

诚信为先 保障游客权益

□本刊记者 张慧涛

旅游业作为服务窗口行业,广受消费者关注。然而,近年来,旅游市场上出现了一些旅游消费怪现象:

怪现象一: 低价团成为“低质团”

旅游旺季来临时,一些旅行社只是简单地打价格战,以低价团为诱饵,吸引大量游客。许多低价团内含“机关”,如有些景区仅仅是在外面观望,根本没有进入景区内参观。晚机去早机回,车差、住宿差、景点差等等现象,让低价与低质画上了等号。

怪现象二: 导游变身“导购”

导游变导购的现象存在已久,通常他们让游客购物的方法有两种。一种为“柔软式”,即介绍完部分景点后将游客带到当地的“特产一条街”,用“这里最正宗、最划算”为诱饵,让游客自行消费;另一种为“强硬式”,干脆直接将游客带到购物的地方,不买东西不准上车。当然,有业内人士在全面分析此类问题时,提出变身为导购的导游有一些“苦衷”,但从法律上说,



(资料图片)

这严重侵犯了消费者的权益,绝对是行不通的。

怪现象三: 不知谁是“东家”?

我们常说的“游客被倒卖”,主要是指一家旅行社将游客“卖给”另一家旅行社。游客在原本报名的旅行社报名后,在没有享受到旅行社保证的服务同时,招待自己的却是另外一个旅行社,并且被收了“二次费”。产生的严重后果便是,游客一旦出现任何问题,没有一家

旅行社愿意承担责任。

怪现象四: 微笑天使“变脸”

若是跟团旅行,导游的服务态度变成了衡量旅程满意与否的重要指标。当然,绝大多数导游都是微笑天使,尽职尽责地照顾好每一位游客。有些游客认为即便是路线行程安排得不尽人意,但由于导游的热心服务,他们也认为这个旅行是愉快的。不过有些游客便不那么走运,碰上导游变脸“恶魔”的时候,满肚子的委屈。

旅行社联合承诺 坚守诚信服务

针对旅游行业的这些怪现象,在洛阳日报报业集团休闲文教事业部倡议下,由河南康辉国际旅行社有限公司洛阳分社、河南省中国国际旅行社洛阳分社、宝中旅游洛阳联意旅行社有限公司、河南省中国旅行社有限公司洛阳分公司联合向旅游消费者郑重承诺:

1.奉行诚信经营理念,签订由省旅游质监所制定、省消费者协会监制的旅游合同规范文本,信守合同约定,履行服务承诺,不得擅自减少服务项目,不降低服务标准,杜绝欺客、宰客行为。

2.文明经营,规范操作,热情服务,认真执行《旅行社国内旅游服务质量要求》、《旅行社出境旅游服务质量》等行业标准,积极倡导有益身心健康的旅游服务项目。

3.严格执行旅游价格自律制度,不故意误导旅游消费者,不低于成本价开展旅游经营活动,不搞“零团费”、“负团费”经营。

4.切实加强安全管理,全面落实责任制度,消除各种安全隐患,确保游客人身、财产安全。

5.认真对待,积极妥善处理旅游消费者的意见和建议,减少有效旅游投诉的发生。

6.完善内部管理制度,不断提高经营管理水平和服务质量标准。

国家AAAA级景区老君山景区、国家AAAA级景区龙潭大峡谷景区向游客承诺:以人为本,游客至上;坚守诚信原则,严守规章制度依法经营,明码标价,杜绝欺诈;恪守职业道德,维护旅游市场秩序,真情讲解,有问必答;提倡科学消费、文明消费、绿色消费,保护环境,永续利用;安全第一,生命至上;妥善解决游客投诉,营造和谐市场环境。

诚信是构建和谐社会的需要,诚信是中华民族的传统美德,加强诚信建设是从深层次上解决旅游市场所存在的各种问题,更是构建和谐社会的重要内容。以诚为本、以诚待人、以诚行事、以诚立信,是维系整个社会良性发展的重要行为准则。让我们共同努力,打造诚信旅游,保障游客权益,进一步优化旅游发展环境,推动我市旅游市场健康快速发展。



(资料图片)

洛阳人看 洛阳手机报

1. 权威、专业、及时、准确,洛阳手机报由洛阳日报报业集团精心打造,萃取本地、国内、国际新闻资讯,时尚实用,服务贴心。

2. 洛阳手机报本地新闻资讯内容丰富,总量占到了60%以上。

定制方法:

移动用户发送短信 LYD 到 10658300 订阅, 3元/月。不收GPRS流量费。

联通用户发送短信712到10655885订阅, 3元/月。不收GPRS流量费。

