

关于“连州市湟川三峡无半价门票优惠”的旅游纠纷典型案例分析

案情简介

某游客携带两名子女到连州市湟川三峡-龙潭文化生态旅游度假区景区游玩，游玩前了解到进入该景区的学生和未成年人可享半价优惠。游客到达景区后出示两名子女的相关证明证件（包含户口本、学生证等），但景区工作人员仍要求游客两名子女缴纳全票，游客认为十分不合理，故通过 12345 政府热线将此事投诉至连州市文化广电旅游体育局，望协助处理景区存在乱收费的问题。

连州市文化广电旅游体育局执法人员接到该投诉后，组织专人赴景区进行调查，并积极与投诉人电话沟通。经调查，该游客的两名子女年龄分别是 18 岁和 10 岁，其中 18 岁学生身高超 1.5 米，学生卡已过期，未提供其他有效证件，不符合半价优惠条件。但因景区人员的工作疏忽，未核查 10 岁小孩的有关证件，导致本应享受门票优惠的小孩未享受半价优惠。经后续调解，双方达成和解，景区退还多收取的门票款 25 元。

案件评析

根据《广东省游览参观点价格管理办法》第十一条第二项“所有游览参观点（含商业性的游览参观点）应对1.4米以下儿童、60岁以上老人实行优惠票价。提倡对1.1米以下儿童、70岁以上老人实行免费优惠。”、第三项“具有公益性、教育性的游览参观点应对学生实行优惠票价。”

景区按照《广东省游览参观点门票价格管理办法》规定，对全日制大学本科及以下学历学生、6周岁（不含6周岁）-18周岁（含18周岁）未成年人、身高1.2米以上1.5米（含1.5米）以下的少年儿童，凭有效证件（现场测量身高）享受半价优惠，相关优惠及优惠条件已按照物价部门要求在售票窗口公示。高中毕业生游客因没能提供有效证件，不符合优惠条件，按规定不能享受优惠；10岁游客符合优惠条件，但售票员工作疏忽没有给予优惠，理应退还票款。

建议提示

随着出游成为大众休闲娱乐的常见方式，国家提倡旅游景区对小孩、学生、老年人、现役军人、残疾人等群体实行门票优惠，游客在出游前应做好安排，带上需要用到的各种有效证件，遵守规定，购票时主动出示有效证件。旅游景区在响应国家号召、执行规定的同时，应加强员工培训，加强与游客的沟通，做好旅游服务工作。