



第三季度郑州旅游满意度全国50个城市倒数第二

市旅游局致歉:对不起市民、游客

同时叫屈:很多问题不是我们能解决的

郑州旅游局网站已更新,没有这个致歉声明

10月13日,国家旅游局发布了第三季度全国50个旅游城市游客满意度调查报告,郑州以63.90分的总分位列倒数第二。而在第一季度时,郑州市也位列倒数第二。

昨日上午,市旅游局召开媒体座谈会,该局负责人就此向郑州市民以及游客表示歉意,并透露正在起草一个总体的整改方案,内容涉及游客反映较多的出租车宰客、黑导黑社、市民文明素质不高、景区门票不透明等问题,近期就会出台。

晚报记者 胡审兵

旅游局致歉 “我们的工作没做好”

昨日上午的媒体座谈会上,郑州市旅游局局长岳俊华带领相关主管副局长、主管处长就第三季度全国游客满意度调查中游客反映的问题进行了介绍、说明。

该局负责人表示,虽然此次游客满意度调查中反映的问题,有些不属于旅游部门具体负责的范围,但旅游局也有传达、联系、汇报的责任,“由于我们的工作没做好,影响了郑州形象,对不起市民,对不起游客”。

岳俊华介绍,国家旅游局的这个调查结果公布后,市委、市政府非常重视,专门召集了相关的局委、县(市)区政府的主要负责人召开会议,对下一步如何改进工作提出了明确要求,并责成市旅游局牵头起草一个综合的旅游整改计划,目前该方案正在征求意见和细化之中,很快就会出台。

对于景区门票、旅游基础设施等问题

旅游局:很多不是我们单个部门能解决的

该局相关负责人介绍,在结果公布后,市旅游局先后两次派人到北京中国旅游研究院详细了解调查报告的内容及样本采集过程。调查人员主要集中在二七广场、机场及火车站等人口密集地区进行的调查。

从游客反映的信息来看,综合评价信息共44条,其中正面信息14条,负面信息30条。

从反映的内容来看,涉及的景区门票价格不透明、景区周边餐饮价格过高、旅游基础设施存在问题、通过景区的车辆不多、对待游客热情不够、少林寺一日游有欺客现象等问题。

该局相关负责人称,从游客反映的内容来看,已经

是大旅游的概念,很多问题已经不是旅游局单个部门能解决的。

据了解,景区门票价格属于物价部门的管理范围,有些国有景区的门票价格调整需要物价部门批准,如黄河风景区;现在很多民营的景区,都是自主定价,最后价格向物价部门备案。“很多时候,景区门票价格调整,连我们旅游局的人也不知道。”

基础设施属于市政及交通部门的管理范围,比如游客反映的在汽车站、火车站找不到公交车或者旅游车等。

对市民的教育引导属于文明办的职责范围,出租车宰客属于交通部门的管理范围。

针对游客咨询不便的问题

旅游局:春节前开通12301旅游服务热线

市旅游局相关负责人介绍,针对游客咨询不便的问题,在明年春节前将正式开通12301旅游服务热线,24小时值班。

旅游标识牌的问题,目前已经安置完毕,昨日起开始验收,将于这个月底全部完工,这些旅游标识牌主要集中在市区三环以外的地方,“都是按照标准制定的,旅游标识牌指示怎么前往哪些景区,和市区的道路交通牌不一样”。

同时,郑州市还将仿照中国旅游研究院所做的游客满意度调查报告内容,结合本地实际简化内容,对郑州各县市的旅游作一个游客满意度的测评,目前起草的文稿正在讨论中。

规划建设郑州旅游服务中心,预计明年建成投入使用。还将和媒体联合开设旅游大家谈之类的栏目,让游客、网友支持、了解郑州。



对于旅游局网站多年未更新问题 旅游局:更新速度可能慢了一些

对于网友反映的郑州旅游局网站多年未更新的问题,该局解释称,网上搜索,可以找到4个以“郑州旅游”命名的网站,其中“郑州市旅游局”和“郑州旅游资讯网”均属于旅游局的网站,“由于市旅游局准备在郑东新区建设一个游客服务中心,届时将会建成一个功能先进的网站,但这个服务中心还在建设中,预计明年将会建成投用,所以目前的郑州旅游局的网站更新速度可能慢了一些,但目前已经更新了。”

昨晚,记者通过百度搜索发现,“郑州旅游资讯网”的网站内容确实已经更新,但没有找到这个致歉声明。另外,郑州天气预报是16℃~28℃,点击进入发现为5月18日天气预报。