

## 暑期出游烦心事不少,导游放话——

# “不爱花钱,回家守着钱去吧”

旅游旺季到来,市民出游量增加的同时,旅行中的糟心事也多了起来。旅游法实施近两年,任意安排自费项目、导游等人员服务态度差、出事索赔困难等问题,在短暂消停后卷土重来了。

本报记者 万兵 实习生 刘成溪

### 一路总被导游催着走

8月初,市民李先生一家五口报了北京三日游。李先生说,本想带着老人一起散散心,最后却惹来一肚子火。

据李先生介绍,导游为了增加自费景点,硬压缩原定的景点游览时间。“比如去长城,原本说好是两个半小时,结果停车停得太远耽误了一些时间,实际游玩时间从买票进去到出来连一个半小时都不到!”李先生说。

这个尚且有点理由,但路过十三陵时,李先生就更郁闷了。“导游从车上指了指,说这就是十三陵,然后这个景点就算过了。”李先生解释,之所以这么心急火燎,是因为导游添加了恭王府、中央电视台、海底世界等自费项目。

时间有限,只能从原来的项目里挤。“腿快还行,年纪大的还未能看就被催着跑。”李先生说,老人有老年证,当初说好的优惠也没给。

这些都还好说,最让李先生和家人受不了的是导游的恶言恶语。李先生说,有些自费项目部分游客不想去,导游就说:“出来就是花钱的,不爱花钱回家守着钱去吧。”李先生说,类似的话导游说得特别溜。“还说他这一辈子,最重要就是把钱花出去,不然死了以后也是浪费。”和老人一同出游的李先生听着这话别提有多刺耳。

### 玩漂流包落入水中

现在不少游客喜欢体验一些运动项目。对于缺乏相关经验的游客来说,景区能否给予到位的指导显得很关键。市民刘女士体验漂流时就碰上了景区乱指挥,结果导致自己被水泡得全身湿透,随身物品也有损坏。索赔时景区却端起了架子。

据刘女士描述,8月9日下午,她和姐姐来到泰山大裂谷漂流。临近终点时,刘女士乘坐的皮艇驶向下坡后卡在漩涡里出不来,未能及时到达终

点。后面紧跟着的皮艇直撞过来,把刘女士的皮艇死死压住,刘女士和姐姐也因此被泡在水里。

刘女士说,她们全身湿透不说,随身的包掉入水中,包内手机、车钥匙等物品均有不同程度损坏。“同艇的一对夫妻还受了轻伤。一个女的被撞得不轻,头晕呕吐。”刘女士说。

这一切并不是偶然,在刘女士看来,景区工作人员的指挥是导致事故发生的重要原因。她们姐妹两人一开始分别坐皮艇的第二、三排,但工作人员硬让姐妹二人坐到一、二排,把后面的位置让给抱着小孩的夫妻俩,否则便不开艇。刘女士称,据她了解,皮艇的一、四排应由体重较重者坐才能保证正常平稳行驶,她认为体重分布不均,导致此次压船事故。

此外,在终点等候游客的景区工作人员未能及时发现事故,也导致后船没及时避让。刘女士说,她和姐姐上岸后湿着全身走完约2000米的低温溶洞,心情十分糟糕。

事后,刘女士要求景区及旅行社道歉,赔偿精神损失费。“旅行社说没有人身伤害不同意赔偿。”刘女士说。目前,刘女士称经过旅游局与旅行社多次沟通后,景区同意赔偿门票等费用,但自己索赔过程中早已身心俱疲。

### 领队无资质滑翔坠海

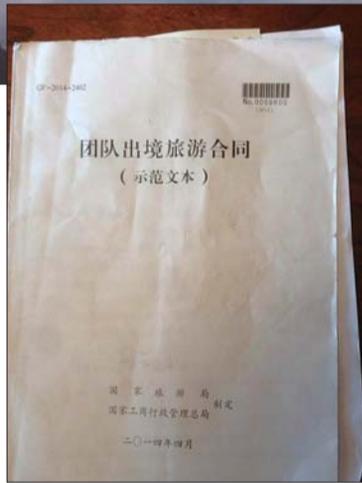
和刘女士相比,济南市民王女士的经历更为惊险。在泰国沙美岛体验滑翔伞时,伞绳断裂,她紧跟着坠入海中。事后王女士在索赔过程中才知道,当时的领队连基本资质都没有。

今年5月21日,王女士意外捡到一个大便宜:百事通旅行社提供的赴泰旅游指标,七天六夜,仅收2500元。王女士没有犹豫,当晚就赶到了机场,却发现领队旗子上标的是“同盛假期”字样。

王女士当时也没有想太多,继续随团旅行。5月24日,王女士随团来到沙美岛,参加当地自费滑翔伞项目,但在滑



▲王女士玩滑翔伞坠海前照片。王女士提供



▲王女士和百事通签订的旅游合同是从泰国回来后补签的。王女士提供

翔伞升到空中时,伞右边的绳子突然断裂,王女士随即坠入海中。好在有救生衣,加上救生船及时赶到,她被救了起来。

事后王女士发现脖子、腿等都有划伤,右肩肌肉也拉伤了。尽管王女士得到了及时医治和泰国船家方面的部分赔偿,但她对带队的同盛假期领

队非常不满。“事情发生以后他一声不吭,任凭我说什么都不理我了。”王女士表示。

回国后,王女士向济南市旅游局进行了投诉。经初步调查,百事通和同盛假期为合作关系,前者为组团社,后者是供应商。当时赴泰领队无相关资质,据旅行社负责人称已将其辞退。

## 二季度投诉同比多三成

业内人士提醒:旅行前签好合同很重要

本报8月14日讯(记者 万兵 实习生 刘成溪) 据济南市旅游监察支队统计,2015年第二季度,共产生62件有效投诉,比上年同期增加13件,同比上升26%。其中投诉对象全部为旅行社。和第一季度相比,增加7件,环比上升13%。

可见,旅游旺季到来的同时,旅游投诉量也水涨船高。2013年旅游法实施前后,也就是2013年的第三、第四季度,有效投诉量分别为40件和16件,都远远低于现在的数字。伴随新法颁布暂时消停的跟团乱象,大有卷土重来之势。

唯一不变的是,投诉对象中旅行社一般都占到总数的九成以上。被投诉的主要问题里,费用问题分歧、购物以及导游员或领队服务不到位是最为常见的。

被这些纠纷缠身的游客,多数也有共同点:比如参加的是低价团、找的旅行社资质不足、旅游前未签订合同等等。去北京游玩的李先生就说,由于自己是在网上订的路线,所以没有签订合同。对于旅途中出现的问题,自己也只能忍气吞声。赴泰游玩的王女士则是比较典型的低价团。在多家旅行社网站上,赴泰七日游价格一般为5000元左右,王女士的费用是打了对折。

对此,山东国信国际旅行社总经理张晓明说,对游客来说,出行前一定要咨询旅行社是否正规、是否具有旅行社业务经营许可证。出发前签好合同更是重中之重。“即便是在网上预订路线,也不影响签合同。可以要求旅行社传真过来,也可以让参团导游带过来。”张晓明说。根据《中华人民共和国旅游法》规定,旅行社“应当与旅游者订立合同”。

具体到旅游过程中,游客往往不只和旅行社接触,还和景区以及与组团社有合作关系的机构或个人产生服务关系,因而,在维权时常常陷入这些机构互相推诿扯皮的困境。

对此,业内人士表示旅游者不必担心。根据旅游法,无论是组团社还是地接社、酒店、餐馆、景区等方面原因造成旅游者人身损害、财产损失,旅游者都可以要求组团社先承担赔偿责任,组团社承担责任后可再向其他合作机构追偿。

组团社唯一不需要承担责任的情形是,因为民航、铁路、城市公共汽车等公共交通经营者的原因造成旅游者人身损害、财产损失的情形,但也需要协助旅游者向公共交通经营者索赔。

# 百脉泉

齐鲁晚报 倾力打造 品质保证

## 桶装水诚招济南市市区及周边

## 加盟水站

山东百脉泉矿泉水有限公司是由齐鲁晚报投资建设的高端饮用水企业,其目标是打造天然的、健康的、富有活力和文化内涵的矿泉水及其它类型饮用水。

- 省级权威媒体广告支持;
- 天然、健康、富有文化内涵的优质产品;
- 超一流的设备和生产工艺;
- 便捷的物流配送队伍,完善的经销商市场运作培训计划;

招商电话 市区:0531-85196288 85196599  
章丘及周边:0531-83820566

另招全省各地市桶装水总代理

