

# 一车乘客签字甩掉迟到小伙伴

## 两女孩只得辗转搭车回家,旅行社认为导游做法没错

本报济南8月20日讯(记者 张泰来 实习生 高寒) 17日,两名济南姑娘小王和小付报名参加了一个旅行团,本想好好过一个愉快的周末,却因为返程问题破坏了心情,因为迟到了5分钟,大巴车竟然没等她们就返程了,她们只得折腾半天搭车回家。旅行社则表示,发车前征得其他乘客的同意。

小王和小付报的是济南一家旅行社推出的泰安天乐城水世界一日

游项目,游客和旅行社约定好当天下午4点15分在景区门口集合,4点半乘旅游大巴车返回济南。

“我们从景点往回走时,就快到约定时间了,心里也很着急,可是因为出口人很多,要排队出门,耽误了一些时间,赶紧慢赶还是晚了5分钟,到了集合点一看,我们的大巴车已经不见了。”小王说。

“我们给导游打电话,对方说大巴车已经开走了,上了高速,没办法

回来接我们。”这下两人着急了。小王说,景区不在市区,出租车不好打,周围人也越来越少了,她们非常害怕,不知道该怎么办。

小付说,她俩只好搭车回家,看到鲁A牌照的车就拦,过了半个多小时,才遇到一个好心的私家车主,把她们带到长清。

“我们又坐了一辆末班大巴回到济南,到家已经是晚上9点多了,现在想想还后怕。”小王觉得,她们

虽然迟到了5分钟,但旅行社不等她们就把车开走,对她们造成了伤害。她们要求旅行社道歉,并且退还旅游费,赔偿自己打车回程的费用。

20日,记者就此事联系了当时的导游巩女士,她承认返程大巴丢下两位女士的事实。她解释说,这也是为了顾全多数游客的利益。

“我们约定的集合时间是4点15分,发车时间是4点半。我从4点20分就开始给她们打电话,打了10分钟也

没人接,车上的乘客都很着急,催着我们按时发车。”巩女士说,当时她征求乘客意见,并经全体乘客在同意准时发车的表上签字后,最终发了车。

在该旅行社济南总部,一名李姓经理说,公司导游对这件事的处理没有错,但本着顾客至上的原则,公司愿意退还小王两人的旅游费。

“至于导游道歉的问题,我们持保留意见,毕竟是旅客迟到在先,导游也面临其他游客压力。”李经理说。

经过

### 游客出发前曾签字确认发车时间

## 导游:15人代表全车人签字

20日,记者在旅游公司总部,见到了游客签字的发车时间确认表和车内乘客签字的同意准时发车表。

发车时间确认表集合时间栏里写着4:15,发车时间4:30,底下备注栏里写着“请各位游客签字确认准时发车,若未能准时回到车上(电话无法接通者)错过发车时间自行返回济南,我社不报销任何费用,自双方签字生效起具有法律效力,请谅解!”在上面的签名栏里,记者也看到了小付的名字,后面的人数显示为“2”人。

车内其他乘客同意的准时发车表上有这么一行字:“付××2人未能按时回到车上,应全车乘客要求,按时发车,两人自行回济南。”下面是15人的签名。

而据乘客褚先生介绍,车上共有30多人。导游巩女士解释,她征求了全车乘客的意见,之所以只有15个人签名,是因为有两人或三四人结伴参团的,这样的情况只有一个代表签字。

本报记者 张泰来 实习生 高寒

律师

### 旅行社最重要的责任是保护旅客安全

## 其他乘客同意不能成发车依据

20日,济南市旅游局监察支队一名刘姓工作人员说,他们也经常接到类似的投诉。

这名工作人员说,如果游客跟公司签有相关的协议,告知了集合的时间地点,旅行社在征得车内多数乘客的意见后,可以准时发车,但是发车后,导游应当电话告知迟到游客返程的方式。

山东京鲁律师事务所的孙光虎律师则告诉记者,从合同法的角度上说,即使是游客跟旅行社签订了“未能准时到达集合地点,不等待”的协议,旅行社的做法也有失偏颇。

“这份协议并不受法律的保护。”孙律师说,之所以不受法律保护,原因是这份协议本质上免除了一方(旅行社)的义务而加重了另一方(游客)的责任,这是不对等的。

而全体乘客签署的同意发车的协议也同样不能成为大巴开走的依据,因为旅行社最重要的责任是保护旅客安全。

“当然了,迟到的游客也有自己的责任,毕竟是她们迟到在先,但尽管如此,旅行社不等她们把车开走的做法也是错误的。”孙光虎说。

本报记者 张泰来 实习生 高寒

调查

### 多家旅行社表示游客迟到常见

## 多数团队会等待迟到者

20日,记者联系多家旅行社了解到,组团出游时游客迟到的情况时有发生,让旅行社和导游很头疼。

“100个团有八九个会遇到这样的情况。”山东嘉华文化国际旅行社的负责人杨经理说,乘客迟到而错过集合时间的事情他们经常遇到,不过一般来说也就是迟到几分钟,时间不会太长。

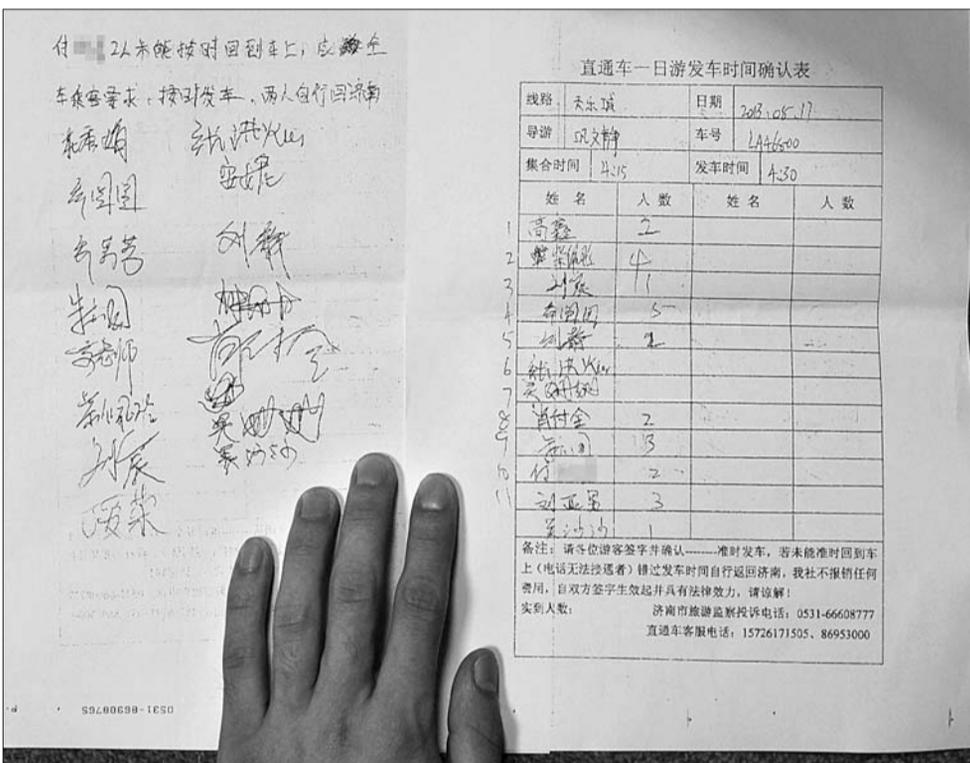
杨经理说,对于这样的情况,他们会分两种情况处理,如果是从出发地出发到目的地,他们会尽量安抚其他乘客,讲明利害关系,等到迟到乘客到达再出发。但如果等的时间太长,比如一两个小时,涉及到列车、航班出发等问题,就会选择先

出发。

“或者安排一名导游先带领大部分游客按计划出发,让另一名导游留下等待迟到的乘客,因为是出发,不存在没法回家的问题。”杨经理说,但如果是从旅游目的地回程,不管等多久,他们也会坚持等迟到乘客一起出发,以保证所有乘客安全。

王、付两女士报名的这家旅行社负责人李经理也说,以前他们公司碰到类似情况,也会选择等待迟到乘客一起回城。“这一次是因为我们的导游一直联系不上她们,其他游客也催着开车。”李经理说。

本报记者 张泰来 实习生 高寒



旅行社提供的先到乘客同意准时发车的签名表。 本报记者 陈文进 摄

游客

### 迟到游客: 景区前不着村后不着店

事情已经发生了几天时间,王女士和付女士提起此事,还是一肚子火。

“我们只是迟到了5分钟,还是有原因的,不是门口人多,我们也不会迟到,几分钟就不能等吗?”王女士说,直到现在想起这事她还感觉委屈和后怕,“景区前不着村后不着店,我们两个女生遇到坏人怎么办?”

带团的导游巩女士对记者说,在发车后,她曾电话通知王女士可以乘坐公司下一辆旅游大巴回济南。对于此说法,王女士予以了坚决否认,“当时她就告诉我们旁边就是104国道,让我们自己想办法。”

本报记者 张泰来 实习生 高寒

### 车上游客: 凭什么让一车人等两人

济南市褚先生夫妇当时也和王女士同在一个团。他回忆,他和爱人一起早在下午4点15分就到了集合地点,上了返程的大巴。“一车三四十个人,都在等她们两个,我可以作证,导游一直在给她们打电话,我们都等得不耐烦了。”褚先生说,因为回济南还有事情要做,再加上天很热,大巴停在太阳底下,等待的时间,他和其他乘客心里很着急,要求导游准时发车。

“说好什么时间走,就应该什么时候走嘛,天这么热,凭什么让我们大家为一两个人耽误时间?”褚先生愤愤地说。

本报记者 张泰来 实习生 高寒

# VS

## 黑妍丽会员告知书

各位黑妍丽青岛加盟店会员:

本公司与黑妍丽青岛海信店加盟商的加盟合同将于2013年8月25日到期,黑妍丽青岛海信店(地址:青岛市澳门路117号海信广场地下一层045号)届时将与本公司终止加盟关系。

请各位会员于2013年8月25日之前至黑妍丽青岛海信店与加盟商办理会员卡续费事宜,本公司将不负责黑妍丽青岛海信店会员卡的后续处理。原黑妍丽青岛海信店售出的黑妍丽会员卡于2013年8月25日之后不

能在黑妍丽青岛其他门店包括后禁设立的黑妍丽青岛直营店使用。

本公司将于2013年10月在青岛市南区香港中路青岛中心广场2楼设立直营店,具体开业时间信息敬请关注近期媒体广告。希望届时能为青岛地区会员提供更好的服务,请各位会员继续支持黑妍丽的美丽事业。

特此告知!

上海黑妍丽实业股份有限公司  
2013年8月21日