

说说旅游中的烦心事

3·15国际消费者权益日,好像很多问题都积攒到这段时间来统一进行处理,食品的安全问题、生活用品的质量问题、服务行业的品质问题都一一展现在人们面前。如今人们提起国产奶粉还有三聚氰胺的阴影,毒校服事件让人们衣服的质量也不再信任,似乎整个社会都进入了信誉危机。让人欣慰的是随着监督力量不断增强,监察力度越来越大,这种现象有所好转。在旅游进入全民休闲时代后,人们对于旅行社、景区、酒店、交通等涉旅企业有了更高的要求。近几日,旅游编辑室接到很多游客的投诉电话,向记者反映了自己在旅游中遇到的问题。

旅途遭遇：

无辜被扣的定金

T先生在电话中讲述了他前一段时间的经历：“我们两个人在某旅行社报了2月1日去台湾的团，当时交了2000元定金，并在1月4日时给我开了发票让我自己去办通行证。后来就通知我们机票申请不下来，无法发团。由于其他日期的团费太贵了，我就要求退团，他们就只退给我1000元，另外的一半定金说是产生损失扣掉了。由于他们的失误造成我没有办法按时出去，耽误了我的行程，我没有要求赔偿就已经很好了，他们没有产生损失，还要扣我的定金，实在是太过分了。”

编者有话说：

随着旅游出行的频繁，和旅行社打交道成为常事，但济南市场上大大小小的旅行社有几百家，不少旅行社线路相同，价格却千差万别，表面上看起来没有什么问题，其实内里各有乾坤，相同的线路价格低很多的时候要注意看行程中是否含有很多购物点，而承诺的食宿条件也会有很大差别，可能给旅行

带来不愉快的体验。因此出行前选择一家信誉好、服务好、资质好的旅行社相当重要。报名时团时要注意旅行社的服务等级资质，最好看一下“三证一险”，包括旅行社经营许可证、营业执照、税务登记证和旅行社责任保险等证件；游客要选择质价相符的旅游产品不要一味贪便宜；签订合同前应认真阅读格式合同，特别是行程单，越明细越好，旅行社提供的行程表应详细说明吃、住、行、游、购、娱等服务内容，对交通工具、住宿安排、景点游览内容等，都需详细约定，以保证自己的权益，必要时作为凭证和依据。

旅途遭遇：

网上订票靠不靠谱

“我是山西人，曾在某旅游网站预定了三张滑雪场的门票，可是当天九点多我拿着短信确认信息入园的时候，遭到了景区的拒绝，理由是过春节期间不接受预定。可是我在旅游网站上已经预定过了，有问题也是网站和景区事先没有协调。随后我和客服联系，可直到十点半

左右，仍然没有得到答复，我再打给客服，干脆就不接我电话了。这种行为属于欺诈。”山西的L先生气愤地说。

编者有话说：

自助游成为现在旅游爱好者比较中意的形式，出行前做好线路计划，便开始从网上订车票、酒店、景区门票，既方便又快捷，价格还比门市价要便宜，看起来网上订票好处多多。但随着越来越多的人使用网上订票服务，其短板就显现出来，如：钱交了要消费的时候被告知无法使用；从网上订的票要到指定地点去取很不方便；付款成功但不出票，验证码码问题多；无故被取消订单却不被告知；解决问题拖沓不及时，服务态度不好等问题困扰着消费者。面对种种问题，商家在选择合作伙伴时，对网站的资质、信誉要做一定的考量，以免所托非网，对自己的产品和信誉产生不好的影响。而消费者在选择网上订票时，最好选择知名度高的正规网站，在选择产品前仔细阅读使用规则，最好提前电话咨询预订，以确保万无一失。



温馨提示

安心出游的必备功课

N1：选对旅行社 省心又舒心

游客在出游时一定要选择令人放心的旅行社，最好能选择诚信示范单位。在山东省旅游局公布第三批“全省旅游诚信示范单位”名单中记者看到，山东嘉华文化国际旅行社有限公司、济南新中国国际旅行社、山东旅游有限公司等多家旅行社位列其中。近日，济南多家旅行社发出了“让旅游重新回归美好”的号召，杜绝低价揽客后宰客、强制消费，提供的旅游服务缩水等旅游乱象。

N2：规划好线路 美景好心情

在第三批“全省诚信旅游示范单位”名单中，济南九如山瀑布群风景区、金象山旅游发展有限公司、烟台蓬莱阁景区、龙口南山景区、海阳招虎山国家森林公园、济宁曲阜尼山孔庙、梁山风景区、威海刘公岛景区、赤山景区等55家A级景区位列其中。在双休日、春节黄金周等旅游接待高峰日，旅游景区根据接待载客流量安排好吃、住、行和相关信息服务，树立景区诚信守法、和谐友善的良好形象，保障游客的游玩质量。

N3：入住好酒店 休息很重要

近年来，我国旅游产业有了突飞猛进的发展，酒店业行情也一直走高。然而面对节假日、旅游黄金周的爆棚需求，酒店业乱象频出，给国民出门旅游添堵的事儿层出不穷。随着旅游旺季的到来，酒店价格上涨高，如果在预订酒店时遇见霸王条款，那么已经预订好的酒店，却因为房间紧俏、坐地起价、强行退订游客房间、高价转卖给他人的行为，就是赤裸裸的侵害消费者权益。游客在选择酒店时一定要注重酒店的品质和评价，保护自己的权益，酒店也应在树立诚信经营的品牌同时，避免此类现象，为游客提供更多的出行便利。



山东中青旅

国际社许可证：
L-SD-CJ00014

共青团山东省委直属单位
AAAA级旅行社
省级青年文明号
山东省服务名牌

国内游 0531-82075500 82075511 82075522 82075533

出境游 0531-82073870 82073871 82073872 82073873

会服部 0531-82075528 82075508 票务中心: 0531-66866666

济大路营业部 (济大路17-6号) 0531-81765666 81765777

总部地址:济南市英雄山路2-1号 (八一银座对面)

诚信为基石 品质做保障 我们承诺：天天315

旅游超市请登录 畅游网 www.zqley.com
度假就上 遨游网 jn.aoyou.com

春暖花开 健康老人今春出游 春日，与中青旅再度携手——夕阳红老人团

德法瑞奥意梵6国13日休闲夕阳红团 5月7日 济南起止

★为老人量身设计多项温馨服务：随团提供热水壶、血压计、短信报平安、24小时境外救援险、转换插头、飞行三宝等服务 特别赠送：巴黎圣母院、巴黎卢浮宫（含讲解）、威尼斯贡多拉游船中国际航空客机直飞欧洲，两点进出，在有限的时间内增加您的游览时间。

澳大利亚新西兰 特别推荐 德国自驾 德意法12日 精华13日 +意大利五渔村 +法国薰衣草之旅 5月16日 4月25日 济南起止

桂林、漓江、阳朔双卧七日游 特惠 1299 厦门、永定土楼、武夷山 纯玩双飞五日 3月27日 2890 华东五市+乌镇西栅 动车五日 入住商务酒店，品尝南京桂花鸭、无锡酱排骨、太湖 3月22日 桂林、漓江、阳朔、冠岩、世外桃源、靖江王府 双卧/单飞六日 3月25/29日 1780起 挂三住宿，厦门鼓浪屿、南普陀，建筑奇葩— 永恒土楼，乘竹筏漂流九曲溪，深度游览武夷山 船游太湖、枕水人家·乌镇、梁山伯与祝英台·万松书院 1690

中青旅品质团队，全程专职导游陪同，每天为老人量血压，纯玩无购物，赠送精美帽包及旅途饮用水

东南亚 泰新马豪华品质十/十一日 5080 体验不一样的东南亚 泰国一地享受六/七日 济南起止 4480

港澳 港澳饕餮盛宴—欢乐一家亲，狂欢就在迪斯尼 中青旅专职领队陪同，迪斯尼+海洋公园 全程无购物 赠送夜游维多利亚海港 特色餐 港澳纯玩直飞五日 4月9/16日 3880 香港一地直飞四日 3月23日 1190 港澳品质双飞五日 迪斯尼+海洋公园 清明特惠 4月3日 2080

韩国 温泉&赏樱 绚烂之旅

韩国赏樱五日豪华版 3980 韩国经典四飞五日 3580 韩国双轮五日 1500 韩国双轮双飞六日 2280 代办各国签证：美、加、澳新、欧洲各国，日本、韩国、新加坡...

海南 分界洲岛休闲度假纯玩篇一六日 2180 四星住宿，南山文化旅游区、天涯海角、分界洲岛、亚龙湾中心广场 海口/三亚蜈支洲经典纯玩五日 2180/2650 蜈支洲岛、博鳌成立会址、南山文化旅游区、天涯海角，住宿挂牌四星酒店 夕阳红—三亚爸妈乐之旅五日 三亚进出，免除老人舟车劳顿 安排营养餐，南山素斋，随团陪同医生、摄影师，儿女的孝心，爸妈的欢心 新婚推荐—三亚热带雨林“HOLD住爱”双飞五日 2970 分界洲岛，HOLD住爱拍摄地—呀诺达雨林，南山文化园，热带花园，亚龙湾，天涯海角

云南 休闲环飞—昆明、大理、丽江、版纳玩转八日 3190 昆明飞大理，免除九小时舟车劳顿，赠送丽江纳西喜宴，游览洱海公园，丽江古城 探秘云南—昆明、大理、丽江深度纯玩双飞六日 1840 全程住宿四星酒店，升级一晚五星SPA温泉酒店，乘坐玉龙雪山大索道 昆明、大理、丽江/版纳全含双飞六/四飞八日 特价 1530/2780 新婚推荐—邂逅丽江、玉几、双廊五星温泉、美食六日之旅 2590 赠送五星温泉SPA，洱海游船，大理砂锅鱼、洱海特色餐，玉龙雪山贴心安排小吃包

海岛蜜月 —美景陪您一起见证爱情

普吉岛*泰国 泰国最大的岛屿， 印度洋安达曼海上的一颗明珠 普吉岛超值六日 济南往返 5780 普吉岛 至臻帝王 六/七日 北京起止 6590

巴厘岛*印尼 稻香、寺庙、烧烤、 无敌的Villa和SPA 巴厘岛 升级六日 特价 5690 超值经典 长滩岛 4490 四晚六日 北京起止

塞班岛*美国 湛蓝海洋，白色沙滩，美丽珊瑚礁，灿烂阳光，美丽塞班岛 天宁塞班 超值五日 每周三/四 4180起 天宁塞班 悠游六日 每周六/日 4480起 马尔代夫寻梦之旅 美人蕉（早、晚餐）沙滩别墅 12000 卡尼岛 一价全含 4晚高级房 15900 哈库拉 一价全含 4晚木屋 17400

精华山水游 华东五市双动五日 630 婺源、庐山、景德镇双卧五日 1260 赏樱之旅—婺源、武汉樱花节、江南名楼—黄鹤楼双卧单动五日 1520 长沙、韶山、张家界、凤凰古城纯玩双飞五/双卧七日 1970/1340 贵阳黄果树、青岩花溪、天河潭、红枫湖双飞五日 3190 桂林、漓江、阳朔、木龙湖、冠岩双飞五日 2070 杭州、上海、绍兴、普陀山双动五日 1490 厦门鼓浪屿、南靖土楼、集美学村、大嶝岛一地深度五日 2160

踏春短线 北京动车三/四/五日 480/509/549 K45魅力黄山360全景四日（含山上住宿）1240 苏杭+西溪湿地+乌镇、周庄双动三日 790起 草莓采摘一日 25 苏州定园、杭州西湖、乌镇、西塘大巴三日 395 蒙阴蒙山一日 99 婺源、景德镇双卧四日（含餐）1190 婺源花海深度纯玩三日 620