

没有资质,也敢忽悠市民出境游

烟台市旅游局发布第二季度旅游质监报告,查处违规经营企业20家

本报7月16日讯(记者 齐金钊 通讯员 王忠杰 盖颖)又到旅游旺季,烟台各大旅游企业铆足了劲以期分得更大的市场蛋糕,但也有部分旅游企业违规经营,领到了罚单。16日,烟台市旅游局质监所发布第二季度旅游质监报告,集中披露了一批违规经营的旅游企业。

明明出境游委托代理授权已经到期,仍违规进行港澳游、出境游宣传;顶着三星级酒店帽子,却不能提供洗衣服务,墙壁污渍较多……如果在旅游中遇到这样的窝心事,你会咋办?
烟台市旅游质监所16日公布第二季度旅游质监工作动态,集中披

露了这样一批违规经营的旅游企业。旅游质监部门根据市民投诉,依法对涉事企业下达了整改通知。
记者了解到,虽然旅游部门多方监督,但仍有少数旅游企业心存侥幸心理,以违规手段牟取利益,破坏了烟台旅游市场健康发展的氛围。

第二季度,烟台市旅游质量监督管理所、旅游监察大队共接到旅游投诉咨询95起,提供法律服务34次,化解旅游纠纷17起,立案处理旅游投诉5起,为游客挽回经济损失9000余元,案件办结率100%,满意率100%。
烟台市旅游质监所本季度共出

动质监人员200余人次,检查旅行社及分支机构64家。
通过投诉处理和现场检查,查处了有违规经营行为的企业20家,均责令改正违规行为,约谈旅游企业负责人5次,发出旅游质监告知8起,发布旅游质监警示公告9起。

个案解析

报团“蜜月游”麻烦不断

去年9月,新婚的姜先生和王女士在网上看到某旅行社打出优惠“泰国六日游”的广告。网上注明:活动有效期为9月15日至12月15日,解释权归旅行社所有。

姜先生随即在网上付款团购了两张旅游券,谁知之后麻烦不断。先是姜先生提出预约国庆期间进行消费时,被告知需每人再加300元,原因是网上团购的产品不包括国庆假日,且“解释权归旅行社所有”。

然后,在乘机转飞泰国时,因等待其他游客导致行程延误一天。最后终于到了泰国,导游服务又引起众多游客不满并被游客拍下。

姜先生在旅行结束后,对该旅行社进行了投诉。在旅游质监所的调解下,该旅行社退还姜先生2000元。

知、声明、店堂告示等方式作出对消费者不公平、不合理的规定,或者减轻、免除其损害消费者合法权益应当承担的民事责任。因此,旅行社应退还加收姜先生的600元。

焦点二:从公共利益的原则考虑,旅行社不能因为极少数游客晚点而牺牲该团队大多数游客的利益。在晚点发生后,旅行社没有作出相应的灵活补救措施,造成损失进一步扩大。因此,旅行社要承担违约责任,应退还行程中第一天所包含的各项费用,并支付一定数额的违约金。

焦点三:姜先生提交的视频和其他游客的证词,证明导游未能尽到自己的服务职责;旅行社未提供能证明导游服务无瑕疵的相关证据。参照《旅行社服务质量赔偿标准》第九条规定,旅行社应向旅游者支付旅游费用总额1%至5%的违约金。

本报记者 齐金钊 通讯员 王忠杰 盖颖

案情分析

焦点一:《消费者权益保护法》第二十四条规定:经营者不得以格式合同、通

有违规行为的部分旅游企业

序号	单位名称	存在问题	处理情况说明
1	烟台文豪大酒店(三星)	1、不能提供洗衣服务,客房没有当地旅游交通图,旅游景点介绍;2、窗帘无遮光布,客房装修档次低;3、有的房间无服务指南、住宿须知,24小时不间断电源插座未标明,文具用品档次低,浴帘短,起不到防溅作用,淋浴后地面湿滑;4、窗户没有安全限位装置,可以全部打开,存在安全隐患;5、墙壁污渍较多。	约谈负责人,提出限期整改要求。
2	蓬莱观音苑	1、质量档次不高,建筑装饰脱落,褪色现象明显,有损蓬莱旅游形象;2、经营项目以烧高香、算命为主,接待方式如同销售商品,给每位游客发牌并集中到房间上课“忽悠”客人。	转蓬莱旅游质监所处理。
3	烟台和谐国际旅行社有限公司市府街门市部	1、营业场所未悬挂《营业执照》和《旅行社服务网点备案登记证明》;2、与旅游者签订旅游合同不规范;3、组织旅游者出游未告知地接社名称等有关事项。	转芝罘区旅游质监所处理。
4	烟台青年旅行社有限公司	1、未在港澳游、出境游的行程和线路计划单上标明有接受出境游组团社委托的代理业务;2、违规经营赴港澳5日游。	下达旅游质监告知书,待处理。
5	烟台金马旅行社有限公司	未在港澳游、出境游的行程计划单等业务资料上标明有接受出境游组团社委托的代理业务。	下达责令整改通知,已整改。
6	烟台康辉旅行社有限公司	出境游委托代理授权到期,仍违规进行港澳游、出境游的宣传业务。	下达责令整改通知,已整改。

本周五招聘会 需外企人才

本报7月16日讯(记者 蒋慧晨 通讯员 胡小林 杨舒程)16日,记者从烟台市人才服务中心获悉,市人才市场将于19日(本周五)举办外资企业急需人才大型综合现场招聘会。

参加19日外资企业急需人才大型综合现场招聘会的企业包括迈夫诺达、安国特紧固件、现代冰轮重工、万科食品等120多家,将提供工作岗位800余个,需求人才主要集中在市场营销、制造工程师、平面设计、工程预算员、对外经贸、行政会计、机械制造、技工等行业。

幸福周边 路灯线路将整修

本报7月16日讯(记者 姜宁 通讯员 郭菲 田晓平)为杜绝阴雨天气路灯漏电事故发生,市政养管处开展路灯设施隐患排查工作。

15日开始,同福路、化工路、幸福南路、幸福中路等路段的路灯进行为期一周的路灯线路及附属设施检修工作,被检修路段的路灯可能会在白天开启,希望市民给予理解与支持。

市政养管处提醒广大市民:雷雨天气勿在路灯杆杆周围逗留,尽量远离路灯附近积水,发现路灯设施问题请及时拨打报修电话6632692。

卖报才两天,就有了老顾客

10岁的姜凯文卖报有自己的“绝招”

本报7月16日讯(记者 曲彦霖 实习生 牛俊梅 刘卿)10岁的姜凯文穿梭在汽车站,瘦小的身影一会儿便不见了踪影,一旁替他看管报纸的妈妈林女士笑着喊他“飞毛腿”。姜凯文当天领了100份报纸,够他忙活一阵子了。

本以为姜凯文会卖大半天,16日上午8点半,记者见到他时,他已经卖出了40份报纸。

“本来想指点他,他却坚持自己看人准。”等候在一旁的姜妈妈本想帮忙卖出几份,却力不从心,只能干看着姜凯文一份接着一份地卖出去,感叹真邪乎。

记者也好奇,到底小凯文用什么策略卖得这么快呢?“女的百分之百,男的百分之十。”当他慢吞吞说出这句话时,真是让人哭笑不得。小家伙还真真是逮着路过的美女就猛劲儿推销,屡试不爽。

林女士告诉记者,姜凯文自从去年参加了本报小报童营销秀就上了瘾,早上只要听见“卖报啦”,就会腾地一下起床。

如今他成了左邻右舍眼里的“卖报小达人”,很多饭店、面包店已经成为了他的老顾客,跟他预订报纸。

“卖报的钱都归他,自己挣钱自己花。”姜妈妈说这也是姜凯文的动力之一,她平时对姜凯文要求很严格,很少给他零花钱。参加本报小报童暑期营销秀,姜凯文终于有了积蓄,自己专门弄了“小账本”,每天收入、支出都记录。



又卖出了一份报纸,姜妈妈奖励姜凯文一块糖吃。 见习记者 韩逸 摄

最忙碌小报童

早上卖完报还要去补习班

“吱——”16日早上7点,一辆黑色捷安特轿车停在本报芝罘南工作站门前。一名穿黑色运动装的小男孩麻利地下了车,一溜进屋领了10份报纸。这名小男孩是本报营销秀活动的小报童,叫官翔。

“今天有可能下雨,而且我一会儿要去数学老师那里,就少拿点。”官翔说。经过一番考虑,官翔一头扎进了一个小市场里。

“小伙子给我来一份。”一名卖西瓜的摊主照顾买卖,让官翔开了张。官翔脸上露出了一丝笑容,“今天比昨天顺利多了。”

跟老师约了上午9点见面,他40分钟卖完领到的报纸后,就匆匆赶往老师家了,“第一天跟老师见面,不能迟到。以后我可以多拿点。”

本报记者 曲彦霖 实习生 牛俊梅 刘卿



本报小报童官翔 见习记者 曲彦霖 摄

“海上丝绸之路” 亮相蓬莱博物馆

本报7月16日讯(通讯员 杨猛 朱丹 记者 秦雪丽)16日,《跨越海洋——中国“海上丝绸之路”九城市文化遗产精品联展》在蓬莱登州博物馆亮相,此次展览共展出各类展品200余件(套)。联展由登州博物馆联合宁波、南京、扬州、福州等城市博物馆联合举办,蓬莱作为“海丝”联展的第四站,展览时间将持续到10月份,对加快“海上丝绸之路”的联合申遗步伐,具有重要意义。

开发区招聘 10名社区工作者

本报7月16日讯(记者 蒋慧晨)烟台开发区为进一步加强社区管理工作,现面向社会公开招聘10名社区工作者,其中男性5名,女性5名。

符合条件人员持相关证明材料于7月16-20日期间,到开发区福莱山街道办事处党政办公室报名和资格审查。相关人员可登录烟台经济技术开发区人力资源和社会保障局网站(http://www.yedahrss.gov.cn)查询招聘简章,咨询电话:6376256。