

收钱不办事,说好的春节东北游呢?

离职员工私吞游客费用 旅行社从头到脚都被蒙在鼓里



去年12月初,胡女士等12人同宁波一旅行社签订了旅游合同,春节期间前往长春、哈尔滨等地旅游,出发时间为2017年1月27日,并付清了所有费用。可直到前几天,他们才获知,旅行社竟然没订到高铁车票,合同已终止。

费用早已付清,高铁票为啥没订到?胡女士等人找到旅行社讨说法,这才发现,当初接待他的业务员俞某竟然是该旅行社的离职员工,他们所付的款项全部被俞某私吞,而旅行社竟然也还蒙在鼓里。

昨天,记者从该旅行社获悉,警方介入之后,俞某已承认私吞游客费用之事。目前,旅行社已先行垫付,将全部费用5.16万元退还给了胡女士等人。

旅行社相关负责人在接受记者采访时承认,该事件对旅行社和游客都是个教训。他在此提醒游客,签订合同后,所有相关费用不能交给个人,一定要打到对公账户,并且索要发票等收据。

记者 程鑫

12人大家庭找旅行社筹备春节东北之行

昨天,东论一条“旅游泡汤”的帖子引起了很多读者的关注,质疑旅行社收钱不办事的不负责任的做法。

该网帖声称:我们一个大家庭12人的东北过年之旅,由于旅行社的单方面违约而泡汤了,这种心情无法形容,简直是心碎,所有为东北之旅而准备的衣服鞋帽、各种滑雪装备都用不上了,尤其是两个孩子那种期待的眼神,他们每天盼着日子等待的旅行却因这家旅行社单方面取消合同而泡汤。

记者随后联系到发帖人胡女士。据胡女士介绍,早在去年11月份,他们就开始筹划这次春节期间的东北之

行。去年12月2日,她同宁波的一家旅行社签订了一份旅游合同,旅游线路为长春、松原、哈尔滨、沈阳等地。2017年1月27日从宁波出发,2月2日返回。总人数为12人,旅游费用每个人4300元,共计5.16万元。

签订合同的时候有两名业务员在场,分别是俞某和叶某。当天,她就刷卡支付了两万元定金,俞某在合同里做了备注,并且说明剩下的余款在高铁票出票后付清。当时她也索要过发票之类的收据,但俞某说发票要等全部款项付清后开具。

去年12月23日,她接到俞某的电话,说高铁团体票已申请成功,要她付

清余款。之后,俞某通过微信将其建行卡号发给了胡女士。12月27日,俞某又打电话给她,说车票已经弄好了,而且他们公司要付钱给东北当地的旅行社,催她赶紧付清余款,胡女士于是通过网银,向俞某的账户转账了3.16万元的余款。

付清余款后,胡女士等人开始筹备春节出行。今年1月10日,眼看距离出发的时间越来越近,胡女士便打电话给俞某,索要发票。俞某说人在外地,回宁波后就给她寄出。可一直等到1月18日,她还没收到发票,于是多次拨打俞某的电话,但没有人接听,似乎失联了。

合同突然取消,拉生意的业务员早已离职

胡女士急了,当天就找到旅行社。令她没想到的是,前台工作人员竟然说,俞某不是他们公司的业务员,只是兼职,平时几乎不来公司的。胡女士傻眼了,当初不是俞某把她带到旅行社来的吗?

胡女士找来当时拿合同给她的另一名业务员叶某。叶某这时候才说俞某不是他们旅行社的业务员,高铁票到现在也没订到,合同已经自动取消。

胡女士懵了,5.6万元的费用已经全部付清,高铁票怎么至今还没订到?叶某说,旅行社没收到钱,所以没

有订票。

胡女士不知道该怎么办,为什么签合同没人告诉她俞某不是旅行社员工?为什么高铁票订不到没有第一时间通知?甚至连合同取消了也没人告知?

胡女士通过查询12306的订票网站,发现当时宁波到长春的高铁票都还有,那旅行社为什么会订不到票呢。

后来,旅行社一姓徐的负责人接待了她,说那个俞某一年多前就已经离职,如今不是他们公司的业务员,他们旅行社没收到一分钱,所以无法帮

他们办理旅游之事。

胡女士不能接受这一解释。如果俞某不是旅行社员工,那他凭什么代表旅行社跟客户签订合同,他手头的合同从何而来?

旅行社认为这是胡女士同俞某之间的个人纠纷,建议胡女士报警,但胡女士认为,当初她是同旅行社签的合同,在旅行社付的定金,合同上加盖的也是旅行社的合同专用章,按照合同法,旅行社有不可推卸的责任,应该赔付损失。

前业务员私收旅游款,旅行社并未收到一分钱

昨天上午,记者从该旅行社获悉,此事经过警方介入,目前已妥善解决。

据该旅行社相关负责人介绍,俞某以前确实是他们的员工,可去年2月份就已离职,并办理了离职手续。胡女士以前可能认识俞某,知道俞某在旅行社工作,但不知道他已经离职,所以找到俞某,在俞某的陪同下来到旅行社,并签订

了相关合同。可能是旅行社业务员的疏忽,当时没有明确告知,这是旅行社的疏漏,也是个教训。不过,当胡女士通过俞某携带的POS机刷卡2万元定金时,业务员叶某确实不知情,后来胡女士又私下把3万多元的余款划给俞某,旅行社就更不知道了,这样导致的结果就是,旅行社没收到一分钱,所以就无法给胡女士他们办理旅游相关手续。

该负责人说,接到胡女士反映的情况,旅行社也很重视,马上联系俞某,但手机不通,联系不上。旅行社相关工作

人员想尽办法,找到俞某家,但俞某不在,工作人员通知其父母,旅行社和游客都已经报警,要他们尽快找到俞某,劝其到派出所配合调查,否则后果自负。

迫于压力,俞某随即到辖区鼓楼派出所,承认私自收取了胡女士支付的5.16万元的旅游费,答应全部退还,但这些钱已被他用掉,一时拿不出,承诺春节后全部还清。昨天,旅行社已先行垫付,将这笔款项全部退还给了胡女士。

春节旅游计划泡汤,谁之过?

安排好的旅游计划就这样泡汤了,胡女士失望之极,她说,他们一行人为此次东北之旅已准备了很长时间,衣服鞋帽,还有各种滑雪装备都买好了,如今这些东西都作废了。胡女士承认,这次旅游计划确实是她找俞某咨询的,但她想不到的是,既然俞某已经离职,可为什么俞某把她带到旅行社签合同的时候,旅行社另一名业务员叶某当时也在场,却没有告诉她,而且当时她刷卡支付定金时,叶某就在旁边,也没有提醒她不能把费用支付给个人。

对此,该旅行社相关负责人在接受记者采访时表示,此次事件对旅行社和游客来说都是个教训。旅行社在业务把关方面还存在一定疏漏,这要引起旅行社的注意,但游客自身的保护意识也有待加强。他说,他们在合同里也有非常明显的提示,还用小红框特别标明,提醒游客支付给旅行社的费用不能打到个人账户,一定要打到

对公账户,而且要索取发票等相关凭证。特别是春节临近,很多人都有旅游出行的打算,这个提醒一定要引起重视,否则旅游泡汤不说,如果业务员卷款潜逃,那客户的损失就更大。

据业内有关人士透露,因为市场竞争的原因,有的业务员虽然离职,但因为以前的工作经历,偶尔还有一些客户主动找上门,离职业务员就将该业务拉到旅行社,获取一定的报酬,而旅行社为了业务量,也默许了这种做法,只要不出问题,大家就都睁一只眼闭一只眼,如果期间把关不严,就容易出现胡女士碰到的这种问题。

对此,旅游部门相关人士表示,旅行社应强化内部管理,旅行社重点岗位或者重点员工离职时,除了和离职员工签订书面承诺,约法三章外,还应当发布公告,广而告之,并向离职员工经常合作的客户单位发布离职说明,这样就能很大程度上防止类似事件的发生。

