**南京某旅行社低于成本接待和服务案**

【案由】2010年7月18日，南京杨某等12名游客报名参团港澳五日游，在港澳游玩结束返回珠海逗留期间，珠海地接导游擅自将游览百货公司行程变更为珠宝店，并极力向游客推销香烟和珠宝，但游客都不愿意购买，为此双方发生激烈争吵，导游威胁并将所有游客赶下大巴车，双方对峙1小时之后，司机自愿将游客送到广州白云机场，导游一度阻拦。事后，游客将导游骂人的视频上传网络，并向南京市旅游质量监督管理所投诉南京市某旅行社未经旅游者同意擅自将旅游业务委托给其他旅行社，以及向深圳地接社支付的费用低于接待和服务成本。

【处理】在历时40余天的案件查处中，南京质监所与香港旅游业议会、深圳市文体旅游局密切合作，实地在南京、深圳、珠海、广州等地调查取证，取得了案件的一手证据。

经调查，该旅行社组织“港澳精品五日游”旅游活动，未事先征得游客同意即委托给深圳某旅行社，且没有将旅游目的地受委托旅行社的名称、地址、联系人和联系电话告知游客；该旅行社与深圳某旅行社的团费确认书标明地接费用为450元/人，同时深圳的旅行社承认南京的旅行社向其支付的费用低于接待和服务成本，且同时期南京的“港澳五日游”地接社费用报价在每人1300-1800元之间，深圳和广州的“港澳4-5天游”的成本价在每人1218-1500元之间，表明该旅行社付给深圳某旅行社的费用低于“港澳五日游”的接待和服务成本。

依据《旅行社条例》，南京市旅游园林局对该旅行社作出责令改正、罚款三万元、停业整顿1个月的行政处罚。停业整顿期间正值旅游报名旺季，该社51家门店，1个月不能营业，经营损失可见一斑。处罚该社后，南京“港澳游”不约而同“涨价”，过去在广告中常见到的“千元港澳游”已经被“品质旅游，伴你远行”取代。