

见报即有奖  
最高2000元

齐鲁理工学院杯  
读者爆料大奖赛

爆料热线 96706

微博:齐鲁晚报96706  
邮箱:qwb2011@sina.com



微信二维码

# 旅行社提前俩小时才通知出发

## 退团退费成投诉热点,前三季度因退费产生的旅游纠纷近两成

凌晨五点接到电话  
七点就得赶到机场

“交了钱,什么通知都没有,当天早上5点了才打电话,让7点到遥墙机场集合,谁能乐意啊?”说起8月份的这次旅游,市民周女士到现在还是一肚子火。

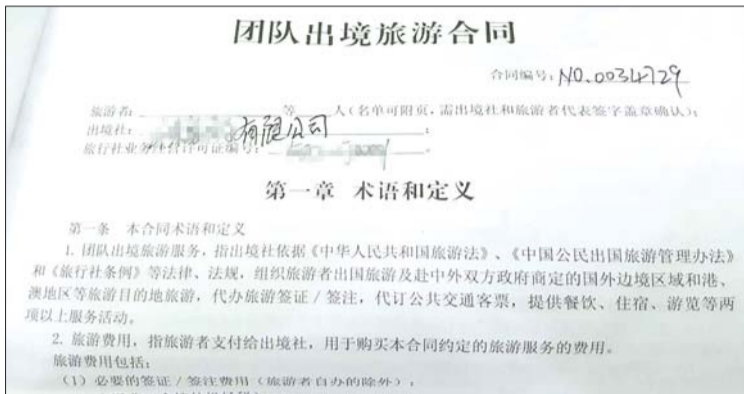
周女士说,当初她在位于和谐广场的某旅行社为客户报了一个去日本旅游的团,原以为旅行社会提前两三天告知行程,没想到到了当天才接到通知。由于时间太仓促,周女士的客户当天没能走成。

周女士说,之后她和旅行社方面进行了沟通,问能不能另外安排个立刻就能走的旅行团。“旅行社说可以,但后来问我能不能让客户先确定好哪天能去。”周女士说,但沟通后,因为种种原因,这次客户又没走成。

这次周女士有些忍无可忍了。“我再找客户时,人家说你也别找我了,我也不去了。”周女士说,本来挺好的事儿,最后却惹恼了客户,自己也没法跟领导交代。

到底该赔偿多少钱  
双方各有各的理儿

旅行没去成,更让周女士窝火的是,在赔偿的问题上双方也没达成一致。周女士说,她和旅行社沟通时,对方承认是



周女士和旅行社签订了正规合同,但同样的条款不同的人却产生不同理解,由此产生纠纷。  
受访者供图

市民周女士最近几个月一直有个烦心事。8月初她为客户报团去日本旅游,没想到临行当天才接到旅行社的通知。旅游没去成,讨要赔偿也费了劲。济南市旅游监察支队工作人员称,今年前三季度光是因退团退费产生的纠纷就有近两成。

本报记者 万兵

他们的工作失误造成的,但在赔偿多少的问题上,双方还是产生了分歧。

周女士说,目前旅行社已经退还了5380元的旅游费用,但只肯赔偿1000多元。对此,该旅行社负责日本旅游的工作人员张伟(化名)做出了解释。

张伟首先承认在这次旅游活动中领队存在工作失误,没有在临行前一天晚上通知到客户。但张伟介绍,当天早上,两个小时的时间是足够客户赶到机场的,而且即便是当天没有成行,此后旅行社也再次安排了其它时间的旅行团。“后来这次是因为客户的原因没走成。”张伟说,因此,最终旅行社决定按照旅游费用的20%赔付违约金。

但周女士觉得并不合理。

周女士找出旅游合同,第十七条“出境社的违约责任”中称,“出境社具备履行条件,经旅游者要求仍拒绝履行本合同义务的,出境社向旅游者支付旅游费用总额30%的违约金。”

此外,“造成旅游者人身损害、滞留等严重后果的,旅游者还可以要求出境社支付旅游费用一倍以上三倍以下的赔偿金。”在周女士看来,客户没能成行也是滞留,因此除了退费,旅行社还应赔付30%的违约金和三倍的赔偿金。

但周女士的观点旅行社方面并不认可。“境外滞留才是三倍赔偿,这件事的情况不存在滞留这一说。”张伟说,游客压根儿就没出发,不能算是滞留。双方在赔偿的问题上僵持不下,至今没有解决。

### 轿车撞到大巴车 巡警紧急救伤员

本报96706热线消息(记者 杜洪雷) 17日凌晨,一辆轿车在山大南路与二环东路交叉口西侧撞倒停在路边的一辆大巴车上,车内人员受伤。巡逻至此的历城巡警大队业务科民警发现后,对受伤人员进行紧急救助。

17日凌晨0时许,历城巡警大队业务科科长冯伟和民警开车在山大南路进行巡逻。在行至法官培训学校附近时,冯伟看到路北一辆轿车撞到了一辆大巴车上。“我们担心车里面有人受伤,立即停车上前查看。”冯伟说道。

来到车前,冯伟看到后排座上的一名女子受伤严重,其朋友也在现场。“我们帮着女子的朋友将伤者从车上抬下来,同时拨打了120急救电话。”冯伟他们等到急救车将受伤女子拉走后,又移交给交警部门。

### 同事之间有矛盾 雇凶伤人被拘留

本报96706热线消息(记者 杜洪雷 通讯员 李正伟) 与同事产生矛盾,不是想办法化解消除,而是纠集多人“教训”对方。近日,平阴县公安局成功侦破了一起社会影响恶劣的雇凶伤害他人的治安案件,三名违法行为人被依法行政拘留。

今年6月9日19时42分,孝直派出所接徐某振报警称:在某工厂附近被人殴打。孝直派出所民警到达现场后,发现嫌疑人已逃走。经询问,报警人徐某振称:其下班后遭到两名青年尾随并在某工厂以西北侧胡同内受到两名青年的殴打。

据徐某振提供的线索,民警初步锁定与徐某振在同一车间的工友宋某德有作案嫌疑,并将其传唤到派出所接受询问,然而宋某德拒不承认殴打徐某振。

通过对案发现场监控的仔细筛选,办案民警锁定了违法嫌疑人作案时所用车辆,但狡猾的嫌疑人作案时却卸掉了车牌照,民警只能通过车型和颜色大致锁定排查范围。经对附近路段过往车辆进行比对筛选,初步锁定了红色奇瑞A1轿车有重大作案嫌疑。但报警人徐某振对该车主朱某金进行辨认时,未辨认出朱某金,案件再次陷入困境。

8月1日,东阿派出所抓获暴力妨害公务罪的犯罪嫌疑人朱某金。办案民警敏锐地感觉到这可能是突破朱某金的绝佳机会,遂趁看守所询问朱某金。在办案民警强大的心理攻势下,朱某金供述了2015年6月朋友借其车去孝直玛钢厂殴打被侵害人的违法事实,并供述了一同前往的本案其他嫌疑人的情况。

8月11日,孝直派出所再次依法传唤宋某德至派出所接受讯问。在证据面前,宋某德供述了6月9日19时许,其与同车间负责质量管理的徐某振有矛盾,遂纠集朋友于某龙、王某瑞乘坐一辆红色奇瑞A1轿车来到孝直玛钢厂门口,在门口守候将要下班的徐某振。待徐某振从厂内出来后,于某龙、王某瑞二人尾随徐某振至孝直玛钢厂以西约100米北向胡同内,用拳头、巴掌击打徐某振身体,并用砖头朝徐某振面部击打一下,造成徐某振头、面部受伤。

9月22日,11月6日,违法行为人于某龙和王某瑞分别到孝直派出所投案自首,并对参与殴打徐某振的违法事实供认不讳。平阴县公安局依法给予违法行为人宋某德行政拘留七日并处罚款500元的处罚,给予于某龙、王某瑞行政拘留五日并处罚款300元的处罚。

旅游监察人员>>>

### 退团退费成热门投诉,过度维权时有发生

对此,济南市旅游局旅游监察支队工作人员王先生说,目前已收到了周女士的投诉。接下来需要周女士提供一些证明材料,然后由监察支队根据情况进行调解。

王先生说,从今年前三季度的情况看,因退团退费产生的纠纷比较多,占到总数的17%左右。根据监察支队发布

的旅游投诉公告,每个季度都有因团费纠纷或退费比例不合理产生的投诉。

比如今年第二季度,不少游客的投诉事项就集中在韩国发生“中东呼吸综合征”疫情后,游客要求退团但认为旅行社扣除业务损失费的比例不合理。

王先生说,其实在签订了合同的前提下,类似的问题多

数不难解决。“一般都是先协商,协商不成按照合同规定来,再不行还可以按照《旅行社服务质量赔偿标准》解决。”王先生说。因此经过协商后,多数类似问题都能得到圆满解决。

但王先生也坦言,此类投诉多发一定程度上也是由于每个人对条款的理解不一样。而过度维权的现象也时有发生。

# 无证驾驶被查,“扑通”跳下河

## 民警赶紧找绳子准备施救,违法男子却自己爬上岸

本报96706热线消息(记者 张泰来) 11月17日上午,天桥区发生滑稽一幕。一名男子无证驾驶电动三轮车逆行被交警拦下,听说要扣车,驾驶员不干了,先是死死抱住三轮车不放,最后脱掉了身上的衣服纵身跳进了河里。担心出现意外,民警赶紧去找绳子救援,可等回到现场,驾驶员因为怕冷已经自己爬上岸穿上了衣服。

17日上午,天桥交警大队三中队民警在东工商河西路进行二轮机动车违法行为整治行动。10点左右,三中队副中队长王焕超拦下了一辆由南向北逆行的三轮车。

王焕超介绍,这辆三轮车虽然是电动的,但根据现行标准,上路行驶必须悬挂号牌,驾驶员要取得驾驶证。经询问,驾驶员刘某并没有取得驾驶资格,鉴于刘某无证驾驶且逆行,民警要依法暂扣刘某的三轮车。

一听要扣车,刘某情绪立

即激动起来,跟民警争执起来,几把扯断了三轮车的电瓶线,抱着车辆死死不放手,阻止民警扣车。

“我们多次劝解,要求他配合执法,警告他如果不配合,民警可以依法采取强制措施。”王焕超说,虽然几经劝解,但刘某丝毫不为所动,还拿出手机打起了电话。

在多次警告无效的情况下,民警拿出辣椒水对刘某采取了强制措施。即便如此,刘某还是不肯离开三轮车,一手拿着电话用手臂抱着头,一手环抱在三轮车上不肯撒手,还在电话里“呜呜”哭了起来。

“他们那个头头,用辣椒水喷我,喷得我眼睛睁不开眼了……”刘某在电话里不知在跟谁哭诉着。

几分钟后,刘某突然离开了三轮车,翻过东工商河护栏,在河岸边又打起了电话。最后,刘某挂断了电话,开始脱掉身



刘某死死抱住三轮车不放手。 视频截图

上的衣服,把手机、钱包和钥匙跟脱下的衣服一起放在岸边,“扑通”一声,纵身跳到了东工商河里。

“至于吗,为这点事,天这么冷!”刘某一跳下去,立即引来不少市民围观,大家你一言我一语地劝说着刘某。

担心刘某出现意外,现场民警到旁边商铺借来了绳子打

算进行施救。让民警没想到的是,等他们借来绳子回到现场,刘某由于受不了冰冷的河水,已经在围观群众的劝说下自己爬回了岸上,穿上了衣服。

由于刘某涉嫌无证驾驶三轮车逆行,天桥交警依法将其车辆暂扣,对于刘某妨碍执法的行为,民警也已经移交派出所进一步处理。