现代快报 2013年8月22日 星期四
责编:张旻 美编:江佳锠 组版:滕爱花
24小时读者热线:96060 现代快报网www.xdkb.net 官方微博:@现代快报 官方微信:现代快报 E-mail:xdkb@kuaibao.net

# 一车乘客签字 甩掉两名迟到小伙伴

## 迟到的两个女孩只得辗转搭车回家,旅行社认为导游做法没错

8月17日,两名济南姑娘小王和小付报名参加了一个旅行团,本想好好过一个愉快的周末,却因为返程问题破坏了心情,因为迟到了5分钟,大巴车竟然没等她们就返程了,她们只得折腾半天搭车回家。旅行社则表示,发车前征得了其他乘客的同意。

小王和小付报的是济南一家旅行社推出的泰安天乐城水世界一日游项目,游客和旅行社约定好当天下午4点15分在景区门口集合,4点半乘旅游大巴车返回济南。

“我们从景点往回走时,就快到约定时间了,心里也很着急,可是因为出口人很多,要排队出门,耽误了一些时间,紧赶慢赶还是晚了5分钟,到了集合点一看,我们的大巴车已不见了。”小王说。

“我们给导游打电话,对方说大巴车已经开走了,上了高速,没办法回来接我们。”这下两人着急了。小王说,景区不在市区,出租车不好打,周围人也越来越少了。她们非常害怕,不知道该怎么办。

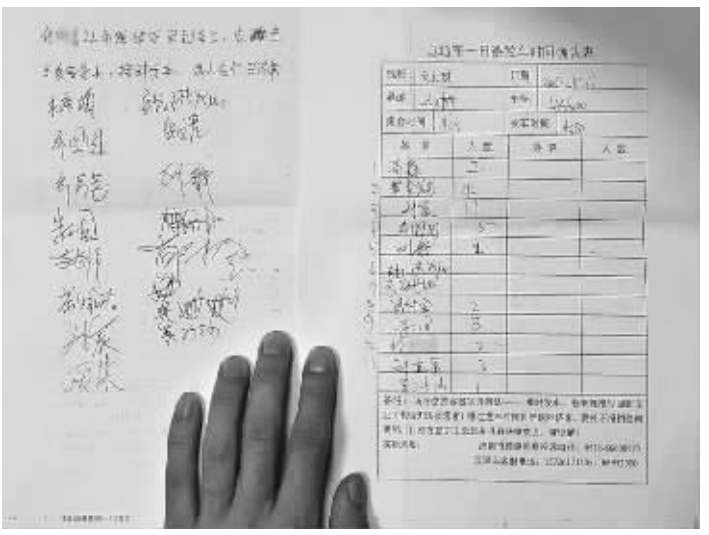
小付说,她俩只好搭车回家,看到鲁A牌照的车就拦,过了半个多小时,才遇到一个好心的私家车主,把她们带到长清。

“我们又坐了一辆末班大巴回到济南,到家已经是晚上9点多了,现在想想还后怕。”小王觉得,她们虽然迟到了5分钟,但旅行社不等她们就把车开走,对她们造成了伤害。她们要求旅行社道歉,并且退还旅游费,赔偿自己打车回程的费用。

20日,记者就此事联系了导游巩女士,她承认返程大巴丢下两位女士的事实。她解释说,这也是为了顾全多数游客的利益。

“我们约定的集合时间是4点15分,发车时间是4点半。我从4点20分就开始给她们打电话,打了10分钟也没人接,车上的乘客都很着急,催着我们按时发车。”巩女士说,当时她征求乘客意见,并经全体乘客在同意准时发车的表上签字后,最终发了车。

在该旅行社济南总部,一名李姓经理说,公司导游对这件事的处理没有错,但本着顾客至上的原则,公司愿意退还小王两人的旅游费。“至于导游道歉的问题,我们持保留意见,毕竟是旅客迟到在先,导游也面临其他游客压力。”李经理说。



旅行社提供的先到乘客同意准时发车的签名表

### 经过 游客出发前曾签字确认发车时间

8月20日,记者在旅游公司总部,见到了游客签字的发车时间确认表和车内乘客签字的同意准时发车表。

发车时间确认表集合时间栏里写着4:15,发车时间4:30,底下备注栏里写着“请各位游客签字确认准时发车,若未能准时回到车上(电话无法接通者)错过发车时间自行返回济南,我社不报销任何费用。”在签名栏里,记者看到了小付的名字,后面的人数显示为“2”人。

车内其他乘客同意的准时发车表上有这么一行字:“付××2人未能按时回到车上,应全车乘客要求,按时发车,两人自行回济南。”下面是15人的签名。导游巩女士解释,之所以只有15个人签名,是因为有两人或三四人结伴参团的,这样的情况只有一个代表签字。

### 说法 其他乘客同意不能成发车依据

20日,济南市旅游局监察支队一名刘姓工作人员说,他们也经常接到类似的投诉。

这名工作人员说,如果游客跟公司签有相关的协议,告知了集合的时间地点,旅行社在征得车内多数乘客的意见后,可以准时发车,但是发车后,导游应当电话告知迟到游客返程的方式。

山东京鲁律师事务所的孙光虎律师则告诉记者,这份协议并不受法律的保护,原因是这份协议本质上免除了一方(旅行社)的义务而加重了另一方(游客)的责任,这是不对等的。而全体乘客签署的同意发车的协议也同样不能成为大巴开走的依据,因为旅行社最重要的责任是保护旅客安全。

### 调查 迟到常见,多数团队会等迟到者

20日,记者联系多家旅行社了解到,组团出游时游客迟到的情况时有发生,让旅行社和导游很头疼。

“100个团有八九个会遇到这样的情况。”山东嘉华文化国际旅行社的负责人杨经理说,对于这样的情况,他们会分两种情况处理,如果是从出发地出发,他们会尽量安抚其他乘客,等到迟到乘客到达再出发。但如果等的时间太长,比如一两个小时,涉及到列车、航班出发等问题,就会选择先出发。

“或者安排一名导游先带领大部分游客按计划出发,让另一名导游留下等待迟到的乘客。”杨经理说,但如果是从旅游目的地回程,不管等多久,他们也会坚持等迟到乘客一起出发,以保证所有乘客安全。

王、付两女孩报名的这家旅行社负责人李经理也说,以前他们公司碰到类似情况,也会选择等待迟到乘客一起回城。“这一次是因为我们的导游一直联系不上她们,其他游客也催着开车。”李经理说。

### 碰撞

#### 迟到游客:迟到是有原因的

事情已经发生了几天时间,王女士和付女士提起此事,还是一肚子火。

“我们只是迟到了5分钟,还是有原因的,不是门口人多,我们也不会迟到,几分钟就不能等吗?”王女士说,直到现在想起这事她还感觉委屈和后怕,“景区前不着村后不着店,我们两个女孩遇到坏人怎么办?”

带团的导游巩女士对记者说,在发车后,她曾电话通知王女士可以乘坐公司下一辆旅游大巴回济南。对于此说法,王女士予以了坚决否认。

#### 车上游客:凭什么让大家等

济南市民褚先生夫妇当时也和王女士同在一个团。他回忆,“当时一车三四十个人,都在等她们两个,我可以作证,导游一直在给她们打电话,我们都等得不耐烦了。”

褚先生说,因为回济南还有事情要做,再加上天很热,大巴停在太阳底下,他和其他乘客心里很着急,要求导游准时发车。“说好什么时间走,就应该什么时候走嘛,天这么热,凭什么让我们大家为一两个人耽误时间?”褚先生愤愤地说。

据《齐鲁晚报》

### 新闻追踪

#### 乘客阻挡动车车门被行政拘留10天

一乘客为了等迟到同伴,竟堵住动车车门,造成动车发车延误近半个小时(详见快报8月21日A4版)。武汉铁路警方8月20日说,已依法对当事人予以行政拘留10天处罚。 据《武汉晚报》

## 北京楼顶违建假山20日开拆

北京人济山庄“最牛违建”的拆除工作8月21日已进入第六天。楼顶假山自20日起开拆。

21日上午,张必清告诉记者,截至20日,被认定的阳光房和葡萄架已经拆除完毕,盆景搬移工作也已经开始,假山的拆除刚刚开始。据介绍,拆除时首先使用气焊将内部骨架切割,再用其他工具破拆表面。

21日上午,北京联合大学城市科学系建筑学教师刘剑刚告诉记者,以现有资料分析,整体恢复原状至少需要一个月的时间。

据《法制晚报》

## 清华13岁新生选读机械工程

清华大学8月21日迎来新生报到。大多数13岁的孩子还赖在父母身边当着“小公主”“小少爷”,而来自山西河曲的范书恺已经走入清华园,成为机械工程系年纪最小的新生。

1999年12月出生,5岁上四年级,7岁上初中,未满14岁进入清华大学。说起自己的“传奇经历”,范书恺显得很谦虚,“我不是什么神童,也没有什么特殊的学习方法,就是上课听讲,课后练习,只不过比别人早上了几年学而已。”范书恺告诉记者,自己没有上过幼儿园,学前生活是在家里度过的。在三四岁的时候,父母就买了小学教材,在家里辅导他的学习。

范书恺的母亲现在是当地中学教师,教生物,也教过数学。受母亲的影响,范书恺对理科兴趣浓厚,选择机械工程作为自己的专业。 据《北京晚报》

## 民警处理纠纷枪被抢 枪支击发3人受伤

昆明市宜良县公安局8月20日发布消息:19日傍晚,宜良县古城派出所民警在处警时遭遇一方当事人家庭持械攻击并抢夺枪支,过程中枪支击发致3人受伤。

当天19时46分,宜良县公安局110指挥中心接到报警,3名出警人员赶到现场后,了解到同村郭姓、马姓两家人因停车引发纠纷并发现有人受伤,在调查劝解中,处警人员因保护孕妇免受伤害,遭马姓家庭多人持械攻击,致使3名出警人员受伤。民警在使用催泪瓦斯制止无效、警棍被击打落地的情况下,使用配枪鸣枪示警,但仍遭到持械暴力攻击,进而夺抢枪支,过程中枪支击发致3人受伤。

目前,受伤人员均得到妥善救治。在接受调查的马姓家庭人员中,经检测有三人酒精含量均超过了醉酒标准。 据新华社

## 青海乌兰县突发山洪 21人遇难 3人失踪

8月20日傍晚,青海省海西蒙古族藏族自治州乌兰县境内突发暴雨、冰雹引发山洪,导致21人遇难。

据了解,20日19时左右,青海省海西蒙古族藏族自治州乌兰县境内一采砂场施工人员正在晚餐,突发的暴雨、冰雹引发山洪,将20余名施工人员冲走。据乌兰县委证实,截至目前,已有21人遇难,7人受伤,3人失踪。 据新华社

关注地球绿飘带

# 农民高大权自费200多万种树2500亩

投入200多万元、种树2500亩、收益零元——这是哈尔滨市呼兰区孟家乡农民高大权十年造林的“数字注解”。十年前,高大权开沙场,“先富了起来”。十年后,因为迷上了造林,他赚的钱都“埋进了地里”。

由于专注种树,三年前他的沙场关闭了。为保证种树资金,他开始在城区承包绿化工程。在资金最紧张的时候,他劝说老伴把陪嫁都拿出来变卖了。

如今,孟家乡的11个村,遍布着高大权的林地。从最初的种一片死一片,到现在学会自己育苗,高大权成了育林专家,林地成活率达到80%以上。

最让他痛心的是村民的不理解,与林地相邻的田地,地头田边上的庄稼会被林地遮挡阳光,长势不太好,邻居来找他理论;有些地方是退耕还林地,让出耕地的村民不理解,曾发生将树苗连根拔起的事情。

这一切,没让高大权放弃。他说,孟家乡是个低洼易涝乡,每年汛期涨水庄稼都会受灾。林地虽然挡了点光,但影响的只是少量庄稼的长势,可大风来时,因为有了林子,更多的庄稼都保住了,汛期涨水时,由于有了林子固住沙土,可让庄稼免受灾害。

现在,高大权已经在7个村的外围种植了8米宽的护村林带。等到这些林带的树长成后,就相当于把村子包围在树林里,村里的空气将得到有效净化,风沙也会被挡住。

高大权说:“为后人乘凉,我就当这个前人。”

据新华社