

旅游投诉典型案例

十大案例曝光套路 暑期出游提防陷阱

暑期旅游旺季即将来临,为引导游客抵制“不合理低价游”,提高对不合理低价游产品的辨识能力,持续营造理性消费的社会舆论氛围,文化和旅游部旅游质量监督管理所近期发布第二批“不合理低价游”十大投诉典型案例,以提醒消费者,暑期出游,一定要提高辨识能力,选择正规旅行社,自觉抵制“不合理低价游”,莫让侥幸心理和错误选择毁了美好假期。

游投诉处理机构调解,旅行社按原收费标准和行程约定提供后续接待服务。旅行社的违法行为另行“诉转案”立案查处。

在此提醒广大游客,要警惕商家以消费名义赠送旅游产品,此类旅游团会以各种理由补收或强迫游客另行缴纳费用。

案例七:双十一消费满额赠送旅游

游客杨某投诉,其一行2人通过某电商公司举行的双十一消费满额赠送旅游的活动,参加浙江某旅行社组织的泰国6日游,团费0元,押金1000元。行程中,导游未经游客同意增加购物场所,因杨某拒绝购物要求离团,导游便强制其缴纳离团费800元。经旅游投诉处理机构调解,旅行社向杨某致歉,并退还押金1000元。旅行社的违法行为另行“诉转案”立案查处。

在此提醒广大游客,要警惕商家以消费满额名义赠送的旅游产品,此类旅游团通常会收取押金,如果游客在行程中不按照导游的要求参加购物,旅行社就不会退还押金。

案例八:商场购物满额赠送旅游

游客张某投诉,其通过某商场举行的购物满额赠送旅游的活动,参加山西某国际旅行社组织的香港5日游,团费0元。行程中,导游将游客带到玉器店诱导消费5000元,所购玉器严重质价不符。经旅游投诉处理机构调解,旅行社同意为游客办理退货手续,并先行垫付退货货款5000元。旅行社的违法行为另行“诉转案”立案查处。

在此提醒广大游客,要警惕商场以购物满额名义赠送的旅游产品,此类旅游团一定是通过购物或增加自费项目获利。

案例九:购买饮品赠送旅游

游客付某投诉,其一行4人通过购买核桃乳赠送旅游的活动,参加河北省邢台市某旅行社组织的北京3日游,团费0元。行程中,导游强制游客按照每人100元的标准参加自费项目,包括飞跃长城、老北京堂会等,并告知游客缴纳自费项目费用才能继续旅游行程,且后续去购物点必须消费。因付某没有缴纳自费项目费用,导游将其甩团。经旅游投诉处理机构调解,旅行社向付某赔礼道歉。旅行社的违法行为另行“诉转案”立案查处。

在此提醒广大游客,商家赠送的免费旅游产品往往含有较多购物行程或自费项目,旅行社还可能会甩团,旅游品质难以保障。

案例十:购买电器赠送旅游

游客罗某投诉,其一行3人通过买电器赠送旅游的活动,参加深圳某国际旅行社组织的泰国曼谷5日游,团费0元,签证费用和保险费用共计1680元。行程中,导游强制游客按照每人1240元的标准参加自费项目。行程结束后,又按每人300泰铢的标准强行收取小费。经旅游投诉处理机构调解,旅行社赔偿每位游客1500元。旅行社的违法行为另行“诉转案”立案查处。

在此提醒广大游客,要警惕商家以买电器名义赠送的旅游产品,此类旅游团可能会强迫游客参加自费项目,并以各种名目另行收费。

(本栏目由文化和旅游部旅游质量监督管理所 中国旅游报合作)

遗失声明

黑龙江省全景国际旅行社有限公司 经营许可证正副本遗失;
证件编号:L-HLJ-CJ00050
江苏省 周晓雨 导游资格证遗失;
资格证号:JZGG2012JS13859
北京畅享假期旅游有限公司 姬海波 电子导游证识别卡遗失;
识别卡号:OZD8033R

声明作废

本报常年法律顾问:

北京市岳成律师事务所

网址: www.yuecheng.com

电话: 010-84417799

微信: beijingyuecheng

地址: 北京市东三环北路丙2号天元港

中心A座7层



6月1日,文化和旅游部下发了《关于加强政策扶持进一步支持旅行社发展的通知》,业界一致认为,《通知》是新冠肺炎疫情暴发以来,文化和旅游部针对旅行社行业做出的又一项有力的帮扶举措,更加精准、更有力度、更加契合企业的需求。

这些支持政策 让旅行社更有获得感

□ 本报采访组

反响:精准施策 支持力度大

《关于加强政策扶持进一步支持旅行社发展的通知》(以下简称“《通知》”)从优化市场环境、抓好金融政策落实、指导用好普惠性纾困政策三方面提出具体措施。其中,在优化市场环境方面,提出要推进旅游服务质量保证金(以下简称“保证金”)改革、激发市场主体活力;在抓好金融政策落实方面,提出各地要加大金融支持,建立健全融资配套服务长效机制,支持各地文化金融服务中心发挥积极作用;在指导用好普惠性纾困政策方面,提出各地文化和旅游行政部门要加强与人力资源社会保障、财政、税务等部门的沟通协调,指导旅行社进一步用好各类普惠性纾困政策,增强企业发展信心。

《通知》下发后,各地文化和旅游系统马上行动起来,积极推进措施落地。甘肃省文化和旅游厅党组成员、副厅长

田学功表示,甘肃省文化和旅游厅已经确定从以下几个方面着手推进:一是积极推进保证金改革,与甘肃省内金融机构、保险机构、银保监会等部门建立保证金担保协作机制,进一步为旅行社企业减负;二是在2020年对中小民营旅行社企业复工复产和稳岗就业给予支持补贴的基础上,把旅行社企业纳入各类公务活动、宣传活动中,委托给旅行社代理安排交通、住宿、餐饮、会务等事项;三是进一步提振企业复工复产信心,充分发挥全省文旅企业家俱乐部的作用,推动设立文化和旅游企业纾困基金,协调金融机构集中受理中小微企业类旅行社首贷、续贷、分级别、分类别出台对文化和旅游企业的金融扶持政策;四是推动稳岗相关政策的落地实施,督促各地文化和旅游部门指导发展困难、符合条件的旅行社按照规定办理社会保险费延期缴费。同时,指导旅行社申请享受阶段性

降低失业保险、工伤保险费率政策。协调人力资源社会保障、财政部门将旅行社纳入专项支持计划,指导旅行社按照通知要求开展以工代训,并申请企业职工培训补贴。将旅行社、导游行业培训纳入职业技能提升行动专账资金保障范畴,加大培训补贴直补企业工作力度,抓好扩就业稳就业工作。

“受疫情局部反复、出入境市场短期内难以恢复、旅行社难以全面复业等综合因素的影响,旅行社行业处境仍很艰难。《通知》考虑到了旅行社所面临的困境,给出了切实的解决方案,无疑是行业的‘及时雨’,为以中小企业为主的旅行社行业‘解了渴’。”中国旅行社协会秘书长孙桂珍表示,《通知》发布后,协会马上向会员单位了解情况,短短几天,就有企业反映,在与银行及有关部门对接融资、补贴等纾困政策的时候,明显感受到了《通知》

对他们的帮助。“我们将进一步加强企业调研工作,及时掌握企业对政策实施的反馈意见,切实为《通知》更好更快地落地做出努力。”孙桂珍说。

同程研究院相关负责人表示,当前,尽管旅游市场整体上处于快速恢复中,但各个环节的复苏程度是不均衡的,传统旅行社仍然存在现实困难。《通知》非常及时,延续并完善针对旅行社行业的扶持政策,既可以逐步解决小微企业的经营困难,又可以保持整个旅游产业链的完整性和持续性,从而为旅游业的加快复苏夯实基础。

中青旅控股股份有限公司总裁邱文鹤说,《通知》是文化和旅游部以市场需求为导向,应对疫情冲击系列扶持举措的一次延伸,所提出的措施考虑到了疫情多点反复的特点,充分体现了行业主管部门精准施策的政策导向。

上航旅游集团总经理靳黎军表示,《通知》关注旅行社的“急难愁盼”问题,从政策、资金、补贴等方面给予大力支持,对于仍处于低谷期的旅行社企业,是一场“及时雨”。

业界同样引起了十分热烈的反响。

甘肃省嘉峪关市君和国际旅行社董事长刘勤学说,《通知》的含金量很高,上述措施为企业拓展会议活动市场提供了机会,是实实在在地帮助企业渡过难关。

驴妈妈旅游网 CEO 邹庆龄说:“《通知》鼓励将机关、企事业单位和社会团体的公务活动委托给旅行社代理,一方面是旅行社提供‘造血’的机会,同时也有利于民营企业充分参与市场竞争,更好地推动行业高质量发展。”

广之旅董事长、总裁朱少东说,上述措施在旅行社与服务需求单位沟通时,将起到积极的推动作用。旅行社将以此为契机,进一步放大相关政策对旅行社的“造血”作用,充分发挥市场主体在撬动旅游需求、推动行业加速发展等方面的能动性。

过程中减少有关环节,真正地让政策落地,操作性更强,帮助企业尽快解决资金难题。

靳黎军说,建议相关部门能够尽快出台与《通知》中各项措施配套的管理办法和实施细则,有效推进“税收减免”“稳岗就业”等扶持政策尽快落地。同时,希望各级文化和旅游行政部门和相关主管单位建立工作协调机制,联合开展政策宣传普及工作,确保政策及时传导至符合条件的市场主体,做到应知尽知、应享尽享。

(采访组成员:陈静 王伟 高慧 张陵堂 丁宁 陈熠瑶 统稿:赵垒)

亮点:聚焦难点 改革促发展

去年年初新冠肺炎疫情暴发后,为缓解疫情给旅行社企业造成的现金流压力,文化和旅游部曾要求各地向所有依法交纳保证金、领取旅行社业务经营许可证的旅行社暂退80%的保证金,并规定交还期限为2022年2月5日前。

如今,一年时间过去了,疫情仍未结束,旅行社经营仍面临较大压力,且交还保证金的日期日益临近,《通知》中有关“推进保证金改革”的要求,自然成为业界热议的焦点。

在中国旅游集团研究院院长游成看来,《通知》提出创新旅行社交纳保证金的方式,支持企业从存款、直接取

得银行担保、凭保险保单取得银行担保方式中灵活选用一种交纳保证金,有望帮助旅行社缓解经营压力。

湖南弘一律师事务所高级合伙人刘金星律师说,《通知》明确推进保证金改革,势必给旅行社行业带来新的发展契机,可以缓解旅行社因疫情冲击造成的资金压力,提高行业整体竞争力。在保证金改革的基础上,《通知》从金融、保险、税务等多个层面对旅行社业发展给予政策支持,有望解决旅行社面临的资金、人才两个难点问题。

北京联合大学在线旅游研究中心主任杨彦锋也认为,《通知》中最具亮点的就是推进保证金改革的实质性举

措。《通知》称,“有条件的地区可积极开展保险直接替代现金或银行保函交纳保证金试点工作”,这一措施有望推动旅游产业发展先进省市率先探索落地操作流程,总结试点经验,并进行推广,倒逼各地优化市场环境,为旅行社的发展创造有利的营商环境。

“推进保证金改革既有现实作用,也是积极利用市场手段、信用手段的一种创新。”春秋旅游副总经理周卫红说。

《通知》提出,“激发市场主体活力”,尤其是鼓励各级国家机关、企事业单位、社会团体进行的党建活动和公务活动,委托旅行社代理安排交通、住宿、餐饮、会务等事项,这一措施在

建议:形成合力 联动抓落实

《通知》出台后,有关措施如何具体落地早早实施,业者纷纷提出建议。

张家界市旅游协会导分会会长刘洋说,《通知》重在落实,特别是一些涉及多部门的措施,比如让旅行社业者备感振奋的为公务活动提供配套服务,就需要文化和旅游、财政、审计等部门联动,真正将政策落到实处。

北京第二外国语学院文化和旅游政策法规中心副主任王天星建议,创

新保证金交纳方式,需要保险行业管理部门、保险公司、保险业研究机构共同推进。各地文化和旅游系统可以借鉴国际上的相关经验,根据我国旅行社行业的实际情况,推动保险公司或其他机构开发出适合旅游业的保险产品。这样能够较好地分散、化解旅游行程中的风险,同时降低旅行社的现金流压力,促进旅行社更好地发展。此外,在推进保证金制度改革时,相关

部门需要对保险产品的覆盖范围、理赔限额、运行机制、纠纷解决机制等进行深入研究,尤其要与旅行社行业深入沟通,确保试点先行、逐步推开。

张家界中铁国际旅行社有限责任公司总经理杨玉平建议,《通知》在企业职业培训补贴方面尚需进一步明确标准,以免流于形式,难以落地。

刘勤学建议,在金融方面,希望建立针对旅行社企业的绿色通道,在办理

搭桥砌墙创意灵动 研学课程与众不同

□ 李雅红

近年来,随着研学旅行市场的不断发展,消费者对于研学课程的需求也水涨船高。学校和家长期望课程更具备教育性,学生希望更有趣好玩,研学旅行活动的承办者们也在不断自我施压,希望课程更具核心竞争力,难以被复制。

从去年开始,武汉学知研学旅行有限公司(以下简称“学知”)开始有意识地创新研学课程,从课程种类及主题、研学师资、目的地资源等多方面入手,研发了一系列新的主题课程。其中,学知联合华中科技大学建筑与城市规划学院共同推出的桥梁搭建课及砌筑课,均为武汉首创,已经成为学知的拳头产品。

从“作业”到“作品”

酷炫的工业风设计、环形的创意阳台、沙发茶几配套齐全……4月底,湖北省实验中学高一一年级的同学们在武汉光谷有田教育实践基地打造了62个“创意阳台”。学生们把照片发到班级群,并附上评论:“太好看了!”

这些作品是学生们参与“阳台改造记——模拟阳台”综合实践课的作品输出。从图纸设计、阳台砌筑再到

软装布置,都由学生们一手完成。其中,名为“海燕的后花园”的创意阳台十分引人注目。只见它一派标准的工业风格,三面有墙、一面为入口。同学们先铺上一层砖做基底,再按照“一顺一丁”的砌筑方式砌墙体。

随行的学校老师说,学生们的创意让人惊叹。高一七班英语组搭建的环形阳台,富有灵动感,洗衣机的设计成为点睛之笔;用砖块摆起的阳台书架,剪裁合适的纸沙发与小茶几,有模有样。同学们充分发挥主观能动性,在不破坏环境的前提下,充分利用了砖、石块、假花、麻绳等材料。

“以前我以为工程师是画图纸挥斥方遒,今天才知道,建筑学是一门横跨工程技术和人文艺术的学科。小到简单的阳台布局、大到城市街区的建筑设计,还有各种力学原理、电路结构,都离不开它。”高一五班学生张涵旭说,搭建前,自己查阅了大量资料,还通过讲座和实操练习,熟悉了“丁”字、“十”字等多种砌砖法,对搭建有了一些了解。

“看,我搭的桥能走人!”

同一天,当研学导师告诉湖北省实验中学的722名高二学生“今天要手工搭建桥梁”时,学生们兴奋得要跳起

来了。他们迅速行动起来,30人为一组,组内又细分为工程师、备料、搭建和宣传人员。

很快,九个形态各异的桥梁搭建完成,学生们在桥上走来走去:“看,我搭的桥能走人!”

欢呼声最大的是拱桥组。当天,他们用三套系统搭建了拱桥两侧的支撑骨架,节点采用铰接方式,再用木材做卡槽代替钉子,连接桥面与骨架。这样做出来的拱桥,桥面富有律感又不失变化,也增添了行走的乐趣。一旁,研学导师解释说,拱结构的张力要求两端底座,不仅要向上托起桥身,还需要提供横向的推力。正是这样的推力,抵抗住了“拱”的变形,成功率很高。

从设计阳台到搭建桥梁,研学课程走出教室,与实践结合、与生活结合;打破思维局限,让学生自己检查实践成果,研学课实了、活了,课程育人实现有效突破。

师资力量一直在升级

据了解,“创意搭建”是学知与华中科技大学建筑与城市规划学院联合创办的“大学生创意搭建实训基地”的第一个系列课程。实训基地就设在学知自有的武汉光谷有田劳动教育实践基地(以下简称“有田”)。

据华中科技大学建筑与城市规划学院教授、博士生导师刘剏介绍,创办公地,一方面是为大学生提供实习实训机会和场所,另一方面是为了开发满足不同年龄需求的创造力培养课程。

目前,武汉光谷有田劳动教育实践基地已与武汉多所大学形成战略合作关系,校企联合探索青少年研学实践。其中,师资培养是关键的一步。在“创意搭建”系列课程中,刘剏会带领学生走进高中课堂,作为研学课程的导师讲授搭建的技能与要点,让同学们对建筑具备初步却精准的认识,为后面的实践环节做准备。

不仅如此,学知还聘请了来自武汉大学、中科院、中国地质大学的三位博士生导师加盟,为有田的自有师资建设提供智力支持。

随着师资水平不断提升,学生们参与的热情越来越高。课上,他们积极动手实践,研学手册写得密密麻麻,结尾处更是意犹未尽,直呼“不想下课”。

学知副总经理周晔说:“我们的师资力量一直在升级,由原先的组建企业专业教育师资团队、内部系统培训到现在的引进专业人才、博导加盟,学知一直致力打造研发与学校教育相符合、与市场同类产品有差异、知识点满满的实践教育课程。”