

编者按：“十一”长假要到了，不少消费者要选择外出游玩。旅游本来是去欣赏美景、放松心情，但旅途中时而遭遇“尴尬”，却不免让人扫兴。即将实施的《旅游法》，为维护旅游者权益提供了保障。面对“尴尬”，消费者再也不会手忙脚乱了。《旅游法》实施之际，本报特策划旅游维权专版，希望能给消费者维权以启示。

# 《旅游法》实施 人在旅途有保障

本报记者 盖媛媛

## ■游客遭遇“低价团”尴尬■

今年夏天，省会的李小姐和老公选择了某旅行社推出的山东三日项目，旅游地点是青岛和日照两个城市，一共是两天三夜，感觉价格很便宜，就和旅行社签订合同。之后，二人踏上了青岛之旅。可是刚出发到青岛，李小姐就遇到了不顺利。

李小姐告诉记者，他们刚刚踏上行程就遇到堵车，预定早晨7点抵达青岛，结果中午10点才到。接着是大巴司机无故关空调，这样闷热的天气，车上还有孩子，游客几番要求，可是导游回答：“开空调要交钱。”抵达目的地时，导游竟然强迫游客交纳自费项目每人200元，并以不给安排食宿为要挟。

噩梦并未就此结束。合同上清楚标明的栈桥游览、帆船项目被导游以无法安排为由无故取消，取而代之的是若干自费项目。更令李小姐气愤的是，明明说好的度假山庄变成了夜宿民房，七八个人挤在无空调、电扇的小屋，让人一夜无眠。

本以为可以开心游玩了，可谁知李小姐他们又被带到了购物点，一进就是40分钟。

无独有偶。今年7月底，30岁的黄兰和老公随团去了泰国曼谷，一回来就向记者吐槽：“泰国景色是很美，海滩也漂亮，可是自费项目吓死人！”

出游第二天，泰国导游在大巴车上给每人发了一张宣传单。宣传单上写的是自费项目，价格从1380元到2380元不等。导游明确要求，每人都要参加。

车上顿时炸了锅，大多数人都不同意参加。车开到酒店，导游说：“你们都不参加自费，我现在没钱订酒店了，你们看着办吧。”最后，双方达成协议：每人交900元，享受1880元套餐所提供的服务。

## ■《旅游法》规范“低价团”■



资料图片

## ■导游提成成将禁止■

康律师分析说，在现实生活中，除了小导游之外，导游的主要收入还是通过在旅游过程中增加自费项目、鼓励游客多进购物点、多购物所得的“提成”。这种现实情况下，旅行社为增加成团率，甚至推出一些“低价团”甚至“负价团”，为了保本或者牟利，旅游重心便向购物和自费项目倾斜，所以在旅游过程中，导游和游客之间的矛盾就凸显

河北省中国青年旅行社内部经理刘贝告诉记者，旅游行业门槛低，竞争激烈。旅行社必须打出低价才能吸引游客，而只要是价格便宜的跟团游，就不可能不推自费项目，不可能不进购物点。

刘贝介绍，国内外游推出的自费项目都这样，而区别就在于是强制消费，还是自愿选择。

河北世纪方舟律师事务所律师康元分析认为，与一般消费者相比，游客的弱势地位是由旅游特点决定的。旅行时，游客身处异地，甚至境外，语言不通、食宿无着。导游正是利用游客的弱势地位进行威胁。这次《旅游法》的颁布实施，进一步规范、明确了这种行为的违法性质和处罚。如《旅游法》第三十五条规定，“旅行社不得以不合理的低价组织旅游活动，诱骗旅游者，并通过安排购物或者另行付费旅游项目获取回扣等不正当利益。旅行社组织、接待旅游者，不得指定具体购物场所，不得安排另行付费旅游项目。但是，经双方协商一致或者旅游者要求，且不影响其他旅游者行程安排的除外。发生违反前款规定情形的，旅游者有权在旅游行程结束后三十日内，要求旅行社为其办理退货并先行垫付退货货款，或者退还另行付费旅游项目的费用。”《旅游法》第七十条规定了惩罚性赔偿，规定旅行社具备履行条件，经旅游者要求仍拒绝履行合同，造成旅游者人身损害、滞留等严重后果的，可要求一倍以上三倍以下的赔偿金。值得注意的是，《旅游法》第七十条的规定并不仅限于这些，那些实施拒不停车、不开空调、不给饭吃等情况，也都纳入了惩罚性赔偿范围。像案中若不开空调可能影响到身体健康时，有此类行为的旅行社导游，不仅将承担行政处罚，还可能面临刑事制裁。

## ■导游提成成将禁止■

康律师分析说，在现实生活中，除了小导游之外，导游的主要收入还是通过在旅游过程中增加自费项目、鼓励游客多进购物点、多购物所得的“提成”。这种现实情况下，旅行社为增加成团率，甚至推出一些“低价团”甚至“负价团”，为了保本或者牟利，旅游重心便向购物和自费项目倾斜，所以在旅游过程中，导游和游客之间的矛盾就凸显

出来。为更好禁止这种强制性消费，《旅游法》第三十八条对导游费作了严格规定，“旅行社应当全额向导游支付导游服务费用；不得要求导游垫付或者向游客收取任何费用”，这样的规定使导游的收入有了保障，不再转嫁给游客。此外，《旅游法》第六十条第三款规定，导游的服务费必须明码标价；《旅游法》第八十三条、第八十五条明确了监管主体和监管责任；另外，第一百零九、一百一十一条又分别规定了导游监管者的法律责任。

## ■导游违法须担责■

康律师认为，与1999年10月1日实施的《导游人员管理条例》相比，即将施行的《旅游法》进一步明确了导游违法行为的性质和处罚措施。第四十一条中规定，“导游和领队应当严格执行旅游行程安排，不得擅自变更旅游行程或者中止服务活动，不得向旅游者索取小费，不得诱导、欺骗、强迫或者变相强迫旅游者购物或者参加另行付费旅游项目。”《旅游法》第七十条中规定，“旅行社不履行包价旅游合同义务或者履行合同义务不符合约定的，应当依法承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任；造成旅游者人身损害、财产损失的，应当依法承担赔偿责任。旅行社具备履行条件，经旅游者要求仍拒绝履行合同，造成旅游者人身损害、滞留等严重后果的，旅游者还可以要求旅行社支付旅游费用一倍以上三倍以下的赔偿金。”第七十五条规定，“住宿经营者应当按照旅游服务合同的约定为团队旅游者提供住宿服务。住宿经营者未能按照旅游服务合同提供服务的，应当为旅游者提供不低于原定标准的住宿服务，因此增加的费用由住宿经营者承担；但由于不可抗力、政府因公共利益需要采取措施造成不能提供服务的，住宿经营者应当协助安排旅游者住宿。”这些法条对旅行社、住宿经营者的行为进行了规范。

## ■游客维权渠道更宽■

康律师告诉记者，旅游法第九十二条明确规定了旅游者维权的方式和解决旅游者与旅游经营者纠纷的途径：（一）双方协商；（二）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；（三）根据与旅游经营者达成的仲裁协议提请仲裁机构仲裁；（四）向人民法院提起诉讼。康律师认为，若游客旅游是在外地，停留时间短暂，为了维护权利可能要耽搁时间，付出很大成本，可能就放弃维权。为此，旅游法为旅

游纠纷处理提出特别的途径。一是明确规定，县级以上人民政府应当指定或者设立统一的旅游投诉受理机构。受理机构接到投诉，应当及时进行核实或者移交有关部门处理，并告知投诉者。此外，针对当前导游、旅行社增加购物环节、强迫购物等现象较突出，旅游法严格规定，如果旅行社违反约定，指定具体购物场所或者安排另行付费旅游项目，旅游者有权在旅游行程结束后三十日内，要求旅行社为其办理退货并先行垫付退货货款，或退还另行付费旅游项目的费用。

康律师告诉记者，以上并不是《旅游法》保护旅游者合法权益的所有内容，在旅游经营、旅游服务合同等章节，许多条款都有维护旅游者权益的规定。总之，《旅游法》关于旅游者合法权益作了全面、具体的规定。康律师认为，面对现实中现实服务与旅游合同上的服务不符的情况，游客可以向当地的旅游部门、质监部门进行投诉；在遇到人身威

胁的时候，应在保障人身安全的基础上，及时报警。

## ■10月起所有项目内容将透明化■

刘贝向记者介绍，之前的《旅行社管理条例》中也有上述类似规定，但以前违反条例规定是违规，《旅游法》实施后，就成了违法。因此，10月1日以后，类似于“保底自费”的东西，不会再出现在合同中，各种各样的自费项目也不会再推，如果有团员提出想参加自费项目，也必须经过全团团员同意，签字画押后才能进行。旅游法实施后，所有的行程内容、服务标准，都将以合同的方式清晰约定。游客在出团前有充分的知情权。

《旅游法》不仅在维护旅游者合法权益、规范旅游市场等方面有了明确规定，还为整治旅游行业乱象提供了法律依据，希望《旅游法》的实施能为消费者提供一个良好的旅游环境。我们拭目以待。

## 链接

## 《旅游法》公众关注点

### 景区门票不能随意涨价

【案例】湖南省凤凰古城景区整体打包收费。“五一”小长假，凤凰古城遭遇了游客“用脚投票”，游客数量减少去年同期六成。

《旅游法》明确，严格控制价格上涨，公益性景区逐步免费开放，景区提高门票价格应当提前六个月公布，旅游者有权选择购买合并景区单项票，涨价应举行听证会（出席人员须含旅游者）。

### 旅游开发不能对资源环境造成破坏

《旅游法》明确，由各级人民政府组织编制旅游发展规划；对跨行政区域旅游资源进行利用时应统一编制；对特定区域内的旅游项目、设施和服务功能配套提出专门要求；应与土地利用总体规划、城乡规划、环境保护规划以及其他自然资源和文物等人文资源的保护和利用规划相衔接。

### 旅游者“投诉有门”

【案例】小伙李某报团准备到杭州游玩，却在途中出了车祸。当李某向旅行社要求赔偿时，旅行社、地接社、客运公司“踢起了皮球”，纷纷推卸责任。李某索赔无门，将几方告上法庭。

《旅游法》明确，县级以上人民政府应当指定或者设立统一的旅游投

诉受理机构。受理机构接到投诉，应当及时进行核实或者移交有关部门处理（并告知投诉者）。

### 旅游安全及救援

《旅游法》明确，县级以上人民政府统一负责旅游安全工作；突发事件或者旅游安全事故发生后，旅游经营者应当立即采取必要的救助和处置措施；旅游者在人身、财产安全遇有危险时，有权请求救助（旅游者接受相关组织或者机构的救助后，应当支付应由个人承担的费用）。

### 旅游途中禁止不文明行为

【案例】陆先生到故宫游玩，端着相机将三大殿拍了个够，回家查看照片时发现保和殿匾额上右下角处，可隐约看到“到此一游”几个字。

《旅游法》明确，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。

### 不可抗力责任分担

《旅游法》明确，合同不能继续履行的，旅行社和旅游者均可以解除合同。合同解除的将余款退还旅游者；危及旅游者人身、财产安全的，旅行社应当采取相应的安全措施，因此支出的费用，由旅行社与旅游者分担。

# 夷齐故里人 践行水利梦

——卢龙县水务局倾力做好“四水”文章纪实

邱晓娜 赵志鹏

有着3600多年文明历史的夷齐故里、千年古县卢龙，勤劳智慧的夷齐故里人在这片热土上兴水利、除水患，接力治水。随着传统水利向现代水利的加快转变，新一代夷齐故里人接过了老一辈的接力棒，建设“四大”水利，做好“四水”文章，续写农田水利建设的新篇章，践行水利梦。

## 以“规划为先”，实施工程水利，做好水投资文章

卢龙县水务局在全省率先完成了全县农田水利发展总体规划，并积极把握中央资金投向，第一时间将项目列入国家和省、市项目库，为争取上级专项扶持资金奠定了基础。

2009年至2011年，微灌项目和小型农田水利重点县落户卢龙，是秦皇岛市的唯一；特别是水库除险加固工程，2010年，全市13座水库卢龙占了6座，2011年，卢龙又争取到15座，占全省总数的三分之一。

据统计，仅近五年卢龙县就争取到位水利资金达3亿元，实施重点项目8大类35个项目，占全县农业基础设施总投资的40%以上，大大缓解了资金投入难题。此外，为了解决水利投资瓶颈问题，卢龙县水务局积极创新水利融资机制，2012年，卢龙县泽润水务责任有限公司已经正式挂牌运行，开创了全市水利融资的先河。

## 以“民生为要”，推进民生水利，做好水保障文章

实施引青灌区续建配套及节水改造工程，使灌区输水能力不断提高。筹集资金7500多万元，分10期进行了引青灌区节水

改造续建配套工程，灌区实现年节水2000万立方米，沿渠减少灾害面积2000亩，恢复灌溉面积12万亩，改善扩大灌溉面积4.5万亩，实现亩增产粮食200公斤。

实施节水工程建设，不断提高惠民增收能力。投资7693万元大力实施节水工程建设。现已建立了具有卢龙特色的六大高效农业节水工程基地：3.5万亩葡萄酒基地、13万亩核桃基地、3500亩黄桃基地、6000亩双矮苹果基地、5万亩设施蔬菜基地、4000亩芦笋基地。

提高群众饮水质量，抓好农村人畜饮水安全工程建设。“十一五”以来，卢龙县水务局坚持创新发展，突出城乡统筹，大力实施农村饮水安全工程，不断提高居民饮水质量。目前，全县已有210个村17.6万农民喝上了放心水。

推进资源水利，以水利的可持续利用促进经济的可持续发展。卢龙县水务局实施最严格的水资源管理制度，严格执行用水总量控制、用水效率控制、水功能区控制三条红线。

## 以“安全为基”，打造生态水利，做好水安全文章

抓好河道治理工程建设，确保生态环境良好，汛期行洪安全。2009年，投资7839万元，完成了西洋河河道治理，经受住了2012年汛期2次超标洪水考验；完成柳河山善庄至孟柳河段8.7km的河道治理，可保护沿岸14个村的防洪安全；完成龙凤河9km的主河道治理及大李佃子支流4.0km的河道治理，保护了沿岸14个村的防洪安全。同时，投资8923万元，组织实施了教场

河治理工程和龙凤河污染治理工程。

加强病险水库整治，确保一方百姓平安。2009年至2012年，卢龙县水务局争取上级资金7053万元，对21座小（1）型病险水库全部实施了除险加固。2013年，争取到中央投资6076万元，组织实施了29座重点小（2）型病险水库的除险加固工程。同时，投资743万元，完成了山洪地质灾害非工程措施建设，大大提高了全县的防汛能力。

实施小流域综合治理工程建设，造就龙城秀美山川。近年来，卢龙县以小流域综合治理为抓手，完成水土流失治理面积89.14km<sup>2</sup>。通过治理，使治理区域水土流失得到有效遏制，并为农村经济发展培育了新的增长点。

## 以“和谐为本”，推进和谐水利，做好水平稳文章

卢龙县水利局秉持以人为本的发展理念，抓好河道监管、移民稳定、防汛抗旱、安全生产、信访稳定等工作，大力推进和谐水利建设，做好水平稳文章。

由于工作成绩突出，2011年，卢龙县被水利部评为全国水利建设管理先进县。2012年，卢龙县水务局被评为全国农田水利基本建设先进单位、省级文明单位、市级文明单位标兵、“全市为民服务创先争优群众满意窗口”，卢龙县水务局党委被评为省级“创先争优”先进基层党组织。

梦想就是目标，就是方向，就是前进的基石。夷齐故里人奏响了加快水利改革发展的时代强音，他们正以汗水播种着希望，以信念担负起责任，以毅力不辱使命，以实干践行水利梦。

## “给我们小微企业减税了，这可真是好消息啊！”

得知从今年8月1日起，对小微企业中月销售额不超过2万元的营业税纳税人暂免征收营业税的消息，一位小微企业的负责人说。新政策实施以后，这家企业每月大约能省下近千元的税款。霸州市地税局采取有效措施，迅速贯彻落实优惠政策，全力扶持小微企业发展。

该局抽调业务骨干组成政策效应分析小组，深入辖区小微企业，认真征求企业纳税人对营业税、增

## 安国警方抓获吸毒情侣

一对20出头的小情侣，因为追求刺激、吸食毒品，毁了他们该有的幸福。近日，安国市公安局城区刑警中队抓获了这两名涉嫌吸毒人员。8月23日，该中队接群众举报，在安国市祁州镇一出租屋内有涉嫌吸毒的男女。接到报案后，民警立即赶到现场。在该出租屋内物品一片混乱，一男一女正坐在房间沙发

## 三河交警开展“护卫天使”行动

为了切实加强校园周边道路交通安全管理工作，三河市交警大队推出“四个一”举措，强力推进新学期“护卫天使”行动的深入开展。该大队坚持“上好一课”，以民警进校上交通安全课为主要形式，增强全市各中小学生和幼儿的交通安全意识；“发放一信”，撰写并印制致全市中小学生学习交通安全公开信，由辖区民警直接发给各个学校或广大中小学生学习；“开好一会”，召开新学

## 霸州地税助力小微企业发展

值税减免措施的意见及建议，从而掌握落实优惠政策的主动性；印制小微企业税收优惠政策宣传册，采取多种方式进行大力宣传；开辟专门申报窗口，同时安排业务骨干开展政策培训，在办税服务厅设置咨询服务岗位，现场指导小微企业纳税人咨询、申报。

经粗略统计，该局共有符合减免条件的纳税人400多户，全年预计减免税款200余万元。 闫玉霞

## 上，神情恍惚。民警迅速将屋内男子制服，

随后在房间内搜出新型毒品疑似物。于是，民警将涉嫌吸毒的陈某和秦某带回刑警队审问。

经鉴定，缴获的粉末就是一种新型毒品。经尿液检测，陈某和秦某尿液检测呈阳性。陈某供述，因为长期吸食毒品，不仅花掉了他们所有的工资，身体也日渐消瘦。

目前，陈某、秦某已被依法行政拘留。

张亚曼

## 基层动态

主持人：范梅莉  
邮箱：fzjcdt@163.com  
电话：0311-85208367