



去年,枣庄金桥国际旅游公司与菏泽青年旅行社通过传真确认,由菏泽青年旅行社地接枣庄金桥国旅的180人“菏泽一日游”旅游团队。枣庄金桥国际旅游公司按照约定时间带团前往菏泽旅游,团队抵达菏泽后,枣庄金桥国旅向菏泽青年旅行社支付6000元团款,并约定行程结束后结清余款。在游览过程中,因地接服务质量出现问题,枣庄金桥国旅与菏泽青年旅行社在余款上产生纠纷,枣庄金桥国旅在未支付余款的情况下,强行离开菏泽返回枣庄,菏泽青年旅行社为追回余款驱车追赶并报警,谎报枣庄金桥国旅旅游团队扣留调查,致使游客在高速公路服务区长时间滞留。

省旅游局依法分别对枣庄金桥国旅和菏泽青年旅行社给予责令改正、停业整顿的行政处罚。菏泽公安部门对于菏泽青年旅行社谎报抢劫的行为,对其责任人做出了拘留7天、罚款500元的治安处罚。

# 我省再出“重拳”整治旅游市场

## 游客可对所见旅行社违法行为进行举报,奖励最高达3000元

这个影响恶劣的事件,已经被当做反面教材在全省旅游市场整治工作会议上通报。随着旅游旺季的到来,旅游市场开始出现一些问题,旅游违法违规行为也有所反弹。根据山东省旅游监察总队提供的数字显示,去年10月《旅游法》实施以来,全省组织旅游市场清查行动90余次,出动执法人员882人次,清查各类旅游企业2000余家,其中旅行社1023家,发现违法违规线索52起,处罚旅行社8家,罚没款26万余元。

“虽然有些问题只是发生在少数地区、少数企业和个别人身上,但造成的负面影响不可低估,必须引起旅游部门的高度重视,坚决打击,为游客提供合法权益的保障,为旅游产业发展提供

优良环境保障。”省旅游局局长于冲强调说。

为鼓励社会公众参与监督旅行社经营服务,共同维护旅游市场秩序和游客合法权益。近日,省旅游局将出“重拳”整治旅游市场,同时推行新的《旅行社违法违规行为有奖举报制度》。据了解,新的举报制度适用于在省内注册的旅行社或者从事旅行社业务经营者违法违规行为的举报,较之前的举报制度,此次制度举报渠道更加多样,开通了信函举报、电话举报、电子邮件举报、微博微信举报,直接到旅游部门举报,而且给予举报者的奖励幅度也更大。

制度中规定,对于举报未取得相应旅行社业务经营许可,经营国内旅游业务、入境旅游业务、出境旅游业

务的;旅行社以不合理低价组织旅游活动,诱骗游客并通过安排购物或者另行付费旅游项目获取回扣等不正当利益的;旅行社委派导游人员和领队人员未持有国家规定的导游证或领队证;旅行社组织出境旅游、接待入境旅游未按照规定安排领队或导游全程陪同等行为,举报者将获得最高3000元奖励。

如遇旅行社不投保旅行社责任险的;旅行社为旅游者安排或介绍的旅游活动含有违反有关法律法规规定内容的;将旅游业务委托给不具有相应资质的旅行社的;旅行社擅自改变、减少或增加游览、服务项目的等行为,游客皆可进行举报,最高奖励为2000元。

另外,对于与旅游者签订的旅游合同不符合《旅游

法》等法律法规规定的;未取得旅游者同意,将旅游业务委托给其他旅行社的;旅行社违反旅游合同约定,造成旅游者合法权益受到损害,不采取必要补救措施的等行为,游客可举报维护自身权益,最高奖励为1000元。

“在人民群众旅游需求日益增长的今天,旅游监管的主要任务就是要解决旅游市场秩序规范的问题,切实维护好游客的合法权益。抓不好市场监管,‘游客为本,服务至诚’的行业核心价值观将无法践行,作为行业主管部门也将失信于民。”于冲表示,要利用好《旅游法》这部“尚方宝剑”,通过抓价格管控、明察暗访、约谈警告,以及抓投诉举报渠道,确保整治规范旅游市场秩序取得实效。

### 相关链接

### 六种主要违法行为

**无照经营。**目前市场上存在一些非法从事旅游经营活动的现象,未取得经营资质的“黑社”、“黑车”、“黑店”、“黑导”坑骗、欺诈游客的行为时有发生,严重干扰了正常的旅游市场秩序。

**超范围经营。**一些企业通过发布虚假旅游广告、散布不实信息,超范围经营旅游及相关业务,并且采取不法手段误导广大消费者,欺骗游客,给游客造成无法挽回的损失。

**承包挂靠。**有些旅行社自身经营管理水平不高,转而采用“挂靠承包”的方式非法转让经营许可并从中渔利,致使企业管理不到位,产品和服务同质化问题严重,旅游服务质量问题突出。

**恶性低价竞争。**一些旅行社利用游客对价格的过度敏感心理,通过降低直观价格来吸引客源,然后再通过安排购物和推销另行付费活动获取回扣来弥补成本和获取非法利润。

**强迫或者变相强迫消费。**一些旅行社在安排的线路中,随意增加购物或其他另行付费项目,一些购物商店、旅游景区、文化宗教场所等接待游客的单位,与旅行社、导游联手诱导、误导游客消费。

**履约不到位。**部分旅游企业在提供旅游服务过程中存在擅自更改行程、降低服务标准的现象。降低或变相降低旅游合同约定的住宿、餐饮、交通等标准,擅自缩短游览时间、增加购物次数和时间以及增加自费景点等自费项目,影响到服务的品质。

### 举报渠道:

- 1.全省设统一的举报受理电话,举报人拨通12301电话后,听到提示音按“2”号键即可接通受理电话;
- 2.省旅游监察总队开通24小时举报受理手机,手机号码为15588896358;
- 3.正常上班时间,举报人可到省旅游监察总队市场监管科(省旅游局一楼126房间)举报,同时也可通过信函举报,来信请寄省旅游监察总队市场监管科收(济南市经十路17386号,邮编250014);
- 4.省旅游局开通有奖举报电子信箱,举报人可将举报材料发送lvyoujubao@sdtat.gov.cn;
- 5.省旅游局受理举报官方微博:山东省旅游监察总队http://weibo.com/sdlyjc;
- 6.省旅游局受理举报官方微信:微信号sdtat12301。

举报者若能直接提供现场物证、书证等,且举报情况与查办事实完全相符,可获得相应举报的最高奖金数额。奖励实行负责制,严格为举报人保密。