书馆、天子山

风景区、十里画廊、金鞭溪、凤凰古城。

泰安康泰旅行社参考报价：2240元/人。

(三)西安世园会、兵马俑、大雁塔、大唐芙蓉园休闲双卧五日游：住宿商务型或同级标准酒店、往返火车硬卧、当地旅游空调车、用餐(2早2正餐，十人一桌，八菜一汤)。线路特色：玩转绿色世园，寻访古城西安。

济南银座旅游山东旅游有限公司参考报价：1430元/人。

出境旅游线路

(一)宝岛台湾环岛8日

游：豪华旅游巴士、全程四花酒店住宿。游览的主要景点：野柳风景区、九份山城、太鲁阁国家公园、垦丁国家公园、鹅銮鼻灯塔、西子湾、鹿港小镇、阿里山、中台禅寺、故宫博物院、士林官邸、101大楼等。

济南银座旅游山东旅游有限公司参考报价：7080元/人。

(二)日本本州全景三飞五日游：全程四星级酒店住宿、品尝日本当地美食。日本本州全景线路游览：大阪、京都、箱根、东京。

济南银座旅游山东旅游有限公司参考报价：5280元/人。