

青岛游,萝卜快了不洗泥?

8月旅游旺季岛城旅游服务质量大幅缩水 监管部门要当回事啊,否则丢咱青岛的人!

本报记者 孟艳

核 心 提 示

明明提前预订了客房,可入住时酒店却称没有;旅行社、景点“爱玩不玩”的服务态度让游客窝火。记者了解到,作为举办过奥帆赛的城市,青岛美名远播,但在旅游旺季,旅游行业缩水的服务却让慕名而来的游客大失所望。8月份,旅游部门接到的投诉及咨询1286件,其中受理投诉669件,有效投诉137件,而反映服务质量问题的占到有效投诉的四成多。客源多,服务就该缩水吗?这很丢咱青岛的人啊!



旅游旺季,各地大量游客来到青岛,服务质量的缩水令岛城旅游业形象受损。 本报记者 盛文静 摄

早早预订了客房 大老远来了被涮

不少游客担心旅游旺季期间,找不到宾馆,大都选择提前网上或者电话预订,不过让游客没想到的是,当如期入住时,酒店又称没有房间。记者了解到,8月份游客对青岛星级酒店与非星级酒店的投诉占到36.5%,占了所有投诉的大头。其中游客主要反映的是宾馆饭店不守信誉,预订房间违约,收费不合理,硬件设施不完善、故障维修不及时以及员工服务等问题。经过旅游局统计,有游客投诉,在华美达酒店、新利德宾馆、爱尊客商务酒店等酒店预订客房后,都遭遇了酒店违约,游客入住时称没有客房,不少游客只好临时去找酒店入住,造成了不便。另外,有游客入住欧陆商务宾馆、东泰宾馆感觉卫生条件差,要求退房,酒店扣留房费拒不退还,游客预交融海轩度假酒店房费和押金,因故未住酒店却不退款。

业内人士表示,由于8月份是旅游旺季,不少酒店客房都是一房难求,因此也造成了酒店频繁违约,不给预订客房的客户留房间的情况。

酒店趁热乱收费 餐馆打起马虎眼

另外,记者了解到,除了违约外,旺季期间,酒店对游客服务质量下降。有游客在爱情海精品酒店付房费时,被要求支付2%刷卡费;渤海湾大酒店空调坏了无人修,造成房间热;入住东海饭店、世纪文华酒店不能上网,要求退房被收费;入住世纪文华酒店,游客搬动客厅桌子时,台灯损坏,台灯的三条支架中有一个是以前坏的,酒店却让其全额赔偿;入住金陵王府商务宾馆承诺24小时热水,实际上却没有热水等。



栈桥一带的游艇在旺季的投诉也很“旺”。 本报记者 杨宁 摄

而在消费方面,不少餐饮企业也打起“马虎眼”,前哨大酒店餐厅员工与游客发生口角,鹰谷万怡酒店前台收银员看错结账单;游客反映麦岛海鲜一条街大排档饭菜质量差;一家海鲜馆13元的水饺结账时被收20元,店老板的态度还非常蛮横。另外有游客反映在火车站海鲜美食城就餐,讲好海贝36元一盘,上菜后一个海贝就收费36元。

导游不带证件 司机竟然甩客

旺季期间,旅行社服务缩水,不给游客买返程票,导游迟到、不带证等服务缩水现象非常多。据旅游部门统计,8月份,除酒店外,投诉较多还有旅行社服务质量和景点景区服务质量,主要反映旅行社接待服务不规范,导游不尽责,旅游车况差,司机不认路等问题。

记者了解到,有游客投诉,华悦旅行社安排团队住宿条件差,没

有热水,导游带团迟到且未持证上团;锦绣、夏日风情旅行社未给游客购买返程火车票;民族旅行社组团市内游,旅游车故障,耽误行程,导游迟到;新锐国旅安排住宿不达标且团队用餐安排不定时;团队在游客嘉酒店就餐,酒店员工对客人言语不当。世纪风情旅行社安排住宿差;四方盛世旅行社安排的宾馆游客拒绝入住;夏日风情旅行社导游带团服务态度冷淡,春秋旅行社导游未按计划安排景点游览,海之情旅行社导游与游客发生肢体冲突,扬帆假期旅行社导游与司机甩客,新锐旅行社导游带团不佩戴导游证等问题。



拉客不厚道,上船再加钱

景点由于客流较多,服务质量也明显缩水。游客反映购买石老人观光园景区门票,售票人员出售熊牧场门票,与之协调不退票;游客举报崂山明霞洞景点,有人组织捐款;回澜阁售票人员服务态度不好等。

游客还反映青岛宝石车队司机接待“崂山一日游”团队,一儿童身体不适呕吐在车上,司机责令家长清扫异物;在栈桥附近乘坐旅游车市内游,司机服务态度差,强迫老人进景区,司机将小孩吃的东西扔窗外。有游客投诉,奥帆中心

海上游艇游览时间短;栈桥摊点售票海上旅游,票面价格20元,实际收费30元。上船时,服务人员又要加收10元,称可以多游览一些景点;海上旅游售票点拉客海上旅游,极地景点游,因等候时间长,要求退票被拒并恐吓;游艇售票点拉客海上游,说好车接车送,游玩之后不送客;在栈桥西侧购票海上旅游,被推荐“免费市内一日游”,游船人员承诺1小时将游客送回原地,乘船后,因游客不愿意再买票进入信号山景点游览,旅游车司机甩客等问题。

崂山一日游,游客意见多

报名崂山“一日游”却被告知无合同、无收据。记者从旅游部门的统计信息发现,游客针对崂山一日游的投诉数量也非常多。

有游客反映“崂山一日游”环境不好,原本计划乘坐崂山专线车游览,结果在火车站附近被拉客,对此现象表示不满;还有游客表示,在青岛五金集团招待所报名参加“崂山一日游”,乘坐的崂山中转车不给票,大沽路附近摊点拉客“崂山一日游”,每人收取125元,发票上只写“崂山一日游”,并没有单位盖章或者落款等;在桃源居宾馆报名参加“崂山一日游”,被收费安排到电视观光塔等景点游览;在栈桥附近参加“崂山一日游”旅游车已交费,可第二天早晨被通知不能去;在世

纪之星酒店报名崂山一日游,约定不坐索道,无合同,无收据,成人125元,儿童90元,而同团友只交费90元,在去崂山之前被带到坐船的地方,与行程不符;还有游客反映“崂山一日游”景点游览时间少,购物多;在黄岛某酒店内预订“崂山一日游”,约定空调车但实际不是,游客要求换车被丢在火车站不管。

另外,有游客投诉在石老人海水浴场更衣冲水,每人10元,缴纳40元,但实际上只有一人前往更衣冲水,想要退还30元,遭到工作人员辱骂;石老人海水浴场环卫工人捡到游客车钥匙,归还时索要400元;游客反映五四广场的卡通人物与游客发生摩擦,五四广场、奥帆中心照相多收费。

旺季别当“爷爷” 淡季甬装“孙子”

本报记者 孟艳

旅游旺季,像青岛这样的旅游名城,“爷爷”“大爷”们多了起来,一个个牛得要命:服务价格和服务脾气大涨,而相应的服务质量却大大缩水,越到旺季投诉越多似乎成了旅游行业的另类潜规则。但“爷爷”“大爷”“牛人”们曾想到否?正是旅游旺季,才会有更多全国各地、世界各地的旅客来到你这个城市,每一个游客都是一个流动的宣传员,他们会把各种“口碑”带到全国各地、世界各地。旺季服务的缩水带来的“臭口碑”的加倍,“期望值越大,失望率就越高”,损害的是岛城的形象,丢的是咱

青岛的人啊!到了旅游淡季,酒店、旅行社等为了揽客,态度反而好了起来,“爷爷”们都开始装起了“孙子”,这也与旺季形成非常大的反差。这种服务质量的不稳定,带给青岛这个旅游名城的是不健康的循环。旅游是一项事业,而不是一件事情,不能由着企业和服务者的脾气胡来。这种旺季高高在上是“爷爷”,淡季唯唯诺诺当“孙子”的做法非常不可取。只有高标准的、符合国际惯例并与岛城名声相符的长远服务规范,才能消灭“近视眼”顽疾,让岛城的旅游服务业走上健康的良性循环。