

值此3·15消费者权益保护日之际，江苏省旅游局提醒广大消费者在旅游过程中，做到理性消费、依法维权。

做理性消费的文明游客

游前 —— 慎选产品"不含糊"

消费者出游之前应了解、识别"不合理低价游"产品，审慎签订旅游合同。根据国家旅游局认定，下列5种情形为"不合理低价游"产品：

一、旅行社的旅游产品价格低于当地旅游部门或旅游行业协会公布的诚信旅游指导价30%以上的；

二、组团社将业务委托给地接社履行，不向地接社支付费用或者支付的费用低于接待和服务成本的；

三、地接社不向接待企业支付接待和服务费用或者支付的费用低于接待和服务成本的；

四、旅行社安排导游、领队为团队旅游提供服务，要求导游、领队垫付或者向导游、领队收取费用的；

五、法律、法规规定的旅行社损害旅游者合法权益的其他"不

合理低价"行为。

消费者与旅行社签订旅游合同时，应注意八个方面：合同各构件是否齐全；合同上有无加盖单位公章及经办人签名；合同约定的内容是否具体、明确，包括交通、住宿、餐饮等旅游服务的安排和标准，游览、娱乐等项目的费用来源、具体内容和时间，购物次数、购物点名称及停留时间以及导游服务的类型及其收费标准等；知悉旅游费用及其交纳的期限和方式；注意合同签订的时间和地点；留意意外旅游保险合同；明确违约责任和解决纠纷的方式；建议购买个人旅游意外保险。

游中 —— 履行合同"不走样"

俗话说：一分价钱一分货，羊毛出在羊身上，因费太低的后果就是游客投诉大量集中于"不合理低价游"所带来的购物价格虚高、强迫自费消费、擅自改变行程。所以，在合同履行过程中，旅游者要注意以下几个方面：

一、行程中，旅游者有权拒绝参加旅行社在合同之外安排的购物活动，参加合同中约定的购物活动时，应慎重鉴别质量和价格，防止被欺诈。

二、旅游者有权拒绝参加合同之外的另行付费项目，如果旅行社及其委派的导游人员以拒绝继续履行合同或拒绝提供服务相威胁，旅游者可以向旅游目的地的行政管理部门投诉，要求继续履行合同。

三、如果旅行社及其委派的导游人员非因不可抗力因素改变旅游合同安排的行程，旅游者要勇于提出异议，与旅行社协商解决。

四、把文明理智记心头，不能情绪用事，甚至出现大打出手这些暴力行为，如遇到旅游商品以不合理高价销售，应主动向当地物价部门反映，而不是诉诸于武力解决。

五、注意收集证据，勇于维护自身权益。在旅游过程中一旦发生了质量争议和服务纠纷问题，应及时与组团社进行联系和反映。如果协商后仍达不成一致的，应保持冷静、不要发生肢体冲突，而是在现场拍照或录像，留下第一手证据。购物时，向商家索要发票或者其他证明凭证，以防不时之需。

游后 —— 依法维权"不受损"

游客在出游过程中如果权益受损，可依法维权，在维护自己的合法权益时，应注意以下方面：

一、游客的合法权益受到法律法规的保护，受到侵害时应当投诉并获得合理赔偿。游客与旅游经营者发生纠纷，可以通过双方协商，也可以向消费者协会、旅游投诉受理机构或者有关调解组织申请调解，根据双方达成的仲裁协议提请仲裁机构仲裁或向人民法院提起诉讼等途径解决。消费者协会、旅游投诉受理机构会在双方自愿的基础上，依法对旅游者与旅游经营者之间的纠纷进

行调解。

二、旅游者应注意自身的言行举止，展现良好的文明素养，遵守《中华人民共和国旅游法》、《中国公民国内旅游文明公约》与《中国公民出境旅游文明行为指南》。

三、旅游投诉电话：主要包括：12301全国旅游投诉热线，12315消费者维权热线，江苏省旅游投诉电话：025-83418185。

旅游纠纷处理案例

案例一："某市民参团赴'河南两日游'仅玩两小时"的旅游投诉案。

案件起因：王女士通过"开鑫户外旅游群"朋友圈，于2016年3月22日以285元报名参加参加了涉事旅行社组织的"丹山碧水、宝泉秘境、洛阳牡丹、龙门石窟两日游"旅游团，该旅行社承诺"4月9日发团，包括交通和一早

餐两正餐和一天住宿，龙门石窟门票。全程进店30分钟，不强制购物"。最终实际在景区游玩仅两个小时，游客向当地旅游局投诉。

处理结果：旅游局依据调查取证，该旅行社未与旅游者签订

旅游合同。违反了《旅行社条例》第二十八条规定。依据《旅行社条例》第五十五条第(一)项规定，某市旅游局决定对该旅行社罚款人民币50000元。

案例二：因转团未告知引发的旅游服务质量纠纷案。

案件起因：2015年8月6日，于先生夫妻两人在某旅行社报名参加"澳凯墨全景十日游"，夫妻两人交纳了25500元的旅游费用，但在旅游过程中，于先生发现出发前旅行社承诺他独立成团的澳大利亚游，实际上是转给其他旅行社拼团操作的，旅游服务质量得不到保证。主要表现在个别景点游览时间缩水、导游服

务差、景点多收费、交通安排差等问题，严重影响了他此次澳大利亚的旅游质量。于先生在与旅行社协商未果的情况下，投诉至当地旅游局。

处理结果：某市旅游局根据双方签订的《团队出境旅游合同》及相关证据，参照《中华人民共和国旅游法》、《旅行社服务质量赔偿标准》等相关规定，

支队分别约谈当事双方进行当面调解。经调解，双方达成一致意见，某旅行社拼团未告知赔偿6375元；缩短1处景点的游览时间赔偿200元；地接导游的服务质量差赔偿510元，其他事项赔偿200元，共计赔偿于先生夫妻7285元。

旅游者在旅游过程中应尽的义务

根据《中华人民共和国旅游法》规定，旅游者应履行以下义务：

1、旅游者在旅游活动中应当遵守社会公共秩序和社会公德，尊重当地的风俗习惯、文化传统和宗教信仰，爱护旅游资源，保护生态环境，遵守旅游文明行为规范。

2、旅游者在旅游活动中或者在解决纠纷时，不得损害当地居民的合法权益，不得干扰

他人的旅游活动，不得损害旅游经营者和旅游从业人员的合法权益。

3、旅游者购买、接受旅游服务时，应当向旅游经营者如实告知与旅游活动相关的个人健康信息，遵守旅游活动中的安全警示规定。旅游者对国家应对重大突发事件暂时限制旅游活动的措施以及有关部门、机构或者旅游经营者采取的安全防范和应急处置措施，应当予以配合。旅

游者违反安全警示规定，或者对国家应对重大突发事件暂时限制旅游活动的措施、安全防范和应急处置措施不予配合的，依法承担相应责任。

4、出境旅游者不得在境外非法滞留，随团出境的旅游者不得擅自分团、脱团。入境旅游者不得在境内非法滞留，随团入境的旅游者不得擅自分团、脱团。

旅游保险常识

常见的旅游保险

旅游经营者责任险和旅游者个人保险(包含旅游意外险、医疗救助保险、行程延误保险等)，旅游经营者责任险≠旅游者个人保险。

旅游保险注意事项

若参团旅游，请询问旅行社是否已购买旅行社责任险；建议购买意外伤害保险。若个人旅游，建议购买旅游意外险和紧急救援保险。

旅游保险报案及索赔

如参团旅游，首先向导游反映情况；及时向保险公司报案；自己或者在导游协助下收集相关证据(如医院诊断证明、化验单据、意外事故证明等)。

各设区市旅游投诉电话

南京	025-52260123	淮安	0517-83605355
无锡	0510-85052599	盐城	0515-86662434
徐州	0516-83709993	扬州	0514-87325601
常州	0519-88163333	镇江	0511-85237555
苏州	0512-65223377	泰州	0523-86839318
南通	0513-85098110	宿迁	0527-84338610
连云港	0518-85525569		

江苏省旅游局
微信公众号

