

旅游投诉典型案例解析

旅行社不得擅自变更旅游行程

案由

游客王某报名参加某旅行社组织的五天四夜省内游,合同约定行程路线为太原—五台山—平遥古城—乔家大院—返程,团费2560元。行程中,旅行社擅自将路线更改为太原—五台山—云冈石窟—乔家大院—平遥古城—返程,在约定行程外增加了大同云冈石窟,并向每位游客额外收取50元。游览云冈石窟后,导游告知游客继续游览需再缴纳160元,否则便安排返程,后续行程不再继续,王某无奈听从。

行程结束后,王某对旅行社与导游擅自更改行程并额外收费不满,投诉至当地旅游投诉处理机构,要求旅行社与导游退还额外收取的费用。经当地旅游投诉处理机构调解,旅行社按王某要求退还了相关费用。同时,针对旅行社与导游的违法违规行为,当地文化和旅游行政部门对旅行社做出行政处罚。王某对处理结果表示满意。

旅游法第六十九条第一款规定:“旅行社应当按照包价旅游合同的约定履行义务,不得擅自变更旅游行程安排。”第四十一条第二款规定:“导游和领队应当严格执行旅游行程安排,不得擅自变更旅游行程或者中止服务活动,不得向旅游者索取小费,不得诱导、欺骗、强迫或者变相强迫旅游者购物或者参加另行付费旅游项目。”第七十条第一款规定:“旅行社不履行包价旅游合同义务或者履行合同义务不符合约定的,应当依照承担赔偿责任、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任;造成旅游者人身损害、财产损失的,应当依法承担赔偿责任。”第一百零九条规定:“旅行社违反本法规定,有下列行为之一的,由旅游主管部门责令改正,处三万元以上三十万元以下罚款,并责令停业整顿;造成旅游者滞留等严重后果的,吊销旅行社业务经营许可证;对直接

提示

游客在选择跟团出游时,应向旅行社索取旅游合同及旅游行程单,认真核对合同约定的景点、住宿、就餐和交通工具等内容,明确有关服务标准和行程安排。若旅行社或导游擅自变更服务标准及旅游行程,游客有权要求旅行社按原计划和行程履行旅游合同。如旅行社或导游拒不执行原行程,游客可利用随身携带的手机、照相机等便捷设备录音、录像,保存相关证据,并及时向文化和旅游行政部门投诉举报。

案例发布单位:文化和旅游部旅游质量监督管理所
(本栏目由文化和旅游部旅游质量监督管理所 中国旅游报合办)

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



石家庄去年累计为游客挽回经济损失29万元

本报讯(王凯东 高越)日前,石家庄市文化广电和旅游局宣布,去年,石家庄受理旅游类投诉360件,累计为游客挽回经济损失29万元。

2021年,石家庄市文化广电和旅游局用心做好消费者权益保护工作,努力构建安全放心的文旅市场消费环境,出动检查人员16708人次,检查各类文旅经营单位5029家(次),取缔非法经营单位4家,实施行政处罚87起,向公安机关移送案件3起,处理涉旅质保金投诉案件21起。

去年,该局优化了旅游纠纷的处置流程;完成了12301全国统一旅游咨询电话和市12345政务服务便民热线的整合,建立完善了文旅领域各类诉求工作对接机制和工作程序,形成全口

径的“受理—办理(转办)—回复—办结”流程闭环,及时规范化解旅游纠纷;及时接收办理涉及文化市场领域的举报、投诉、咨询等,依法依规做好调查取证和处理工作,维护旅游消费者和旅游经营者的合法利益。

石家庄市文化广电和旅游局加大了对旅游市场的监管,严厉打击零负团费、虚假宣传、未经许可经营旅行社业务等各类侵犯消费者权益的违法行为,开展旅游包车专项整治,为消费者营造良好的文旅市场环境。同时,石家庄市文化广电和旅游局综合运用线上线下等多种手段,广泛开展法律法规宣传,引导市民理性消费、依法维权,累计接受群众咨询300余人次,发放各类宣传资料2000余份。

OTA用真情点亮无障碍服务

□ 本报首席记者 王玮

“赛场外,更多残疾人享受到了体育运动带来的酣畅与精彩。”北京2022年冬残奥会的成功举办,让残障群体备受关注,在很多人看来,残障人士的人生同样拥有无限可能。

同程旅行大数据显示,和运动一样,旅行也是残障人士期待拥有的生活体验。他们可以勇敢走出家门,通过旅行,增加社会交往,不断丰富自己的阅历。

近年来,我国残障人士的旅行需求高速增长,OTA将为他们提供优质专业的服务摆到了更加重要的位置上。

需求强调适配性

当越来越多的残障人士想要走出家门感受“诗和远方”的美好,他们的旅游需求也越来越受到重视。

同程研究院首席研究员程超功认为,残障人士的旅行与普通用户相比没有显著区别,他们同样有商旅、探亲访友及文化等方面的需求。在休闲旅游市场,残障人士的选择也不再是传统的旅游景点,户外运动、冰雪运动和各类丰富的文旅体验,同样被他们青睐。一些残障人士会通过互联网完成自己的旅游预订。当然,在旅途中,他们在用车、用餐、住宿以及医疗保障等方面的需求又有一些特殊性。相关数据显示,残障人士出行最关心的是交通的便利性以及旅游目的地地的无障碍服务设施是否完善。

“包团形式能够更好地满足残障人士的特殊需求。比如,服务听障人士,需要配备手语讲解员,要为肢体障

碍人士配备可升降轮椅的无障碍交通工具,视障人士则需要配备讲解更为细致生动的导游。”驴妈妈旅游网相关负责人介绍,驴妈妈2021年推出的“驴途定制”,很受残障人士的欢迎。

“视障人士的出游需求以摸、听、品尝等体验为主,他们对于导游的讲解水平、团餐的餐标水平、游玩体验程度都有更高的要求。”途牛顾问运营负责人严敏表示,目前,有很多残障人士会选择参加常规团。但多数情况下,他们会选择一些行程较为轻松的半自由行产品,由家人陪同一起旅行。

服务趋于无障碍

观察到残障人士的需求后,旅游企业也在思考:如何让这类客群的旅程真正做到无障碍?

对于OTA来说,首先要将智能化融入服务中。同程旅行APP上有一条服务专线——“55客服”,就是专门为听障人士开通的。“55客服”中的“55”,寓意听障人士手语表达中的双手。

如今,在线上订机票、订酒店、订景点门票,有听力障碍的林先生都可以自己搞定了。自从2019年同程旅行推出“55客服”服务后,林先生便成为忠实用户。“预订过程中遇到任何问题,联系‘55客服’,他们会以手语视频、文字、图片等方式进行解答。”林先生说。

程超功告诉记者,现在,每天都有上百位听障人士在同程旅行“55客服”专线的帮助下完成自己的旅行。截至今年3月上旬,在同程旅行平台上注册的听障专属会员已经超过3000人,累计服务听障用户超过1万人次。

今年1月20日,途牛旅游网新上线

的无障碍工具栏,可提供网页色彩变化、文字大小设置、语音阅读等服务,同时,还可对相对复杂的原始网页组件进行部分内容模块的隐藏,实现页面优化,便于视障人士、读写障碍人士“一键触达”。此外,在残障人士出游过程中,途牛的专属顾问会持续跟踪,对于用户遇到的问题也会及时与地接团队沟通解决,保证旅程顺利。

一些OTA已将针对残障人士的服务延伸至线下。“几年前携程推出了‘无障碍旅游计划’,目前已覆盖国内几十个热门旅游地区,相关产品近6000个。”携程集团相关负责人说,从残障人士抵达旅游目的地,接站、入住酒店、景点游玩定制再到“私人管家式”的护理服务,该计划可以让残障人士享受到无障碍的旅游。

“为保障残障人士顺利出行,我们的领队、导游会提前做好沟通、准备工作,工作人员还会根据以往的服务经验,主动了解需求、多做准备。遇到团队中残障人士较多的情况,我们会增加导游及工作人员,做好相关的沟通和保障工作。”驴妈妈旅游网相关负责人说。

品质期待再提升

让行动不便的残障人士安心享受旅程并非易事,实践中,一些旅游企业会因为“疏忽”“怠慢”等原因遭到投诉。那么,如何把握提升残障人士出游品质的关键点?

“在行程规划上,旅行社要为残障人士的出行,留出更加充裕的时间和空间。在住宿和景点安排上,要充分了解无障碍设施的配套情况。在此基础上,工作人员要细心观察客人在行程中的

降低企业安全压力,提升行业主管部门的监管效率。

重塑团队服务流程

“开发这个系统的主要目的是让旅行社团队管理更高效,游客出行更便利。系统开发前,我们邀请了大量游客、导游和旅行社,围绕团队出游过程中的不足提出建议和意见。以此为基础,我们将系统服务端分为导游服务号和游客服务号两部分。”“团游智享”应用系统相关负责人说。

在导游服务号页面上,团队出行前,旅行社需将团队名称、人员名单、导游信息、车牌号等内容登记上报,带团导游也可在服务号页面安排出行事项、发布出行信息。

在游客服务号页面,游客可进行离团行程报备,接收景区服务信息和出行信息,参与行程变动投票并查看结果等。

“入驻‘团游智享’系统后,我们对游客信息掌握得更准确了,操作流程更加流畅,给旅行社的管理工作带来了很大帮助。特别是通过团队信息的实时上报功能,可以充分掌握游客动态,疫情防控常态化下给企业和主管部门的工作带来极大便利。”海宁天地国际旅行社有限公司总经理王勇说。

未来,“团游智享”应用系统将迭代升级,比如根据旅行社信用等级排

身体情况,制订更弹性的出行计划。”携程集团相关负责人建议。

途牛版纳随住地接社负责人刘哲映提醒,残障人士参加常规团旅行时,工作人员特别要注意协调残障人士和其他游客的关系,让团内其他游客对残障游客给予理解,不戴有色眼镜对待他们。这也考验着跟团导游的协调能力。

驴妈妈旅游网相关负责人表示,残障人士在实际出游中,由于需要特殊照顾或特别安排,某种程度上还是会对常规游客造成一定影响。因此,在提倡社会给予更高包容度的同时,驴妈妈也在继续优化残障人士的出游流程,并主动对接各地的残疾人联合会、公益机构等,开发更多专门针对残障人士的旅游产品和线路,包括降低游客的出行成本等。

途牛定制商旅业务经理陈宁娟注意到,为了解决没有家人陪同、残障人士的出游意愿就很难达成的问题,目前,一些公益组织已经开始为残障人士提供一对一的出游志愿陪同服务。但是,旅行社和相关社会组织对于此类志愿者服务专业度很难把控,存在一定风险,需要引起相关部门的关注。

在程超功看来,我国无障碍旅游的基础配套设施不够完善,无障碍旅游产品较少等问题。近年来,各地政府陆续出台了一些政策措施提升无障碍环境建设水平,但一些方面还需要进一步完善,比如,专业人才的配备,需要全社会的共同努力。同程旅行将继续致力改善残障人群的旅行保障。“做好这项工作的关键就是要充分理解这一特殊群体的需求,做到管理和标准的精细化。”程超功说。

名情况、游客评价情况、不同年龄段游客出行喜好等信息,自动生成旅行产品线路智能排序,并推荐至游客服务号页面,让游客线上报团更方便、更快捷,出行更安心。

减轻业务管理负担

海宁市文化和广电旅游体育局相关负责人表示,在开展违法违规旅游经营行为专项检查时,他们发现,不少旅行社的经营管理存在问题,比如出团前未按规定检验旅游包车及司机资质、导游人员未按规定携带电子或佩戴导游证……“如果能将线下资质审查转到线上统一进行,就可以提高游客出行安全系数。”

如今,在“团游智享”应用系统导游服务号页面,车辆上报、导游身份信息上传、旅行社资质核验等功能均已上线,不仅减轻了主管机关对违法违规旅游经营行为进行专项检查的工作压力,还简化了旅行社的申报程序,有利于推动旅行社规范化经营。

此外,“团游智享”应用系统的启用,还简化了海宁市针对团队出游的招徕奖励申报呈现流程。以前,经常有旅行社和导游反映,招徕奖励政策虽好,但是申报流程很繁琐。他们建议,简化流程,线上申请、线上报销、线上审批。现在,招徕奖励申报呈现流程已实现无纸化操作,减轻了旅行社和导游的负担。

四川通江:文旅融合产业旺 富民增收成效显

踏青赏花、体验民俗、漫步休闲……近段时间,位于四川省巴中市通江县泥溪镇的传统古村落梨园坝村草木青翠、百花盛开,呈现出美妙的春日盛景,吸引着众多游客前往游览体验。

梨园坝村地处大巴山深处,是拥有众多遗址的古村落,但由于交通等条件限制,这里长期以来“养在深闺人未识”,村民们不断擦亮“红色通江”特色产业及外出打工等方式维持生活。近年来,随着通江县大力开展“天府旅游名县”创建工作,梨园坝村的交通和各项基础设施有了明显的改善和提升,这块藏在深山的质朴“美玉”逐渐揭开神秘面纱,成了游客“访古、探幽、归真”的好去处。

赏杜鹃、避酷暑、览冰雪……在通江县空山天盆景区,一年四季都能看见游客的身影。旺盛的人气带动了周边的农家乐。“2015年以前,我一直在外面打工,在得知政府对空山坝

旅游景区进行改造,我回来办了一个农家乐,一年就有接近15万元的稳定收入。”空山老兵农家乐老板付元礼说,在当地像他这样依靠旅游业返乡就业、增加收入的群众,有80余户200余人。

红色文化是通江县的响亮名片,这里有大规模的红军烈士陵园——川陕革命根据地红军烈士陵园。以此为依托,当地不断擦亮“红色通江”特色名片,持续推进红色旅游发展。

今年1月,一条名为“镇广高速王通段”的高速公路“刷爆”了通江乃至整个巴中市市民的朋友圈,这也进一步激发了当地干部群众对发展红色旅游的信心。

“高速公路通了,我们预测来陵园和纪念馆的游客会增长30%至50%。”川陕苏区纪念馆馆长黄飞说,为给游客带来更好体验,该馆早已提前储备了一批讲解员,并在配套设施上不断提升,希望能更好地传承先烈

精神、弘扬红色文化,进一步助力全县红色旅游发展和乡村振兴,带动周边群众增收致富。

“这两年到川陕革命根据地红军烈士陵园参观的游客比以往都多,最多的一天接待了600多名游客就餐。”通江县沙溪镇王坪村村民王德胜的“根据地”乡村饭庄是该村较早创办的农家乐之一,凭借愈发火火的红色旅游,他不仅端稳了致富饭碗,还帮助16名当地群众解决了就业问题。

通江县文化广播电视和旅游局相关负责人表示,目前,全县已建成兴隆—烟溪茶旅环线、壁山森林公园—新华田园、“元顶—鹦哥嘴”乡村旅游环线,打造了5条乡村旅游带,建成了20多个旅游扶贫示范村和近400家乡村酒店和农家乐,通过发展旅游业带动当地3万余人吃上了旅游饭,人均年增收1.2万余元。

(王沐元 白骅)

北京博雅方略文化旅游集团
北京博雅方略旅游景观规划设计院

深耕文旅二十载,以匠人之心,为政府、企业提供优质服务

“十四五”文化旅游业发展规划	
国家级旅游度假区创建	
国家文化公园	乡村振兴
红色旅游	全域旅游
国土空间规划	康养旅游
研学旅行	文旅融合专项规划
风景名胜	景区提升与创A
旅游休闲街区	露营地
城市双修	田园综合体

北京博雅方略旅游景观规划设计院是北京博雅方略文化旅游集团的核心机构之一,具有国家认定的旅游规划设计甲级资质、城乡规划编制乙级资质、土地规划乙级资质等多项专业资质,是中国旅游协会休闲农业与乡村旅游分会会长单位、中国旅游景区协会景区红色旅游研究与发展中心主任单位、中国城镇化促进会民宿发展专业委员会副会长单位。

建院以来,完成了2000余个精品规划项目,其中完成省级、市级和县级全域旅游规划70余个,荣获“中国旅游知名品牌”,在业界享有良好的口碑,得到了客户及社会各界的认可和好评。

地址:北京西城区车庄大街9号院五栋大楼A3座12层
官网: www.onpku.com

服务热线: 010-82781426
联系电话: 15313838109

