

去年,我市旅游投诉较往年明显减少

# 有效投诉 12 起 “低价游”为主因



■本报记者 杜宜缘

近日,记者从市旅游外侨民宗局获悉,我市 2015 年全年共受理有效投诉 12 件,受理人数 53 人,接听咨询、求助电话 821 个。各旅行社接到的投诉较往年明显减少,但“低价团”纠纷常有发生。

进入三月,我市旅游市场逐渐升温,很多市民开始着手一年的出游计划。相关部门提醒:文明出游,理性出游。

## 监管部门: 去年共受理有效投诉 12 起

2015 年,我市旅游市场总体秩序良好,投诉较少。市旅游外侨民宗局质量监督所相关负责人介绍,在景区服务、旅行社低价团纠纷、降低等级标准、导游未尽职责、

延误变更日程等方面仍有市民投诉。

譬如南岳景区在旅游高峰期,游客为乘坐缆车排了两个多小时的长队,从而引发不满情绪而投诉。该负责人表示,我市各景区应增强为游客排忧解难的意识,遇到此类情况,景区应提前限流,并及时安抚游客情绪,提前化解矛盾。

同时,在去年的 12 起投诉事件中,有个别游客贪图小便宜,报名参团时有意压低价格,结果旅途中导致各种不满意;也有游客权益概念不清晰,维权过度,影响了旅游心情,回来后又费时费力到处申诉。

旅行社方面,存在法律法规意识不强,抱侥幸心理,钻法律空子、打擦边球的现象,结果被游客投诉。同时,有个别旅行社危机处理意识淡薄,游客投诉后,没有及时协调处理,造成双方矛盾加剧。

## 旅行社: 低价团出游需谨慎

388 元六天五夜游云南、99 元游桂林、免费游港澳……

这些看似物美价廉的旅游产品,其实就是隐形的低价团或零负团!记者从我市多家旅行社了解到,《旅游法》出台后,我市旅游市场秩序良好,去年,绝大多数旅行社为“零投诉”,但低价团出游的纠纷仍有发生。

市风光国际旅行社负责人黄小春称,2015 年该旅行社“零投诉”。她坦言,公费旅游被禁止后,游客多以个人和家庭散客居多,选择出游线路时更理性。同时,旅行社的行程设计更为贴心,导游服务意识加强,游客满意度得到了很大提高,所以被投诉的几率很小。畅游国际旅行社总经理高军告诉记者,

低价团会比较容易吸引游客,但旅游合同必须注明相关的自费项目,游客要仔细阅读合同,充分了解合同内容,避免发生纠纷。为了保证旅游质量,高军表示,市民要注意甄别并避免选择低价团。

## 支招: 选择正规旅行社,认真阅读合同

如何规避低价纠纷?万里旅行社经理谷玫提醒,最简便有效的方法就是:出游前认真阅读合同书,并索要行程,清楚了解进哪些景点、怎么游玩、有无自费等,然后再签订旅游合同。

谷玫建议,游客可与旅行社多沟通,无论是在出游前,还是在出游过程中,有些矛盾和误会完全可以通过相互沟通来解决,不要因为一些小事影响了出游的心情。如果地接导游没按合同行程走,私自加点、或者降低食宿接待标准,游客可立即致电所在的报名旅行社,要求旅行社及时处理。若是旅行社有违规操作现象,游客可向市旅游外侨民宗局质量监督所投诉维权。

谷玫称,出游还应注意,境内游无论短途长线,都要选择有旅游资质的正规旅行社。目前盛行的“户外群”旅游属于个人达成的约定,缺乏行业监管,一旦发生损害事故和投诉,管理部门很难搜集证据,最终游客维权困难。

出境旅游要选择具有出境旅游业务经营资质的旅行社,赴台湾地区旅游要选择具有组织大陆居民赴台旅游业务资质的旅行社。旅游合同中约定的购物项目,应慎重鉴别质量和价格,慎重购买贵重物品。发票应标明购买商品名称、数量、单价,并加盖商家发票专用章或财务章,以备退货、投诉之用。



# 衡阳国旅

电话: 8254168 8254160 8254162  
地址: 环城南路206号国旅大厦(中国银行对面)  
许可证号: L-HUN-CJ00012 座机电话: 8853372

南华门市 8825222 衡东门市 5237595  
早鸟计划 (Early Bird Booking): 源于航空公司提早预定能享受更低折扣,且越早预定价格越低,命名为:早鸟折扣票 (Early Bird Tickets), 越早预定越早优惠。

## 【歌诗达·赛琳娜号邮轮】2299 元/人起

4月10日发团

●大兵带队,笑星加持!——独家邀请大兵、赵卫国、周卫星等开心大位登船,与大家同吃同行同游。  
●海上省亲争奇斗艳!——2015年10月16日华天国际邮轮(维多利亚号),海上省亲争奇斗艳成为最受湖南游客欢迎的活动,今年,我们将活动继续!所有湘地地区知名游客均可参加衡阳国旅举办的“选拨赛”,详情请咨询衡阳国旅门店。 ●李定义教授中医健康讲座!

## 泰国六天五晚泼水节至尊游 2980 元/人起

(3月20日发团)

全行当地五星酒店,东方公主号、鳄鱼探险船、太平洋飞鹰快艇,金沙岛、珊瑚岛,钓鲑鱼、骑大象、坐马车、泰式水球赛、A-ONE国际白地、KINGPOWER白地、水果餐,衡阳起止,赠送超值1600元自费大礼包

## 国旅出境游

- 柬埔寨金边吴哥六日游 3月27日4月15日 衡阳起止 3980 元/人起
- 首尔特惠五日游 4月27日 2690 元/人起
- 首济踏春赏花5日游 4月13日 3690 元/人起
- 日本本州浪漫6日游 4月25、29日 6290 元/人起
- 长沙直航马尔代夫5晚8天白金岛 4月7、8、11 6690 元/人起
- 新加坡马来西亚波德申6日高端乐享游 3290 元/人起
- 南宁、下龙湾、吉婆岛、河内、凭祥双高六日游 1899 元/人起
- 美国东西海岸+旧金山+大瀑布+夏威夷全景深度游15日 5-6月每人发团 18800 元/人起
- 澳洲新西兰墨尔本11天精华游 长沙起止 4月9日 13590 元/人起
- 港澳海洋公园高铁纯玩五日游 3月19/26日 2490 元/人起

## 美国西海岸洛杉矶、拉斯维加斯、圣地亚哥三城9日游

7999 元/人起 4月11/5月19日出团,长沙直航美国洛杉矶,13小时轻松抵达

## 德法意瑞金色山口列车12日游 10790 元/人起

出发日期:4月18日 衡阳起止

## 俄罗斯海航8日游 8990 元/人起

4月23日 长沙起止

## 野奢南非约翰内斯堡开普敦8日游 8199 元/人起

好望角企鵝灣海豹島,50号,中式龙虾,100斤片,五星 4.29/5.11 级四星航空,长沙任性地出发

## 国旅国内游

- 阳春三月看桂林三日游 3月19/25发团 199 元/人起
- 西陵峡全景汽车三日游 (三峡大坝) 7月5日 499 元/人起
- 巽寮湾纯玩五星三日游 4月10/25日发团 499 元/人起
- 张家界天门山(玻璃栈道)、黄龙洞汽车三日游 4月10日发团 518 元/人起
- 四川全景11日 成都、九寨沟、牟尼沟、古羌城、熊猫基地、峨眉山、乐山 4月5/12 1380 元/人起
- 北京+天津单飞单卧6日游 3月26 1999 元/人起
- 拉萨林芝桃花沟双卧10天 4月3/10 2380 元/人起
- 海南双飞经典五日游 4月10日 2480 元/人起