

旅行社这些行为不能有

◎ 曲长帅

2024年即将结束,不少旅行社正在复盘这一年的收获。也有一些旅行社为了提供更优质的服务,开始总结这一年游客投诉了哪些问题。梳理发现,旅行社的十种行为不但容易遭到游客投诉,还有可能涉嫌违法违规。



● 虚假宣传误导游客。

旅行社虚假宣传的表现形式多为使用模糊性词语(如豪华、准四星酒店等),使用绝对性表述(如最好)。在此,提醒旅行社注意的是,不得使用这样的字眼。另外,不得使用不完整的地图,不得使用国旗国徽或者一些特定的符号和标识。要时刻绷紧知识产权这根弦,不要使用未经授权的图片视频等资料。使用个人照片时,也要注意肖像权问题。

一旦涉及虚假宣传,根据《中华人民共和国旅游法》第九十七条,旅行社可能面临罚款等处罚。

● 签订旅游合同不合规。

虽然业者都知道要签订旅游合同,但实践中,仍有旅行社未签订书面旅游合同或未按照《旅行社条例》第二十八条合法签订旅游合同。具体表现为,旅游合同中无签约日期以及游览时间,购物次数、食宿标准不明确,缺乏购物店的名称等。

此外,因游客个人原因,由他人代签旅游合同的,应让游客出具委托书,并交旅行社备份。旅行社应出具安全告知书。

在此提醒旅行社,旅游合同既可以是电子的,也可以是纸质的;旅游行程单是旅游合同的组成部分,一定要附在合同后;如果游客不配合签订旅游合同,旅行社要留存好催签的证据材料,出团前要催签。

一旦出现未签订或不规范签订旅游合同的行为,根据《旅行社条例》第五十五条,旅行社可能面临罚款等处罚。

● 超范围经营。

超范围经营现象主要表现为未取得经营许可证经营旅游业务,分社超出总部的经营范围,门店从事咨询、招徕以外的业务。

需要提醒旅行社注意的是,开展旅游业务必须同时获得营业执照和旅行社业务经营许可证;成立分支机构,需到分支机构所在地的文旅部门备案;旅行社门店不得拼团,不得擅自发团等。出现上述违法行为,根据《旅行社条例》第四十六条,旅行社将被没收违法所得,并被处以罚款。

● 擅自委托其他旅行社接待旅游团队。

在今年的旅游投诉中,旅行社未经游客书面同意擅自转团、拼团问题较为集中。在此,需要提醒旅行社注意的是,转团、拼团的相关细节问题要做好。例如,转团时,在旅游合同中要注明转交的旅行社名称,而不能出现旅行社打造的品牌,如某某假期等说法。旅游合同中须注明地接社的基本信息。

根据《中华人民共和国旅游法》第一百条,在旅游行程中擅自变更旅游行程安排,严重损害旅

游客权益的;拒绝履行合同的;未征得旅游者书面同意,委托其他旅行社履行包价旅游合同的,旅行社可能面临罚款等处罚。

● 选择供应商不审慎,审查环节缺失。

旅行社选择供应商,一定要严格审查,且审查应贯穿合作全过程。旅行社要与供应商签订书面协议,要查验供应商的相关资质。特别需要注意的是行的方面,不得使用“黑车”和没有旅游营运资质的车辆。另外,还有吃的方面。选择餐厅时,要审查餐厅是否有食品卫生许可证,酒店要有相应的营业执照和特许经营许可证。

如供应商出现问题,根据《中华人民共和国旅游法》第九十七条,旅行社可能面临罚款等处罚。

● 擅自变更行程。

旅行社擅自变更行程多表现为减少游览项目或者缩短游览时间,增加或者变更旅游项目,增加购物次数或者延长购物时间。需要提醒旅行社注意的是,每一次行程变更,都要经过游客书面同意,旅行社留存证据,也可以录音或录像,总之要留存游客同意的证据材料。另外需要说明的是,因不可抗力或意外事件,旅行社可以适当调整行程。但导游和领队不得擅自调整行程。

如出现擅自变更行程行为,根据《中华人民共和国旅游法》第一百条,旅行社可能面临罚款等处罚。

● 安排不合格的导游或领队。

实践中,有游客投诉旅行社安排不合格的导游或领队。具体表现为旅行社未按照规定为入境旅游团安排导游,安排的导游或领队不具备相应资质,旅行社未支付导游费,或旅行社要求导游垫付费用。在此,提醒旅行社注意的是,国内旅游团不强制安排导游,出境旅游团必须安排领队。另外,只要旅行社在宣传中提到了配备导游,就必须安排合格的导游。同时还要注意,游客与旅行社之间达成的放弃安排领队的约定,从行政监管角度来说是无效的。

安排不合格的导游或领队,根据《中华人民共和国旅游法》第九十六条,旅行社可能面临罚款等处罚。

● 组织不合理低价游。

不合理低价游的产生多为以下原因:组团社委托地接社接待旅游团,但未提前支付团费或低于成本价支付团费;地接社接待组团社不支付或

低于成本价支付团费的旅游团;要求导游、领队垫付费用或者不支付导游、领队接团费用,这些也被称为零负团费。在这样的情况下,容易出现不合理低价团。

提醒旅行社注意以下几点:一是零负团费违法,赌团风险极大;二是有购物安排的旅游团不一定违法,但不合理低价团的诱导购物行为一定违法;三是旅游产品价格是市场监管的重点。不合理低价团中的购物环节,有些行为极有可能被认定为承担刑事责任,比如诈骗罪、商业贿赂罪、强迫交易罪等。



出现不合理低价团,根据《中华人民共和国旅游法》第九十八条,旅行社可能面临一系列处罚。

● 不按照相关规定,按时足额交纳质保金。

旅行社未按规定交纳质保金,主要表现为不交纳旅行社服务质量保证金,未在规定时间内增存或补足旅行社服务质量保证金。提醒旅行社注意的是,旅行社服务质量保证金可以现金交纳、以银行担保函方式及保险公司出具担保函的方式交纳。

未按照相关规定交纳旅行社质量保证金,根据《旅行社条例》第四十八条,拒不改正的,可能会被吊销旅行社业务经营许可证。

● 不合法合规地履行报告义务。

未履行报告义务的情况包括:旅游行程中出现突发事件,旅行社未采取必要的处置措施并及时报告;入出境旅游团中,出现游客非法滞留境外、非法滞留境内等情况,旅行社未及时报告。提醒旅行社注意的是,行程中发生突发事件一定要及时报告,要向旅行社所在地的主管部门报告,要向所在国的驻外使领馆报告,要向相关的公安及外事部门报告,而且首报要快、续报要准、终报要全。

违反上述规定,根据《旅行社条例》第六十三条,旅行社可能会被处以罚款,导游、领队也会被处以罚款,以上情节严重的,将面临进一步处罚。

