

# 东南商报

2014年2月5日 星期三 甲午年正月初六

国内统一刊号:CN33-0091 宁波日报报业集团主管主办

新闻热线 87270000 或 13867800000

## 承诺不拿回扣 购物却要登记

商报记者春节体验出境游,旅行社敛财有“门道”



到海外旅游过年被越来越多的市民所接受,春节前夕各大旅行社的出境旅游线路热卖。春节期间从宁波直飞长滩、曼谷、普吉、甲米、济州等包机线路尤其受到市民青睐。

春节期间,记者参加了某旅行社组织的“曼谷芭堤雅6日精品游”。整个旅程中虽没有被强迫购物,不过还是在有限的时间内被挤出8小时,进了6个购物店,行程紧凑,尤其是食宿安排让游客闹心。

记者 周雁文/摄

### 合同承诺购物不拿回扣

1月22日,记者收到宁波一家旅行社的公众微信账号推送的促销信息,内容是春节泰国尾单4晚6天精品游,1月27日2899元/人、1月28日3000元/人、1月31日4799元/人。

当天我们与该公司签订了出游合同,选择1月28日跟团出游。3000元/人的团费,包含往返经济舱机票、酒店住宿、行程中用餐(桌餐5~7菜、1汤)、交通、行程表内所列各项游览项目及入场费、旅游签证费以及领队、导游、司机服务费。

今年1月,国家旅游局发布通知,特别强调旅游社在旅游活动中指定具体购物场所和安排另行付费旅游项目的,应当与旅游者订立书面合同。为此,旅行社与我们签订了一份补充协议,告知整个行程中要去珠宝店、皮包店、毒蛇研究中心、燕窝中心、干果店、免税店等6个购物场所,总耗时8小时。补充协议中列明了每个购物场所的名称、具体前往的时间安排、购物店地址等信息。旅行社承诺不通过安排购物店获取回扣等不正当利益。

旅游尾单的品质和服务是否会打折?出行前,记者特意就此咨询了宁波市旅游局相关人士,得知同一旅行团中,尾单游客享受的一切服务应与团队其他游客相同。这一点,旅行社在整个旅程中都严格执行。

### 四星级酒店客房没热水

由于航班延误,我们所乘的航班原本1月28日深夜11:20起飞,到次日凌晨2:00才起飞,经过4个半小时飞行到达曼谷机场。



在泰国购物店中,满是来自中国各地的游客。图为中国游客在选购珠宝首饰。

这架包机100多个机位基本满座,我们一行包括领队在内在共29人。记者了解到,同行的其他旅行团行程安排也大同小异。

出行前,旅行社告知在曼谷入住的是当地5星标准酒店、芭堤雅入住当地4星标准酒店。出门在外,吃住条件肯定不如在家,不少游客已经降低了预期值,导游在旅途中也反复强调这一点,不过所谓的“精品游”,吃住方面还是让游客们相当闹心。

“酒店房间没有热水,无法洗澡。”“酒店毛巾和抹布一样黑!”“酒店位置相当偏僻,远离城中心,出行不方便。”在芭堤雅入住酒店后,游客们此行的心情跌落了谷底,不断向领队投诉。

在吃的方面,几天中除了暹罗剧场国际自助餐与免税店内自助餐差强人意外,其他餐饮安排让人大失所望。特别是行程表上安排了海景餐厅鱼翅燕窝餐、岛上海鲜餐、金娜利特殊烤乳猪,但实际上,鱼翅燕窝餐就是一条鱼、几盘素菜和一个冬瓜火锅,鱼翅燕窝根本没有影子。在芭堤雅上的海鲜餐也只是一盘虾和一盘几乎没肉的海鲜,其余只有花生米、包心菜以及炒粉丝等。而金娜利特殊烤乳猪根本没有提供,领队和导游也未说明原因。

“我以前是走到哪,要把吃喝行程拍

到哪的人,在泰国这几天,我都不好意思拍下放网上和朋友分享。”来自慈溪的游客徐小姐异常愤怒。另一位游客王先生也抱怨说:“我抽空去吃了几次泰国的夜排档,人均消费也就50元,味道很好,菜也不错,相比之下这团餐太差了,远远达不到每人50元的标准。”

### 购物被登记所佩标识牌

虽然出行前与旅行社签署了补充协议,明确了解购物店的名称与时长,不过4天的行程里,因为进店,行程紧凑而累人。

春节期间,因为大量的包机团队赴泰国旅游,每到一处购物店,门口至少停有10多辆大巴,店中满是来自中国各地的游客。每个店停留时间一般在1.5个小时左右。即便导游没有强迫大家必须购物,在反复闲逛中,很多人还是忍不住掏出钱包。更有意思的是,当有游客购物时,收银处会登记他所佩戴的标识牌。从珠宝店出来,我们一行多的消费了1万元的宝石戒指,少的也花1000元买了宝石吊坠。

一路上,地接导游对水上项目及旅游商品不乏推荐。在去芭堤雅途中,导游介绍了各种需要游客另行消费的水上项目,如人妖表演等,在车上导游还吆喝起了榴

莲干、青草膏等商品。

记者粗略算了一下,除去免税店的消费外,参与购物、另行看表演、买佛牌、玩水上运动等,29名游客的总体消费接近10万元。

### 记者手记

#### 尾单性价比虽高,也得跟对团

《旅游法》实施之后,重点对“零负团费”、“强迫购物”等旅游顽疾展开整治,着眼于提高旅游品质,提升旅游产业。对于游客旅游过程中的购物需求,国家旅游局也发布了签署购物补充协议等通知。

这次出行中,领队和地接导游的服务质量都比较让人满意。不过显然地接导游对《旅游法》也很有研究,在购物与推荐自费服务方面使用了一些变通的方式。导游尽管根据《旅游法》不直接收费,但在消费时,商家都会登记游客相应的编号,据此索要回扣也不是没有可能。

旅游消费一分钱一分品质,购物团与纯玩团的安排重点不同,旅游质量也会各有不同,游客要根据自己的出游需求选择适合的团队与行程。尾单跟团性价比相对要高些,但抢单前最好还是要反复了解行程安排。

## 妻子与堂兄弟有染 报复致6死3伤

云南腾冲枪击案嫌犯被捕,涉案枪支及剩余子弹被查获

04版

今天多云到阴,局部小雨,偏东风2~3级,4℃~10℃



详见03版

编辑:诸新民