

免费赠阅



文明旅游 理性消费

云南省旅游发展委员会 编



云南大学出版社



文明旅游

理性消费

云南省旅游发展委员会
编



云南大学出版社

丽江古城

图书在版编目(CIP)数据

文明旅游 理性消费 / 云南省旅游发展委员会编

— 昆明 : 云南大学出版社, 2017

ISBN 978-7-5482-2952-0

I. ①文… II. ①云… III. ①旅游—礼仪—中国

IV. ①K892.27

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2017) 第 083103 号

文明旅游 理性消费

云南省旅游发展委员会 编

责任编辑: 严永欢

装帧设计: 云南神州行商务展览有限公司

出版发行: 云南大学出版社

印 装: 昆明华顺印刷有限公司

开 本: 787mm × 1092mm 1/32

印 张: 1.125

字 数: 29 千字

版 次: 2017 年 3 月第 1 版

印 次: 2017 年 3 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978-7-5482-2952-0

社 址: 昆明市一二一大街 182 号

(云南大学东陆校区英华园内)

邮 编: 650091

电 话: (0871) 65033244 65031071

网 址: <https://www.ynup.com>

E-mail: market@ynup.com

本书若有印装质量问题, 请与印刷联系调换。

联系电话: 0871-68102306

目 录

CONTENTS

No. 1 文明旅游	02
No. 2 安全旅游	06
No. 3 理性消费	10
No. 4 理性维权	14
No. 5 文明旅游行为规范	17
No. 6 云南省主要旅游线路和旅游产品成本参考价格	27
No. 7 抵制不合理低价游 牢记旅游维权歌	32
No. 8 旅游投诉服务机构及电话	34
No. 9 云南各州市旅游发展委员会投诉电话	34

NO.1 文明旅游

出门旅游，始终是在展示游客的文明素质状况，一言一行都代表着游客所在地区、所在城市的居民形象，中国出国旅游的游客就代表着中国人的形象。因此，文明旅游非常重要。

（一）言行文明

1. 懂礼貌，知礼仪，重礼节，讲文明，举手投足得体大方，谈吐交流文雅礼貌，避免不文明的语言和行为。

2. 多用“请”“谢谢”“打扰了”“对不起”“请原谅”等文明用语。

3. 不随地吐痰和口香糖，不乱扔废弃物，不随地大小便，不在别人面前挖鼻孔、剔牙，咳嗽、打喷嚏，放屁注意遮掩避人。

4. 不在禁烟场所吸烟，不在有禁止拍照标志的地方拍照，不攀爬禁止攀爬的物体，不涉足禁止涉足的场所，不穿越踩踏不宜穿越踩踏的绿地。

5. 在公共场所守秩序，不拥挤抢先，不喧哗吵闹，排队遵守秩序，不在公共座椅上躺卧。

6. 不强行与人合影，不长期占用公共设施，尊重服务人员的劳动，尊重各民族宗教习俗。

7. 服装整洁美观，不敞胸露怀，不蓬头垢面，不在公共场所脱鞋，根据旅游项目和旅游场所（如博物馆、教堂、艺术殿堂、寺庙等）选择适合的衣着，正式场合（如商务洽谈、宴会等）尽量着正装或职业装。

8. 注意展示文明素养，理解尊重目的地国家和地区
的宗教信仰、风俗禁忌，避免无知冒犯，引发冲突。

（二）食宿文明

1. 在入住酒店时注意秩序，不争抢，不大声喧哗，
不在禁烟大堂吸烟。

2. 尊重服务员，服务员问好时友善回应，注意维护
客房和公用空间的设施、设备及整洁卫生，按照所在国
家、地区的习俗支付小费。

3. 就餐时注意文明礼貌，谦让老人、长者、残疾人
和妇女，照顾儿童。

4. 吃自助餐时选用食品适量，不熟悉的先少取，尽
可能将所取餐饮品用完，不大声说话，以注意维护餐
品卫生。

5. 不在禁烟餐厅或其他区域吸烟，在可以吸烟的餐
厅吸烟时要注意其他客人的感受。

（三）交通文明

1. 乘坐飞机、轮船、火车等交通工具时，按要求提
前抵达办理相关手续，积极配合安全检查，不携带禁
带物品；遵守秩序，不抢先，不插队，文明礼让，不
大声喧哗，注意维护环境。

2. 乘坐交通工具时，礼让照顾老、弱、病、残、幼、
孕和抱小孩者，主动让座或请他人让座。

3. 遵守交通规则，不随意横穿马路，不在马路和
人行横道线上停留、交谈。

4. 乘游轮时，不要将杂物、烟蒂等丢出船外，不要

在船舷和甲板上随意舞动衣服或围巾；夜间不要用手机筒向外晃照，以免引起其他过往船只的误会。

5. 乘观光游览车时不迟到，以免让他人等候耽误行程计划，年轻游客尽量坐到车厢后面，把前面的座位让给老人和妇女儿童。

（四）观光文明

1. 注意保护生态环境，不随意踩踏绿地、攀折花木和果实，不追捉、投打和随意乱喂动物。

2. 保护文物古迹，不随意涂刻、攀爬、触摸文物，拍照摄像遵守规定。

3. 要把果皮、纸屑、杂物等废弃物丢进垃圾桶，不要弃置在地上或抛入水池中，并注意垃圾分类投放。

4. 在景区拍照时，要主动谦让，不要争抢，也不要妨碍他人拍照，请他人帮助拍照要道谢。

5. 多为他人提供方便，如行经曲径小路或小桥、山洞时，要主动为老弱妇孺让道，不争先抢行。

6. 参观博物馆、教堂、艺术殿堂、寺庙时，要遵守禁烟、禁食、禁饮、禁用闪光灯拍照等规定，不随意触摸展品、文物和其他器物。

（五）娱乐文明

1. 提倡健康娱乐，抵制封建迷信活动，拒绝黄、赌、毒。

2. 观看电影或演出提前进场，因故迟到，可请导座员协助就坐，注意保持安静。

3. 不乱发议论，尊重演员，节目完毕应鼓掌致谢，



整场演出结束演职员谢幕时要起立鼓掌；演员出现失误要谅解，不起哄、吹口哨和喝倒彩。

4. 观看体育比赛时，尊重比赛双方和裁判，遵守赛场规定和秩序，不失态失控狂呼乱叫，不辱骂裁判员和运动员，不向比赛场地投掷杂物，禁止闯入比赛场地。

5. 食物及饮料包装等废弃物品自行带离比赛场馆并投入垃圾箱。



NO.2 安全旅游

旅游是求乐、求知、求健康的活动，不像日常的衣食住行那样为生活所必需。不能切实保证安全，谁也不会出门旅游。很多安全防范还与顺畅出游有密切关系。

（一）证件安全

1. 护照、签证、身份证、信用卡、机票车船票及文件等身份证明和凭据，必须随身携带，妥善保管。

2. 出境旅游时最好将上述证件复印，一份留在家中，一份连同几张护照相片随身携带，并记下所持护照号码，以备急用。

3. 遇到有人检查证件时，不要轻易应允，而应报告导游或领队处理。如导游或领队不在现场，要有礼貌地请对方出示身份或工作证件，否则拒绝接受检查。

4. 证件一旦遗失或被偷被抢，要立即报告领队并向警方报案，同时请警方出具书面遗失证明。出国或出境游客要向目的地相关机构申请补发签证，向我国使（领）馆等机构申请补办旅行证件。

（二）财务安全

1. 一定要保管好自己的证件和贵重物品，不要把现金和贵重物品放在托运行李、外衣口袋或易被割破的手提包中。

2. 不把现金和贵重物品放在宾馆房间或旅游车中。

3. 在转机、转车人多拥挤时，要注意清点行李物品，防止遗失。

4. 不要让也不要帮不相识的人看管或托运行李。

5. 发现钱物丢失或被偷盗，要立刻报告导游或领队并报警。



（三）人身安全

1. 远离毒品，不接受陌生人的搭讪，防止人身受侵害。

2. 参加旅游活动时，尊重所在国或地区，特别是有特殊宗教习俗国家或地区的风俗习惯，避免因言行举止不当引发纠纷。

3. 注意防盗、防骗、防诈、防抢、防打，出门时尽量不要携带贵重物品及大量现金，不要在自驾车明显处摆放贵重物品，修车时务必先锁好车门，不要将证件、文件、钱包等重要物品放在易被利器划开的塑料袋中，不要在黑暗处招呼出租车。

4. 遇到地震、台风、火灾、洪水等自然灾害或政治动乱、战乱、突发恐怖事件或意外伤害时，要冷静处理并尽快撤离危险地区。在境外可向中国使（领）馆寻求咨询和协助。

5. 人身安全受到威胁和伤害时，应立即向当地警方报案，要求警方提供保护，并取得警方的书面证明。

（四）交通安全

1. 乘坐飞机时，注意飞行安全，系好安全带，不携带危险或易燃物品，全程关闭手机，起飞和降落时不使用其他电子设备。

2. 乘坐船、快艇等水上交通工具时，要穿好救生衣或套好救生圈。

3. 在国外乘坐旅游车时，不乘坐第一排的工作人员专座，此专座只有工作人员保险，游客乘坐发生意外得不到赔偿。

4. 发生交通事故时不要惊慌，要采取自救和互救措施，保护事故现场，并迅速向领队、导游及警方报告。

（五）饮食安全

1. 在指定或下榻的宾馆和餐厅用餐，不购买和饮用无证照小摊贩或地摊提供的饮料食品。

2. 坚持饭前便后洗手的习惯，不吃过期或不洁净的饭菜瓜果，尽量不自带食品，出国旅游自带食品往往不能通过海关检疫。

3. 牢记自己的饮食禁忌，不盲目尝鲜、贪吃、乱吃。

4. 避免到流行病传播地区旅游。

5. 做好预防措施，携带一些常用必备药品，患病后要及时到医院就诊。出境旅游时要慎重选择携带个人药品，出境前应了解有关国家和地区的海关规定，在允许范围内选择携带药品的种类和数量，如因治疗自身疾病必须携带某种特殊药品，应请医生开具处方，并备齐药品外文说明书和购药发票。

（六）住宿安全

1. 进出宾馆房间随时关门锁门，离开宾馆时把钥匙交给总台。

2. 不要让陌生人进入房间，接到不明电话后立即挂断。

3. 正确使用房间电器等设施，不要在灯罩上烘烤衣物，注意卫生间防滑。

4. 不要在床上吸烟。

5. 要熟悉宾馆安全通道和紧急出口，遇到火灾时不要搭乘电梯。

6. 离开宾馆时，要携带一张记有该宾馆地理位置和联系电话的卡片，以便迷路后可安全返回。

7. 在宾馆的健身房或游泳池锻炼时，要注意自我保护。

8. 退房时，要检查所携带的行李物品，特别注意



证件和贵重物品及眼镜、充电器等小型物品。

（七）游览观光安全

1. 游览观光时，服从领队和导游的安排，紧跟团队，不要擅自脱团。
2. 记下领队和导游的手机号码，以备万一掉队后联系。
3. 记住旅游车车牌号和所在停车场位置，以便走失后能快速找到。
4. 在拍照、摄像时注意往来车辆和有无禁拍标志，不要在设有危险警示的地方停留。
5. 慎重参加带有刺激性、危险性的活动项目，量力而行，提高自我保护意识，服从安全人员的指挥。
6. 不到赌场和色情场所消费。
7. 夜间自由活动结伴而行，并告知领队大致的活动范围，不要乘坐无标志的车辆，不要围观交通事故、街头纠纷，不要晚归。

（八）购物安全

1. 购物时要保管好随身携带的物品，不到人多、拥挤的地方购物。
2. 在试衣试鞋时，最好请同团好友陪同和看管物品。
3. 购物时不要当众清点钱包里的钞票。



世界园艺博览会
WORLD HORTI-EXPO GARDEN

NO.3 理性消费

价廉物美是所有消费者的共同追求，但任何商品和服务的价格都是由成本加上合理利润构成的。正常情况下，商品和服务的价格不能低于成本，也不能不包含合理利润，否则企业就会无利可图，甚至因亏本而停止生产经营该种商品或者提供该项服务。

对于旅游来说，交通、住宿、餐饮、景区游览等项目费用和旅行社招徕、组织、联络、接待中支出的费用是成本，加上旅行社的合理利润构成价格。游客支付的旅游费低于价格或成本，旅行社就不会干。但由于大部分游客不了解旅游服务及其价格，一些旅行社为了尽可能多地吸引游客，就压低直观报价，用质次价高的自费旅游项目和购物活动来弥补接待费用的不足并获取利润。如果游客选择了这类旅游，旅行社及其导游等通常就要诱导、欺骗甚至强迫游客参加自费项目和购物活动，否则旅行社不仅不能获取合理利润收入，甚至还会亏本。对于游客来说，已经做好出游计划、已经报名并交纳了旅游费，特别是已经出发到了人生地不熟的旅游目的地，大多不得不听从旅行社和导游的安排，否则就会产生对立甚至发生矛盾冲突，大大影响旅游兴致、情绪，牺牲了旅游质量，出游目的得不到实现，被形象地称为“花钱买罪受”“花钱买气受”，极端的情况下身心都受到伤害。

因此，我们郑重提醒游客：出门旅游是为了寻求快乐、舒心、享受，为此在选择旅行社和产品线路时，不要以

价格高低作为唯一标准，也不宜忽视实际可能的讨价还价、压低价格，牢记“一分钱一分货”，遵循质价相符的基本原则，实现货真价实的目标。具体要注意以下几点：

（一）出游前的线路及旅行社选择

1. 尽可能详细了解旅游价格所包含的项目及其标准，并根据常识或事先了解、掌握的信息分析其真实性、合理性，对旅行社关于机票、酒店、景区门票价格折扣、优惠的解释、说明也可以进行一些分析判断。

2. 旅行社推荐的自费项目你有权不参加，如参加则需慎重选择，并要求旅行社将其纳入旅游计划和价格中。

3. 根据自己的消费能力选择合适的旅游线路及行程安排。在不影响旅游目的的情况下，尽量避免在旅游高峰期去热点线路旅游。

4. 报名时要求旅行社出示旅行社业务经营许可证或旅行社分社、服务网点备案登记证明，看清名称、地址、业务范围。

（二）签订旅游合同

一定要与旅行社签订旅游合同，在合同中明确路线、行程、景点、交通和食宿安排及标准、购物次数及停留时间、双方的权利义务、违约责任等基本内容。如接受自费项目，则必须标明项目名称、价格。

具体应注意以下几点：

1. 参观、游览、娱乐项目要明确时间、主要内容和

门票费是否含在团款中，不接受“远观”某某景点。

2. 住宿应注明饭店名称、标准或星级、价格，必要时通过互联网等渠道提前查询，不接受“相当于三星”“准四星”“待评五星”等表述。

3. 旅游价格应尽可能细化，特别是所包含的项目内容，自费项目及价格必须在合同中标明且坚持自愿参加原则。

4. 违约责任中应明确游客与旅行社各自承担的责任及赔偿标准、纠纷处理方式、投诉机构等。

5. 签完合同后，一定要看清合同是否加盖了旅行社公章，以确认合同真实有效。

6. 建议游客购买旅游意外保险。

（三）旅游购物

1. 出游前了解目的地的特色产品、纪念品等旅游商品及其性能、价格，并做好准备。

2. 购物时尽量了解所购商品的相关知识，辨别真假优劣。

3. 注意听取导游和其他游客的善意提示，尽可能不受“大家买了我也买”等心理影响。

4. 应选择证照齐全的销售场所，并记住索要发票，以便出现上当受骗时索赔。对于贵重物品，不提供购物凭证和必须提供的证书、手册就不买。

5. 到实行购物退税制度的国家，注意按照导游、旅行社的提示办理退税，但一般不要完全交由境外导游或旅行社办理，以防欺诈。

(四) 旅游过程中

1. 一般不接受导游、旅行社提出的变更旅游计划、调整项目或压缩计划项目时间、增加新项目等建议，若是由于天气、景区游客数量过多等原因所进行的日程顺序而不是项目内容的调整可以接受。

2. 导游、旅行社等临时提出的新项目，应该问清内容、特性、收费标准，如果想参加，应该要求导游、旅行社将这些内容补充写入行程计划并签字或盖章，否则拒绝参加。

3. 听清导游对每天次日行程安排的通知，严格遵守安排的时间，同时督促导游、司机、旅行社等也严格遵守。

4. 服从导游和旅行社按照合同所进行的旅游组织安排，有疑问及时向导游或旅行社提出。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争取合理赔偿。这既是为建设和谐社会、和谐世界贡献力量，也是旅游活动所必需的。离开了和谐，旅游就失去了基础和依靠。

NO.4 理性维权

（一）游客享有的权利

1. 人身和财产安全不受侵犯的权利。
2. 人身、财产受到损害时依法索赔的权利。
3. 公平交易、获得质价相符的旅游商品和服务的权利。
4. 自由选择旅游产品及其生产者、提供者的权利。
5. 拒绝参加旅行社在旅游合同之外安排的购物活动或者需要旅游者另行付费的旅游项目的权利。

（二）旅行社应该按合同约定提供旅游服务

《旅行社条例》规定，旅行社与旅游者签订的旅游合同中需要载明以下事项。

1. 旅游行程的出发地、途经地和目的地，旅游行程中交通、住宿、餐饮服务安排及其标准。
2. 旅行时统一安排的游览项目的具体内容及时间。
3. 旅游者自由活动的时间和次数。
4. 旅游者应当交纳的旅游费用及交纳方式。
5. 旅行社安排的购物次数、停留时间及购物场所的名称，需要旅游者另行付费的游览项目及价格。
6. 解除或者变更合同的条件和前景通知的期限。
7. 违反合同的纠纷解决方式及应当承担的责任。
8. 旅游服务监督投诉电话。
9. 双方协商一致的其他内容。

因旅行社原因未按合同约定标准提供服务的，如减少游览项目或者缩短游览时间的，增加或者变更旅游项目等，都属于擅自改变合同安排，由此造成旅游者损失的，旅行社应负责赔偿。

（三）旅游投诉受理机构

参加旅行社组织的旅游活动，发生违反合同约定的