

□本版撰文 信息时报记者 张静 本版摄影 信息时报记者 聂奇文

李女士在东莞市明珠旅行社报名参团,结果旅行社临时改变线路,且不肯开具发票,而所开收据盖的公章也并非明珠旅行社的。

对此,李女士认为该次旅游质量比预期的差很多,于是致电信息时报,想了解旅行社改变线路、不开具发票等行为是否合法。东莞市旅游局旅游质量监督管理所所长安玉平对此表示,旅行社临时改变线路需要旅客书面同意。根据旅行社管理条例,旅行社是需要开具统一公章的发票,所以上述明珠旅行社的行为是违反了旅行社管理条例的。



旅行社管理条例规定,旅行社临时改变线路需要旅客书面同意。

# “挂包”社临时改线且不开发票

东莞旅游质监所称此行为违反管理条例,提醒市民及时投诉以维护自己的合法权益

## 事件: 报团西冲却临时改为金沙湾

国庆节期间,李女士与几个同事计划一起去深圳西冲游玩,于是到东莞市明珠旅行社有限公司报团,每人交了420元。交款时,李女士要求开发票,但其经理说没有,后开了一张收据,但其收据上的财务章却并非明珠旅行社的,而是写着“东莞商旅财务专用章”。随后,李女士了解到,同行的共有90人左右,但没有一个人拿到发票。出发前一天,李女士一行接到明珠旅行社来电称西冲关闭,

需要改线路到金沙湾。李女士表示同意。

到达深圳后,李女士对该景点却非常不满意:“那是个满地砖头及碎玻璃的小沙滩,这个小沙滩是从一个小水沟进去的,完全不用收款,需要收款的是在我们去的那个沙滩旁边大概50米左右的地方,两边的环境相差很远。”李女士认为,导游带他们去的并不是金沙湾,实际行程与导游所发的行程表完全不一致。



业内人士提醒,旅游专线其实是与景点或当地旅行社合作的行为,游客报团时应仔细核对景点和旅行社资质。

## 旅游局: 该行为违反旅行社管理条例

安玉平所长表示,根据《旅行社管理条例》,旅行社需要做到四个统一,即统一管理、统一财务、统一招揽、统一招待。因此明珠旅行社开具的收据所盖公章应该为明珠旅行社专用章,若开具了其他公章则违反了旅行社管理条例。安玉平说,消费者在旅行社购买服务后,有权利要求旅行社开具发票,若不能开发票,可向相关部门投诉。此外,旅行社改变线路不应仅仅口头通知旅客,而应该有旅客的书面同意。

旅行社的名义招揽客人。挂靠承包行为风险很大,因为对承包该服务的人没有足够的监督。”安玉平说,消费者在报名前应该摸清底细,以旅行社是否做到四统一来判定该旅行社是否规范,以免自己的利益受到侵害。

安玉平认为,由于旅游是无形商品,且是先购买后服务,所以游客权利较难保证。因此,市场一方面需要旅行社自律,另一方面消费者也要学会维护自己的权益。当旅游质量出现问题时,可到工商局、旅游质量监督管理所等相关部门投诉,合理的维护自己应有的权益。

## 旅行社: 受台风影响质量肯定有问题

对此事件,明珠旅行社却有自己的说法。

东莞市明珠旅行社有限公司营运副总林晓峰说,西冲、金沙湾等都是专线给下面一个业务经理,即此次带队去金沙湾的负责人。林晓峰说,该旅行社专线是采用谁收客谁负责的制度,员工招揽客人后收款归自己,旅游归来后再上交旅行社,之后返点。“这次旅游质量肯定是有问题,主要原因是受台风影响。”林晓峰说,他也收了3个客人,客人回来后向他投诉说旅游质量不好,他便给3人共退了250元。据他透露,本次带队去金沙湾的负责人也应该给投诉的客人退还部分钱,但至今未退,旅行社会给予相关惩罚。

负责此次旅游的业务经理林裕却说,出发前由于刮过台风,西冲受到严重影响,深圳方面表示国庆不开通西冲。多方询问后得知周围仅金沙湾照常开通,得知消息后,林裕立刻通

知客人,询问客人若改线路是否还要出行。大部分客人表示难得有假期,要去。

到达金沙湾之后,林裕发现由于台风影响,沙滩环境不是很好。为了弥补,林裕给游客们加了菜,并对部分要求住民居的客人安排住进了民居。

而对于发票问题,林裕表示,他在客人报名时就已经明确告知对方无法开发票。至于收据所盖公章,林裕说由于是专线,所有去金沙湾的客人都是盖金沙湾那边提供的公章。

客人所说的“需要收款的是在我们去的那个沙滩旁边大概50米左右的地方”,林裕解释说,金沙湾是分给老板的。他和当天所进的分区老板是合作关系,由于要在该区消费,所以不用付门票,并不是说该区不用门票。

“我这趟旅游跑的是苦不堪言,由于免费把他们从帐篷安排到民居,又给他们加菜等,其实我都没挣什么钱,总共提成只有500元左右。”林裕说。

### 东莞现状

## 有10多家旅行社对外“挂包”

东莞市腾龙假日国际旅行社总监林梓和说,旅游行业竞争越来越大,许多中小型旅行社利润空间越来越低。为了维持利润,东莞目前有10来家中小型旅行社社会“挂靠承包”,将部门承包出去,收取一定的承包费。“这样的好处是不用成本,一个部门承包出去收1万,十个部门就是10万,当然划算。”林梓和说,“但是这样的行为有一定风险,比如如果承包人以该旅行社名义收客、收款后走佬怎么办?所以大的旅行社一般不会这样做。”

开心假日旅行社总经理王泰也说,今年以来东莞市旅行社以往年形势差了很多,“去年国庆前两天我们排班的黑板都排满了,几十个团。今年却空落落的只有几个。”王泰说,旅游专线其实是与景点或当地旅行社合作的行为,对方是有营业执照的。而包部则是包给没有营业执照的人,两者性质不同。由于包部风险较大,所以虽然利润可观,但该旅行社也不会将部门承包出去。

### 行业简讯

## 粤晖园今日起下调门票价格

粤晖园旅游景区门票价格今日起从原来的60元/张下调到38元/张,60岁以上长者,1.1米~1.4米儿童享受优惠价30元/张,17:00以后入园票价统一为20元/张。

据粤晖园旅游开发有限公司策划部长崔海光介绍,粤晖园旅游景区2005年11月21日建成开放,至今接待游客已逾200万,以别具匠心的建筑风格,迥迥多姿的水乡风貌,浓郁厚重的文化底蕴,成为岭南园林艺术的典

范之作,先后获得第四届中国民族文化博览会·中国园林艺术创意金奖,广东省文化(创意)产业园区,东莞市文化新城建设突出贡献奖,最具特色景观目的地等殊荣。

另据介绍,粤晖园旅游景区此次下调门票价格,意在让更多的新莞人有机会走进粤晖园,领略传统文化的独特魅力。崔海光说,希望通过调价可以提升一下散客量,尤其是那些价格指向型游客。

# 东莞第二届番茄节10月19日举行

将延续首届的狂欢元素并有烹调表演,让市民既饱口福又饱眼福

为打造“魅力新东莞”的旅游品牌,大力推广东莞旅游资源,10月19日,东莞市旅游局将在新华南MALL·生活城举办“第二届番茄节”。

据介绍,番茄节是东莞极具特色的旅游文化节庆活动之一,2007年已成功举办了一届。在上届西班牙番茄节当天,吸引了上万游客现场参与“番茄大

战”。第二届番茄节将延续第一届番茄节的狂欢元素,在保留西班牙番茄节“原汁原味”的同时,带给市民更多欢乐与惊喜体验。性感的番茄女郎,可爱的番茄卡通,热情奔放的西班牙舞蹈,各种以“番茄”为主题的新鲜美味以及别出心裁的番茄烹调表演,使市民既饱口福,又饱眼福,同时还可以通过各项互动游戏体验来自于西班牙的

异域风情。10月19日下午,活动的重头戏“番茄大战”将在新华南MALL·生活城的埃及广场拉开序幕,广大市民可尽情感受源自西班牙传统节日——番茄大战的狂欢氛围。

东莞市旅游局负责人在新闻发布会上表示,举办番茄节旨在加大东莞的旅游营销力度,打造会展休闲商都旅游品牌的目标,塑造鲜明的东莞旅游形象。

将来,旅游局会力求把番茄节打造成有特色、常规化的节日。

据了解,考虑到安全问题,番茄池只限成人或身高在1.4米以上的儿童入场。现场还有T恤免费领取,并设有冲凉房,活动结束后,游客可免费在冲凉房冲洗、更衣。另外,番茄节上的番茄已经过软化处理,对人体不会造成伤害。