

出游如何少纠纷 市旅游质监所发布十条温馨提示

近日,市旅游质监所公布了去年旅游投诉方面的数据分析,数据显示国内游的投诉与往年持平,但是出境游的投诉量增长较快。

出境游投诉增两成

2013年,宁波市旅游质监部门共受理有效投诉140起,与去年同比上升2.2%,为游客理赔金额27余万元,已全部结案。按行业类型分类,涉及旅行社82起,占投诉总数的58.6%;景区(点)45起,占投诉总数的32.1%;宾馆饭店13起,占投诉总数的9.3%;按境内外分内,涉及国内旅游投诉107起,与去年同比下降1.8%,涉及出境旅游投诉33起,与去年同比上升22.22%。

十条旅游提示

宁波市旅游质监所所长邵道良告诉记者,旅游是以为服务为主的行业,市民在选择出游前,出游过程中甚至遭遇纠纷回程后的整个过程中该怎样来挑选合适的服务,理性处理纠纷,这些有不少知识要普及。为此“315”国际消费者权益日之前,质监所公布了“十条”旅游温馨提示。

>>> 提示一

促销广告要仔细辨认

规范的旅游广告,须注明旅行社的名称、许可证号、业务范围、地址等详实内容。不规范的广告往往缺少上述内容,仅冠以“某某假期”“某某之旅”“某某旅游咨询公司”的名称。旅游者要警惕社区内、信箱里、马路上收到的所谓“旅游广告”,以免上当受骗。通过网络预订报名时,要查看网站和组织者资质,不能一味追求低价,要注意保留网页、邮件等相关凭证。

>>> 提示二

出游要认清资质

在选择旅行社时,要确认旅行社的资质和经营范围。注意查看工商部门颁发的营业执照和旅游管理部门颁发的《旅行社业务经营许可证》、《旅行社社备案登记证明》、《旅行社服务网点备案登记证明》,并注意查看旅行社的业务经营范围。如旅行社为受委托代理招徕出国(境)旅游业务的,还需要留意是否有《委托招徕授权书》。

>>> 提示三

产品选择要理性

在旅游产品的选择上,一要根据自己的身体、年龄情况选择合适的旅游产品;二不要盲目追求低价。一般来说价格的高低都与旅游产品的内容、质量联系在一起,没有一定的价格,服务质量难以得到保证。旅游者在作选择时,应询问旅游团费包含哪些服务内容,并详细了解服务标准。还可以就一条线路多询问几家旅行社,进行多方面的比较。

>>> 提示四

报名手续要到位

在报名时,应认真签订旅游合同。仔细阅读旅行社提供的



行程表或行程计划书,明确团费所包含的项目、服务内容、服务标准以及违约责任和纠纷处理方式,并加盖旅行社公章。如需安排购物,可以向旅行社提出,由双方签订旅游购物补充协议。最后,索要和妥善保存发票、合同、旅游行程单、发票或收据都是重要证据,日后一旦发生纠纷,可作为凭证。

>>> 提示五

购买旅游意外保险

外出旅游可能会遇到人身伤害、财产损失、罹患疾病等情况,旅游者可通过保险手段减少意外风险带来的损失。旅游者可到专业保险公司或由旅行社代为购买旅游意外保险。如旅游者在旅游过程中发生意外,应及时向保险公司报案,需要就医的应妥善保存医院出具的诊断证明书及有关单据,这样才能获得相应赔付。

>>> 提示六

游览注意安全

护照、签证、身份证等身份证明和凭证,必须随身携带,妥善保管;在转机、转车、人多拥挤时,要注意清点行李物品,防止遗失;外出时,应检查是否关闭客房门、窗,如随身携带贵重物品最好委托饭店进行登记保管或存于客房提供的保险柜内;参加登山、探险、滑雪等高风险旅游项目的游客行前请全面了解注意及禁忌事项,认真做好相应防护准备。

>>> 提示七

购物消费要理智

旅游购物要理智,谨慎购买价高、品质难鉴定的高档珠宝工艺品、电子产品等,不要轻易相信推销者的花言巧语,更不

能有别人买了自己不买感到吃亏的从众心理。如一定要购买,最好前往知名百货商场购买,并注意查看产品是否明码标价、是否有合格证书,并注意保存购物凭证,以便在商品出现质量问题时进行维权。

>>> 提示八

旅游行为要文明

在旅游行程中,旅游者应注重文明旅游,遵守社会公德和秩序,遵守基本行为规范,尊重所在国或地区,特别是有特殊宗教习俗国家或地区的风俗习惯,避免因言行举止不当引发纠纷。遵守我国及相关目的地国家的法律和法规,在旅游过程中不要参加黄、赌、毒活动。若参与这些活动造成的任何后果都由旅游者承担。

>>> 提示九

对待纠纷要理性

旅行社经营的特点决定了旅行社与旅游者之间应该注重沟通协调,行程中遇到一些临时的,但通常不大的问题时,可以互相沟通,采取积极的补救措施。旅游者与导游等旅游服务人员或其他人员发生纠纷时,要冷静对待,避免言行过激,切忌采取霸机、罢住、罢回等行为,否则产生的扩大损失将由游客承担。

>>> 提示十

旅游维权要举证

旅游者可以通过电话、信函、来访、网上等方式投诉,并尽可能递交书面投诉状,同时应提供证明旅游经营者或其从业人员所提供的服务与承诺或协议规定不相符的证据,例如:合同、行程单、车船票据、门票、购物发票、住宿店的证明以及符合法律规定的其他有效证据材料。因此,如发生旅游服务质量问题,旅游者应妥善保管好各种证据,以便维护自身的合法权益。

记者 周雁 通讯员 王一宁 骆益琼



新之旅 Ningbo Journey International Tourism Co., Ltd

周年庆, 特价来袭!

3月29日 特惠线路	
杭州东方文化园、五水清源、光千清源一日游	236元
3月25日首发 轻舟——尚湖、雪窦山、滕园林二日游	188元/人
每周六发班	
义乌小商品城、东明木栈道、农贸市集一日游	46元
绍兴柯岩、鲁镇、安昌古镇、瓜渚湖赏樱花一日游	148元
角直、周庄、同里、太湖公园二日游	258元
沙家浜、灵山大佛二日游	268元
镇安农家乐、义乌小商品市场二日游(含二餐)	278元
火车散客天天发	
曲阜、泰山、济南高铁往返四日游	1850元
南宁、肇庆、通灵、巴马、北海高铁往返十日游	2380元
桂林、黔南双卧五日游	1398元

4.14自组团、派全陪、全包价

青岛、威海、烟台、蓬莱、日照、连云港海滨品质五日游	568元
桂林、阳朔、南宁、北海、越南(东兴护照)	
下龙、河内、品质往返十日游	2780元
北京双飞五日游	1099元+税起
长江三峡涉外五星邮轮双卧七日游(总线2号)	
(3月31日、4月5日、20日、25日)	2480元

礼相送: 凡报名参加火车、飞机、三峡游轮均送一桶哦!

公司地址: 宁波市海曙区天一广场华楼巷19号天一豪景A座815室 电话: 87239495 87239496

西溪国家湿地公园 Hangzhou Xixi National Wetland Park

国家5A级景区 中国十大魅力湿地 中国首个国家湿地公园

花开杭城 魅力西溪

2014中国杭州西溪花朝节 Xixi Flower Festival Of Hangzhou China 2014

时间: 4月-5月

地址: 杭州天目山路518号度假村主入口

电话: TEL: 0571-88106688 88106698

传真: FAX: 0571-88106699

网址: http://www.xixiwetland.com.cn

火爆预定中

预约电话:

0571-88106698

0571-88106696