

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；入住金凌王府商务宾馆承诺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及景点景区服务质量，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岗；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，海之梦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，票价价格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”，游艇人员承诺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，游艇车司机甩客等问题。

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人员捡到游客车钥匙，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” 淡季甭装“孙子”

本报记者 孟艳

○记者手记

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。旺季服务的大缩水带来的“臭口碑”的加倍，“期望值越大，失望率就越高”，损害的是

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衬的长远服务规范，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。