

2018,向幸福出发  
——元旦特别报道

# 元旦出游,这份维权攻略请收好

## 旅游途中出现服务质量问题,请拨打12301旅游服务热线咨询投诉

天气变化导致行程受影响,责任由谁承担?导游随意变更行程能否投诉拒绝?2018年元旦、春节即将来临,长沙市旅游质监所发布2017年度典型性、多发性旅游投诉案例,通过对旅游投诉案例的分析为游客支招,让你在出游时能够理性消费,提防陷阱,依法维权,快乐旅游。旅游途中出现服务质量问题,请拨打12301旅游服务热线咨询投诉。

### 线上报团 细读合同免纠纷

#### 案例

游客周女士通过某网报名参加厦门旅行团,报名人数1人。出团时周女士带了身高1米以下的儿子,但其儿子被旅行社拒载。周女士投诉。旅行社则解释其网上、合同上均已明确说明婴儿、小孩需补车位费,且明确约定了不能携带合同以外的人。本案中,游客没有仔细阅读合同负有责任,旅行社网站设计也存在需改进之处,经调解双方和解。

#### 提示

游客报团时要仔细阅读合同,尤其是网络报名没有门店销售人员引导更应留心。此外,旅游者在阅读和签订旅游合同时应该注意:合同条款是否违反《合同法》和《旅

游法》,是否存在明显加重旅游者责任或减轻组团社责任的条款,行程表等附件与合同内容是否一致,合同是否有组团社印章和双方当事人签字或盖章。此外,旅游者有特别约定要在合同中的“特别约定条款”栏提出,并及时向组团社索取发票并在旅游结束前保存相关资料,在行程中如发生组团社不执行合同条款,应及时指出并要求改正。

### 不可抗力 旅行社须尽说明之责

#### 案例

游客陈先生报名参加某旅行社组织的日本五日游,出发时因天气原因航班延误9个小时,导致前两天行程受到影响。游客投诉称天气问题应当可以预见,旅行社应承担前两天行程受到影响的损失。经调查了解,航空公司并无通知,旅行社已尽注意义务,由于天气等自然原因引起的延误,属于不可抗力。本案中并没有产生增加或者减少的费用,最终经调解,旅行社未作出赔偿。

#### 提示

依据《旅游法》第六十七条,在发生不可抗力影响旅游行程的情况下,合同不能完全履行的,旅行社应向旅游者作出说明,可以在合

理范围内变更合同,因此增加的费用由旅游者承担,减少的费用退还旅游者。

### 变更行程 须经游客书面同意

#### 案例

2017年11月6日,吴女士报名参加某旅行社“泰国普吉岛骑大象一日游”,导游陈某未征得游客同意擅自变更1个景点、增加1个景点,被旅游者投诉。根据《合同法》第七十七条和《旅游法》第三十五条第二款规定,旅行社变更旅游合同应当与旅游者协商一致,取得旅游者同意,且是书面同意。

#### 提示

旅游者应当熟知合同内容,尤其是了解行程安排,明确自己的权利,了解权利受侵害时的维权手段,并妥善保管好合同、消费凭证,用手机、相机等记录违法违约行为,为依法维权提供充分的证据支持。

### 手袋丢失 旅行社没有保管义务

#### 案例

游客黄女士报名参加土耳其7日游,旅游期间其手袋在旅行社安排就餐的饭店被盗。黄女士认为就餐饭店安保不达标,投诉旅行社没有尽到谨慎选择供应商的责任,要求赔偿。旅行社称该饭店证照齐全,导游也一再

提醒游客保管随身财物。但游客就餐时把手袋放在其身后的椅子上,未妥善保管导致被盗。本案经调解后双方达成和解。

#### 提示

手袋属于游客随身物品,游客负有保管义务。旅行社提供旅游服务过程中,游客随身携带物品并未实质交付旅行社保管,旅行社客观上不能履行保管义务,也无法承担该保管责任。依据《旅游法》第八十二条“旅游者在人身、财产安全遇有危险时,有权请求旅游经营者、当地政府和相关机构进行及时救助”的规定,旅行社有义务协助游客报警处理。

### 游客违约 按律应支付违约金

#### 案例

游客谭先生在某旅行社报名参加美国旅游团,报名后发现其护照已过期,故要求退款。经调解,旅行社将剩余团款退回给了游客。

#### 提示

依据《旅游法》第七十条规定,由于旅游者自身原因导致包价旅游合同不能按照约定履行的,旅行社不承担责任。本案属于游客违约的情形,依照《旅游法》,旅行社应当在依照合同约定扣除违约金和已发生费用后,将剩余团款退回给游客。(据红网)



园林工正摆设盆栽蝴蝶花 ■胡亚华 摄

## 22万盆鲜花绽放“迎新”

本报讯(记者 胡亚华)记者昨日自市园林局了解到,为迎接市“两会”的召开,营造元旦、春节期间喜庆、祥和、和谐的浓厚氛围,我市将在城区广场景区摆设盆栽鲜花,并在重要交通干道节点的花坛及绿化带内栽植鲜花,力求延长花期,降低管护成本。

27日下午,在衡阳商业步行街广场,记者看见数名园林工人正利用玻璃缸搭建立体花架,拼摆造型,营造出层次分明的立体园林花卉景观。据了解,连日来,我市在衡州大道衡州小苑对面、石鼓广场、雁峰广场、武广高铁广场、火

车站广场、太阳广场、晶珠广场、衡阳商业步行街广场、南岳第一峰牌坊、华新立交桥等地摆设盆栽鲜花,并在西合路与衡州大道交汇处、玻璃厂匝道三角花坛、蒸湘北路市公路局绿地以及蔡伦大道市钢管厂路口绿地等花坛绿化带内栽植鲜花,实行花草下地。市园林局有关负责人告诉记者,每处花卉景点摆放的盆花将在2万盆以上,此次城区摆花总量将达22万盆以上,将重点突出喜庆热烈氛围,在摆花景致方面将有所创新,注重多花色、多品种的搭配组合。

## 交通导航

### 火车票信息

### 新增微信通知方式

购票、退票及改签等信息可通过微信发送

日前,铁路官网12306发布公告,为进一步丰富信息通知渠道,即日起12306网站将新增微信通知方式,选择微信通知后,购票、退票及改签等通知信息将通过“铁路12306”微信公众号发送,列车运行调整和手机号码核验仍通过短信发送。

据了解,旅客可通过四种方式选择微信通知服务:1.通过微信扫描12306网站注册成功、支付成功、登录成功任一页面上的二维码,关注并绑定“铁路12306”微信公众号;2.通过“铁路

12306”APP支付完成页面上的选择微信接收通知功能绑定12306账号后,在微信中关注“铁路12306”微信公众号;3.在“铁路12306”微信公众号中点击菜单“更多信息—账号绑定”绑定12306账号;4.通过“铁路12306”微信小程序中“我一账号绑定”绑定12306账号后,在微信中关注“铁路12306”公众号。

选择微信通知的旅客也可通过12306网站、APP、公众号或小程序的微信解绑功能取消微信通知,恢复短信通知服务方式。

(据新华网)

## 生活提醒

### 微信大规模封号 打击“外挂”软件

近日,一些用户反映自己的微信账号被封了。对此微信方面表示,此次封号,主要针对的是使用第三方软件登录的用户,若后续仍继续使用将永久限制登录,因为存在巨大的安全隐患。

#### 发布垃圾信息或被封号

近日,有微信用户在微博上反映其账号被封。记者查阅微博“微信安全中心”留言发现,有网友吐槽“被封号了才知道微信是我的全部。为什么封我的号”。

微信账户为什么会被封?根据部分网友提供的最近被封原因截图,显示三类用户遭封号可能性最大:设置了非官方微信客户端;被用户投诉并确认大量发布垃圾信息等骚扰行为;频繁和陌生人打招呼被举报。微信安全中心官方微博则表示,主要包括但不限于以下原因:干扰微信正常运营、侵犯其他用户或第三方合法权益,如发布、传播分裂国家、涉黑涉暴、

色情、非法博彩、诈骗等违反法律法规的内容;违反微信软件使用规范,如自行或授权他人、第三方软件对本软件及其组件、模块、数据进行干扰等。

#### 被封号可申请解封

据微信方面回复,这是常规的安全打击动作,“非微信官方客户端属于外挂,存在巨大的安全隐患”。

腾讯方面表示,微信个人账号使用规范有关于第三方软件的说明,一经发现用户使用第三方软件或插件,腾讯有权对前述行为进行独立判断,并对相关违规账号进行处理。

不过,从网友留言来看,有些网友对个人账号被封不服气,认为自己不在违规之列。对此,微信方面表示,非被永久封号的,可发送短信验证,输入一位好友手机号码,然后绑定该手机号码好友在微信的“微信团队”里自助解封。

(据新华网)

## 信息快递

### 基本医保违法失信要公示

#### 湖南出台全国首部省级地方立法

近日,省政府常务会议审议通过《湖南省基本医疗保险监督管理办法》,这是《国务院关于整合城乡居民基本医疗保险制度的意见》下发后,全国出台的首部省级地方立法。

办法首次通过地方立法建立了基本医疗保险违法失信行为记录归集公示制度,规定县级以上政府社保行政部门应当建立违法失信行为记录归集公示制度,通过本部门网站或者本级政府网站及时向社会公布协议医疗机构和协议药店的违法失信行为及相关处理结果。

办法在全国地方立法中首次对不合理医疗费用认定制度作了具体规定。不合理医疗费用由医疗保险经办机构认定,医疗保险经办机构应当制定并严格执行不合理医疗费用认定初核、复审、决定相分离的审核制度。(据红网)

### 最新发布的《加强中小学生学习欺凌综合治理方案》要求 加快建设校园视频监控系统

昨日上午,教育部召开新闻发布会,解读由教育部、中央综治办、最高人民法院、最高人民检察院、公安部等11个部门最新印发的《加强中小学生学习欺凌综合治理方案》。记者了解到,治理方案明确要求加快推进校园视频监控

系统、紧急报警装置等建设,学校要根据实际成立学生欺凌治理委员会。对于实施欺凌的学生,学校必要时可转送专门(工读)学校教育,非义务教育阶段学校可给予留校察看、勒令退学、开除等处分。据介绍,治理方案明确“中小学生学习欺凌是发生在校园(包括中小学校和中等职业学校)内外、学生之间,一方(个体或群体)单次或多次蓄意或恶意通过肢体、语言及网络等手段实施欺负、侮辱,造成财产损失或精神损害等的事件”。各地各校在实际工作中要严格区分学生欺凌与学生间打闹嬉戏的界定,正确合理处理。

治理方案明确了四项预防举措,除了学校加强教育、开展家长培训外,方案还提出要强化学校管理,加快推进校园视频监控

系统、紧急报警装置等建设,建立健全防治学生欺凌工作各项规章制度,学校要根据实际成立学生欺凌治理委员会。同时要通过定期开展针对全体学生的防治学生欺凌专项调查,及时查找可能

发生欺凌事件的苗头迹象或已经发生、正在发生的欺凌事件。对于已经发生的校园欺凌,治理方案规范了处置程序、明确了惩戒措施。学校发现欺凌事件线索后,应当按照学生欺凌事件应急处置预案和处理流程对事件及时进行调查处理,由学校学生欺凌治理委员会对事件是否属于学生欺凌行为进行认定。原则上学校应在启动调查处理程序10日内完成调查,根据有关规定处置。县级教育行政部门处理申诉请求,可根据情况组织学校、家长、校外专家组成调查小组启动复

查。对经调查认定实施欺凌的学生,治理方案明确针对欺凌事件的不同情形予以相应惩戒。情节轻微的一般欺凌事件,由学校对实施欺凌学生开展批评、教育。实施欺凌学生应向被欺凌学生当面或书面道歉,取得谅解;屡教不改或者情节恶劣的严重欺凌事件,学校必要时可将实施欺凌学生转送专门(工读)学校进行教育。对于涉及违反治安管理或者涉嫌犯罪的学生欺凌事件,处置以公安机关、人民法院、人民检察院为主。对依法不予行政、刑事处罚的学生,学校要给予纪律处分,非义务教育阶段学校可视具体情节和危害程度给予留校察看、勒令退学、开除等处分。(据新华网)

### 绍兴向世界发出免费游邀请

#### 37处景区向全球所有游客免费开放

记者日前获悉,绍兴鲁迅故里等37处国有景区自12月22日起向全球所有游客免费开放。这是绍兴为让全球人民共享绍兴文化旅游发展成果而做的一项重大决策,也是绍兴旅游从门票经济向产业发展的标志,是绍兴全域旅游发展的新起点。与此同时,绍兴宣布,大禹陵等国有景区门票向全国大中小学生研学旅游免费。

据介绍,这次“全球免费游绍兴”景点中,鲁迅故里、大通学堂、徐锡麟故居、范文澜故居、绍兴博物馆实行全年免费开放,其他景区按照实施范围除黄金周(春节、国庆)和小长假(元旦、清明、五一、端午、中秋)外实行全年免费。在免费开放的景区景区内,鲁迅故里、秋瑾故居、青藤书屋、大通学堂、徐锡麟故居、范文澜故居、马寅初故居、大禹陵等8处国有景区门票向全国大中小学生研学旅游免费也成为一道亮点。沈园(不夜沈园)、大禹陵景区、周恩来纪念馆、蔡元培故居、戒珠寺面向全国中小学生,柯桥安昌古镇景区、诸暨市汤江岩风景区等8处国有景区,面向全国大中小学生研学游和绍兴市民免费开放。绍兴东湖风景区、兰亭、书圣故里、大香林乡村休闲旅游景区、羊山石佛等14处国有景区,面向绍兴市民免费开放。

这次“全球免费游绍兴”,共有59个国有景区分别面向全球游客、全国大中小学生和绍兴市民免费开放,其中37个景区景点对全球游客免费开放,目的是为了让更多的人享受到绍兴旅游发展的成果。免费项目主要指景区门票,景区内导游讲解服务、停车、游船、电瓶车及休闲娱乐项目等收费仍按原标准收取。(据新华网)

图说  
核心价值观

富强  
民主  
文明  
和谐

自由  
平等  
公正  
法治

爱国  
敬业  
诚信  
友善

# 肩挑勤与善 日子好如歌

中宣部宣教局 中国文明网

陈少元作