

# 旅游行程遭擅改还带着购物

## 市民遭遇注水“海南游”，无奈向当地旅游部门投诉

记者 焦守广 实习生 米潇倩

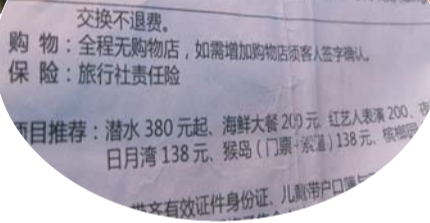
近日，市民宋先生向本报反映，11月22日，他和老伴在中国旅行社总社(青岛)聊城分公司报团，到海南旅游，结果期间遭遇了住宿不符、行程更改等情况，而且明明合同中无约定，导游还带着去购物，这令他很疑惑也很气愤。



▲宋先生向记者展示他旅游期间在一处购物场所拍下的照片。

▶旅游公司给出的行程安排。

本报记者 焦守广 摄



### 市民>> 明明没约定还带着去购物

宋先生告诉记者，11月中旬，他和老伴商量着出去转转，在城区咨询了几个旅行社之后，最后在凤凰台北中国旅行社总社(青岛)聊城分公司报了名，线路名称为“海口往返六天五晚”游。“最后谈下来的价格是每人2320元，平时都是3000多元。”

宋先生说，当时海口这条线路有两种，一种是需要购物的，另一种是不需要购物的，因

为不喜欢买东西，所以选了这种无购物旅游。

“到了海南之后，地接是海天旅行社，我们住在了‘景韵大酒店’，里面条件很一般，根本不像是合同上的四星级，也没有任何星级标志。”另外，由于宋先生和老伴没有舍得花钱报自费项目，所以只能和别的游客一起去，看着别人进去玩，老两口在景区门口等着。“自费的倒是都去了，可合同上约定的

部分地方没有去。”宋先生说。

旅游第四天，忍无可忍的宋先生向当地旅游部门投诉，后来，宋先生和其他几名游客没去的景点，地接旅行社安排专车拉着转了一遍。宋先生称，景点补齐之后，第五天的行程却因此耽搁了。

“合同上明明没有约定购物，可到那里还是拉我们去买东西。”宋先生说，导游带着他们先后去了几个购物点。

### 旅行社>> 旅游景点一个也没落下

17日下午，记者来到中国旅行社总社(青岛)聊城分公司，前台经理黄磊告诉记者，对于这事，他们员工大体是知道的，“四星级酒店也分挂四和准四，如果是准四，就看不到四星级标志。对于一些旅行过程中可能存在的隐形消费，我们在签合同之前，也都是详细说过的。”

黄磊说，宋先生所说的行程

顺序调整，这在旅行过程中有时会不可避免，为了统一安排，旅行社是有这个权力的，这并不会减少行程，只是将顺序做了调整。宋先生选的这条线路算不上纯玩，只是中低档线路，纯玩线路每人至少要4000元以上。

“游客不满意，会直接给我们打电话，由我们出面协调。”黄磊说，行程在合同中写得明明白

白，都会安排去，一个也不会落下。“要取消也是自费项目，游客回来，我们都会一一回访。”

该公司副总经理王同庆说：据我了解，住的给他们提高了挂五星级别酒店，已经很不错了。在宋先生回来之前，海南那边的地接旅行社也已经向他们道歉，双方达成一致，事情已经解决完了。当时宋先生也对处理结果表示满意。”

### 旅游局>> 参团旅游一定要签订合同

对宋先生的遭遇，聊城市旅游局旅游质量监督所所长申宇提醒，在报名参加旅游团要签订合同，一定要注意看合同是否带有编号。正规旅游团会有市旅游局统一签发的合同书，且编号能在旅游质量监督所查到。

如果旅行过程中遇到旅游

团擅自更改旅游行程以及强行带游客在合同中没有事先说明的购物点购物的事情，游客可以在旅行中利用相机等工具把证据保留下来，待旅游结束后，可以向当地的旅游部门对旅行社进行举报。旅游部门接到举报后，会尽快落实情况，事情比较

小的可以对旅客和旅行社进行调解，事情比较大的旅游部门会移交给执法机关。

对于老年人报旅游团，申所长建议老年人去专门的老年人旅行社，这样不管是从行程安排还是饮食方面来说，对老年人都

齐鲁晚报·今日聊城

办/主/流/大/报 树/百/年/品/牌

欢迎订阅2013年齐鲁晚报

# 订报有礼

金鼎(国际)健身中心  
JINDING INT FITNESS CENTER

这个冬天你还HOLD住吗?

12月21日-12月25日 年卡6.5折 并赠送价值1376元大礼包

健身项目:

综合健身器械 健美瘦身操 舒心瑜伽 拉丁舞 街舞 1:1私教  
VIP上网冲浪 健身大球操 瘦身瑜伽 肚皮舞 尊吧 营养水吧  
有氧豪华跑台 塑形啦啦操 动感单车 爵士舞 武极 乒乓、台球

金鼎您选择的理由

★全市唯一五星健身会所★全市唯一绿色健身会所★  
★全市唯一顶级进口器械★全市最优秀的教练团队★  
★体育局、妇联指定会所★

地址: 金鼎购物中心五层西侧 电话: 0635-5055666

为答谢广大读者对《齐鲁晚报》的厚爱，齐鲁晚报·今日聊城与金鼎(国际)健身中心联袂推出：从即日起推出订《齐鲁晚报》抽奖活动。全年订购180元，精彩大奖不停，每周抽一次奖，赶快订阅吧!

- 一等奖1399元健身年卡 2名
- 二等奖599元健身次卡 3名
- 三等奖180元江北水城酒一箱 5名
- 四等奖60元汗蒸卡 10名



聊城市和所辖各县(市、区)邮局订报热线电话:1185  
齐鲁晚报聊城发行站订报热线电话: 8277092

兴华投递部 8321043 龙山投递部 8241893 火车站投递部 8434411 开发区投递部 8512290  
临清发行站 2661618 临清投递部 2323534 高唐投递部 3953531 茌平投递部 4278731  
东阿投递部 3273006 莘县投递部 7321628 冠县投递部 5233067 阳谷投递部 6261022  
阳谷发行站 13326353836