

# 周周3·15 维权不过期

## “周周3·15”旅游维权热线启动 为你解决旅游出行的烦心事

朋友,您在跟团出游过程中,是否遇到过擅自更改线路、酒店、景点;导游导购强迫购物;导游要求参加自费项目;购物时间过长;购物店珠宝价格虚高;一日游变一日购物游;纯玩团变购物团。或者你自己出行时在景区遇到购物托;景区大师指点花钱求平安;景区停车、住宿、餐饮等项目乱收费;景区态度差、服务差……诸如此类的烦心事,破坏了您出行的好心情,而遇到此类事件,您又是如何解决的呢?

3·15虽过,但维权行动永远不过期。为

了帮助读者解决出游期间的烦心事,普及旅游维权知识,本报“第一旅游”正式展开“周周3·15”行动,无时限帮您维权。

如果您在出行过程中遇到您认为不合理的、侵害到您权利的事件,欢迎向我们投诉。

对于您的投诉,我们用我们的诚意和责任心,来帮助您沟通、解决。本报将派出记者进行调查核实,并协同相关部门,根据相应的法律法规来帮助您解决,净化旅游市场的不良现象,让您始终拥有一个出行的好心情。

记者 慎重



您可以通过以下几种方式与我们联系

投诉热线:

0371—67655017

邮寄地址:陇海西路80号郑州晚报社一楼广告经营中心旅游部(收)

新浪微博:@郑州晚报之第一旅游

>>> 旅游资讯

## 二七区春季浪漫 赏花游缤纷绽放

3月17日,郑州市旅游局、二七区文化旅游局联合有关单位,在郑州樱桃沟旅游景区举办了“摄影爱好者的春天”——赏花摄影比赛,百余名摄影家和众多市民纷纷来到樱桃沟,通过镜头记录下了樱桃花的盛开美景和樱桃树下的模特倩影。

据悉,从3月中旬到5月中旬,以“春季健身踏青 二七浪漫赏花”为主题,二七区将陆续推出“摄影爱好者的春天”——郑州樱桃沟旅游景区赏花摄影比赛、“观梨花盛开、享梨香盛果”——郑州梨香苑梨树认养活动、“穿越金色花海、感受清爽田园”——郑州蝴蝶岛健步跑活动、“我低碳,我快乐”——郑州文博森林公园欢乐骑行比赛、“今天是个好日子”——郑州好日子鲜花基地插花暨微博摄影大赛等系列活动。 裴培华

## 黄河三峡举行赵姓、杨姓“犀牛望月”寻根谒祖

3月13日至15日,来自海内外的90名赵、杨二姓族系代表到济源黄河三峡景区北宋祖陵“犀牛望月”地寻根谒祖。

近年来,在黄河三峡景区“犀牛望月”等处相继发现了明嘉靖年间载有“杨赵天启之、犀牛望月”内容的残碑、北宋宣和乙巳年间的赵构、杨震合祭碑和北宋景祐年间的赵杨合祭御碑。3通碑碣的发现引起了海内外赵姓、杨姓的高度关注,纷纷到黄河三峡“犀牛望月”地考察、拜祖,他们对照家谱、家庙、传说等实物史料与祖上相传如出一辙,黄河三峡“犀牛望月”地正在他们千百年来苦苦寻找的“犀牛望月”祖塋地。

据了解,自去年起,黄河三峡景区为给海内外赵、杨两姓寻根拜祖提供方便,对海内外赵、杨两姓持身份证到黄河三峡景区拜祖祈福、参观游览的,门票终生免费。 孙隆

## 郑州绿博园问花节即将开幕

绿博园中原最大、最全、最好、最靓的花之海——郑州绿博园问花节将在3月20日至5月20日盛装亮相。为了方便市民赏花,绿博园相关工作人员特意为市民介绍了各种花期。据了解,梅花、李花和梨花的花期是3月16日至30日,而3月20日至4月初,这里的桃花全部盛放,整个绿博园成为了粉红的世界。3月底至4月中旬,市民可以到绿博园观赏五彩缤纷的郁金香花田。

此外,2013问花节围绕问花九境开展各类活动,融合生态自然魅力,让游客身临其境感受真、善、美、天、地、人的和谐气息。以人文本、以活动为素材为游客创造值得回忆的感受,将花“静、雅、美、真、谐”的自然之道互相传递。将问花九境最终的大爱之心回馈社会。 周蕊

### 旅游曝光台

## “低标准”最易引发投诉

市旅游局公布投诉案例,提醒市民莫贪便宜坏心情

### 事件回放

2012年7月下旬,王先生与朋友一行共7个人和5个小孩报名参加了某旅行社组织的“张家界、黄石寨、金鞭溪、天子山、凤凰古城、猛洞河双卧六日游”。按照合同约定,成人的团费为每人1650元,儿童是每人550元,住宿标准为二星或同级宾馆,小孩含半餐和车位每人400元。

而王先生在市质监所投诉称,在张家界游览时,被旅行社安排他们一行人在小饭馆用餐,旅行社以小孩交的是半餐费用为由,旅行社原本安排的菜没有上全,而且菜量很少根本不够吃。后经了解餐费标准大人按照正餐每顿12元,小孩6元。

在金鞭溪景点游览后,他们晚上被安排住在景点附近的一农家屋里,与合同约定的二星级标准或同等级宾馆有严重不符,加上地接导游改变行程强制叫他们当晚自费看表演节目,影响第二天的行程等原因,王先生要求旅行社给予赔偿。

3月15日,本报记者向郑州市旅游质量监督所了解今年旅游投诉情况。在诸多旅游投诉案例中,记者发现一些低价团引发的投诉居多。而之所以低价团、低标准团最易引发投诉,一方面是旅行社要顾及成本和利润不得已降低标准从而引起纠纷,另一方面游客在选择标准时也要根据“一分价格一分货”的常理来调整自己的心理预期。

记者 慎重

### 投诉处理

#### 旅行社降低标准违反合同,赔偿游客1200元

郑州市质监所受理案件后,向旅行社下达了《旅游投诉受理通知书》。根据旅行社回复,签合同前,旅行社的员工已经明确告知游客,张家界消费相对较高,建议餐标从每天每人20元调至每天每人40元,儿童按照半餐餐标,但游客始终坚持每天每人20元的餐标,随后在张家界旅游过程中,游客执意要求小孩也按照大人餐同等对待,为了旅行社的信誉,旅行社将儿童餐标调升至大人餐标。

关于晚上自费看当地表演,在签订合同之前曾在旅游行程单中告知游客,属于合同约定条款,不存在改变行程。对于游客一行在张家界的不愉快,旅行社表示道歉。

质监所在查明旅行社降低等级标准等违约事实的基础上,认为该旅行社存在未按合同约定履行合同,并以此为依据,结合相关法律法规,在遵循自愿、合法的原则下对双方进行了调解,促使投诉人与被投诉人相互谅解,达成协议,旅行社对游客一次性赔偿1200元。

### 专家拆招

#### 低价团品质难保证 游客选团应慎重

据郑州市质监所工作人员分析,本次投诉主要是因为旅行社提供的旅游服务与合同签订的不一致引起的,究其原因还是低价团造成的。

据了解,近几年旅游市场竞争越发激烈,一些旅行社不能在旅游产品的差异性和升级换代上下功夫,不得不靠低价去争取客源。仅靠传统单一的经营模式使得盈利空间越来越小,很多旅行社都陷入了价格战的泥潭。由于报价过低导致利润空间的缩小,一些旅行社只能在靠压缩服务等级标准来保证利润,或者增加一些自费景点和购物项目。该案中的旅行社就是没有提供合同约定的住宿标准,再加上餐饮没有令游客满意,导致整个旅游行程都不愉快。

此外,这位工作人员建议游客,在旅游过程中也要做到“文明旅游、理性消费”,出游时尽量选择适合自己价位的旅游团,毕竟一分钱一分货,低价团最终会影响到自己的旅游质量和心情。

本案中,旅行社已经建议游客提升餐饮标准,但游客依然选择了“低标准”,导致吃不饱、吃不好,影响游客心情。在住宿上选的也是二星,由于整个旅游环境的问题,一些旅游目的地的星级房间会略低于大城市的同等级标准,所以建议游客出游时可以考虑适合自己经济条件价位稍高一些的“品质团”或“纯玩团”,以避免类似情况的发生。

