

“软刀子”扎向旅游业

新《旅游投诉处理办法》提高维权效率

新的《旅游投诉处理办法》已于本月1日开始在南京实施,记者发现,新的《办法》中主要就是缩短了投诉流程,增加了游客投诉有效期的保有时间,提高了维权的效率。

旅游新政促维权效率

据了解,《旅游投诉处理办法》与1991年颁布的《旅游投诉暂行规定》相比有以下变化:一是实行属地化管理,即当地的投诉到所属市、县进行;二是旅游投诉实行调解制度,旅游投诉处理机构应当在查明事实的基础上,遵循自愿、合法的原则进行调解,促使投诉人与被投诉人相互谅解,达成协议;三是缩短了受理和处理投诉的时限。将受理部门作出受理意见时限由7日缩短为5日;被投诉人接到《旅游投诉受理通知书》之日作出书面答复的时间由30日缩短到10日;旅游投诉处理机构接到投诉后,在受理旅游投诉作出调解意见时间由90日缩短到60日,明确是否调解成功的处理意见,避免投诉“有投无回”;投诉时效期也由60天延长至90天,为投诉者主张自身权益留有了较多的时间。途牛旅游网售后服务经理陈长庆表示,新办法本质上是在旅行社和消费者之间建立一种信任关系。

旅行社要交质量保证金

除了强化处理时效外,对哪些事项可进行投诉,《办法》也作了规定:认为旅游经营者违反合同约定的;因旅游经营者的责任致使投诉

人人身、财产受到损害的;因不可抗力、意外事故致使旅游合同不能履行或者不能完全履行,投诉人与被投诉人发生争议的;其他损害旅游者合法权益的。《办法》还提出,如旅行社因解散、破产或者其他原因造成旅游者预交旅游费用损失的,或者因旅行社中止履行旅游合同义务、造成旅游者滞留,而实际发生了交通、食宿或返程等必要及合理费用的,经旅游投诉处理机构调解,投诉人与旅行社不能达成调解协议的,旅游投诉处理机构应通过划拨旅行社质量保证金的方式依法对游客进行赔偿。此项规定解决了赔偿执行难的问题。

旅行社将面临挑战

在新《办法》中,强调最重要是两点:一是进行相互谅解式的投诉处理;二是旅游投诉处理机构应当每季度公布旅游者的投诉信息。这两点的前者是希望和谐地处理投诉,后者则是以曝光式的方式给旅行社施加压力。

业内人士表示,新《办法》其实给旅行社方面施加很大的压力,如果不让投诉走到处理机构,那就需要旅行社方面第一时间出来处理好投诉,这就表示,旅行社方面应该尽快建立一个投诉处理部门。记者了解到,目前南京很多旅行社还没有这样的部门。

快报记者 杨坤



世界上最安静的小镇

早就听说,德国的沃班小镇拒绝汽车,是久负盛名的“无车低碳小镇”,今年夏天,终于有机会踏上这片土地,亲自去感受它与众不同的魅力。

送我们去小镇的汽车,在离社区很远的地方就停下了,司机跟我们开玩笑说:“不要流连忘返啊,否则等你们出来时,停车费就可以换辆新车了。”原来,司机并非危言耸听,而是用这种幽默的方式告诉我们,整个社区只有外圈的两个停车场,拥有汽车的人,仅停车费每年就会高达2万至3万欧元的样子,对一个普通家庭来说,实在是笔不小的开支。

步行在沃班小镇的大街上,迎面看到的,是一排排设计各异、色彩明快的房屋,它们排列成行,看起来整齐有序,房前屋后,绿树红花,充满了勃勃生机。这里的街道都比较狭窄,汽车要想驶入其中是很有难度的,而自行车却可以自由穿梭,这样看来,规划者的用意不言而喻。在我们逗留期间,一辆汽车也没看到,我忽然感觉,无车镇最大的受益者,应该是那些在街头自由玩耍的孩子们。他们尽情蹦跳、追逐,每一张笑脸都是那么纯真可爱,让人羡慕不已。

住在沃班小镇的居民,完全不用担心出行问题。占地2.6平方公里的小镇,呈长长的矩形,有轨电车沿着主干道行驶,差不多能



经过大部分居民的家,他们想去哪儿都很方便,更主要的是,这里的很多餐厅、银行和商店平均公布在各个地方,步行就可以到达。

拒绝汽车的沃班小镇,掩映于绿树红花之中,清新的空气让人沉醉,置身于这个世界上最安静的地方,真的让人流连忘返,恍然如梦。

蔡菜

征集启事

《旅游周刊》“驴友日记”这个栏目始终面向读者征集游记,发稿至 penglingmei@yahoo.cn,现代快报《旅游周刊》彭凌梅收,稿件一旦被录用,您将获得价值百元的元祖蛋糕券一份。



南京海外 南京原野国际 全国百强旅行社 省级诚信旅行社 市20强旅行社 国家特准出境组团社

三十年专业水平 打造原野品质年 让您感受五♥服务 热心 诚心 放心 安心 舒心

报名即送价值80元的旅游优惠套票 请登录www.junziyou.com或拨打400-600-8320预订线路 市区免费提供上门服务

乘皇家公主五星级豪华游轮——“仙婷”号逛上海、游世博!

换一种方式游世博 奢华的体验——城际高铁+豪华游轮 省去往返10小时疲惫车程!家庭套票:2大人可免费带1名1.2米以下的儿童,入住豪华套房

7月11、14、18、21、25、27、30(往返游3天)	一次进团1180元 2大1小3080元	二次进团1380元 2大1小3480元
7月11、14日特惠活动	2大1小报名立减500元, 1大1小报名立减300元	
7月13、20、27日 (往返游4天)	一次进团1280元 2大1小3280元	二次进团1480元 2大1小3680元
7月9、16、23、30日 (往返游3天)	一次进团1280元 2大1小3280元	二次进团1480元 2大1小3680元
7月9、16、23、30日 (往返游5天)		三次进团1680元 2大1小3980元

北京 欢乐亲子游单飞六日 7月16日

1+1组合	A 3580元 B 4280元
2+1组合	A 5870元 B 6570元

北京特惠常规游 天天发

单飞五/六日	1450/1480元
双飞四/五日	1970/2000元

北京三星品质游 7月13、17日

单飞五日	1880元
双飞四日	2380元

北京超值纯玩游 天天发

单飞六日	2080-2200元
双飞五日	2590-2710元

港澳 精彩一夏 快乐亲子游 纯港亲子4日游 7月28日 4480元

日照海滨休闲度假+枣庄微山湖红荷湿地 冠世榴园 台儿庄运河古城

采摘三日游 周二、周五 450元

枣庄微山湖红荷湿地 冠世榴园 台儿庄运河古城 采摘休闲三日游 周三、周六 400元

团队咨询 86292656 86292681 散客咨询 400-600-8320 山西路 云南路16-1号门面 新街口 汉中路218号金鹏大厦C座9层

86292653 86292651 (大方巷汽车站旁) 84700066 84826888 84826088 84700858 84700758 52169328 52169318

中央路417号先锋广场1205(中央门南边汽车站) 新街口国贸中心11楼C2(大众书局楼上) 中山路311-2号(军区体工大队内) 长江路101号(文化艺术中心大门口) 金箔路黄金海岸银谷大厦5楼