

# 伴玩

## 黄金周游玩攻略

· 随团游



跟着旅行社出游如今已成为越来越多人的选择。(资料片) 本报记者 郭建政 摄

### 旅游监察部门发布服务警示

# “一日游”也要签旅游合同

本报记者 任志方

随着中秋国庆长假的临近,不少市民会选择外出旅游度假,然而旅游过程中出现的纠纷也往往成为节后消费投诉的热点。如何避免旅途中出现纠纷?一旦出现纠纷该如何解决?

### “零负团费”旅游产品 谨慎选择以免上当

据济南市旅游监察支队发布的服务警示,此前,济南市民曹女士等6人通过某大型电子商务网站网购了深圳某旅行社发布的云南6天5夜品质游低价产品,价格只有130元/人(不含往返交通费),与旅行社工作人员联系并确定行程安排后订购了济南起止往返折扣机票。当曹女士欲告知旅行社飞机抵达时间时,却再也无法联系上该旅行社工作人员了,旅行社工作人员的手机关机,座机无人接听,她这才知道自己上当受骗了。她与当地旅游行政管理部门联系后得知,该旅行社是未取得旅游经营许可的非法经营者,而曹女士等人预订的折扣机票也无法退票或改签,曹女士等人因为贪图低价旅游产品而遭受了巨大损失。

济南市旅游监察支队提示,旅游是特许经营,经营相应的旅游业务应持有旅游行政管理部门颁发的旅行社业务经营许可证,并在工商行政管理部门办理设立登记。旅游者在网购旅游产品时,应留意相关信息。此外,旅游者在网上选择旅行社产品时,不可盲目轻信产品广告,应多方了解该旅行社的资质及其是否有相应的旅游产品,以确保该产品的真伪。

对于一些“零负团费”的旅游产品,市民应该对价格及其服务质量有合理的心智预估,对于超低价、超低折扣的旅游产品,旅游者务必谨慎选择,仔细阅读产品说明,甄别模糊表述,以防贪小失大。

如果旅游者选择网购相关旅游产品,要与旅行社通过传真、邮件等形式签订旅游合同,并索取发票,确认旅游行程,保存相关证据,以保障自身的合法权益。



市民尹女士在旅行社咨询出游事宜。 本报记者 郭建政 摄

### 一旦出现旅游纠纷,应保留好证据

济南市旅游监察支队提示,旅游者在选择具有一定的风险性的旅游活动项目时,一定要注意旅游安全,建议消费者购买意外保险。

旅游者通过旅行社报名参团时要选择有相应资质,信誉好、服务质量高的旅行社,特别是选择出境游和赴台游产品时,应查看相关证件,核实经营范围。旅游者出游前要与旅行社签订旅游合同,约定服务项目和标准,明确双方的权利和义务,即

使“一日游”也要签订旅游合同,如双方达成其他约定事项,应在旅游合同中补充。

旅游者通过网络购买旅游产品,应在旅游企业网站购买,核实行社业务经营许可证号码。不要相信在公园、广场散发的旅游小广告传单和QQ、手机短信发布的低价旅游信息,应当将旅游服务质量和服务价格进行综合考虑,合理选择旅游产品。

旅游者在旅游过程中出现

旅游纠纷时,要及时向组团社联系解决,也可向当地旅游管理部门反映,一时难以解决的要注意保存证据,不要轻信旅行社的口头承诺,注意保留旅游中的所有资料和有效凭证,返程后通过合法途径维权。

在处理纠纷过程中,要采取必要措施防止损失的进一步扩大,返程后及时向有管辖权的旅游行政管理部门投诉,依法、理性地维护自身的合法权益。

### 旅游者参加自助游,避免单独行动

除了跟团出游以外,“十一”期间不少市民也会选择以自助游的方式外出,由于自助游属于“风险自担”的行为,大多通过网络平台招揽会员。济南市旅游监察支队提醒广大市民,参加户外活动安全第一,准备工作一定要做好。

对于不同年龄的市民来说,要根据个人年龄特点和体质状

况选择户外项目和线路,量力而为。活动中应避免单独行动,更不要个人冒险。

在外出之前一定要密切关注天气状况,可查询当地的近期天气情况。如果是一群人外出,那么最好推选一位有经验的团友带队。最好是在出行前制订活动预案,经过事先考察确定线路。

旅途中一定要保持通讯畅

通,旅行途中注意跟随团队,记住所乘车辆的车牌号、领队、同行队员及相关急救机构的电话号码。

旅游者最好为自己购买一份保险,保障途中的安全。在投保意外险时,要看清楚每份保险的保险责任和保障范围。同时,要掌握必要的救生和自救技能,学会一些救生器材的使用。