



去年全市旅游投诉 182起

景区成焦点,旅行社投诉以违反合同约定为主要内容 下一步,公开曝光违规行为并记入企业诚信档案

上周,记者从郑州市旅游质量监督管理局(以下简称“市质监所”)了解到,去年郑州各级质监机构共受理旅游投诉182起。其中,景区(点)投诉达121起,服务再次成为投诉焦点。而旅行社类投诉则主要表现为旅行社违反合同约定,违背行前承诺,降低服务质量标准。

记者 刘书芝 通讯员 王利霞

现象

景区(点)服务成为游客投诉焦点

透过市质监所及各级质监所受理公示记者发现,在去年旅游投诉中,全市各级质监机构共受理投诉182起,其中景区类投诉就达121起,成为投诉焦点。“这些问题表现在方方面面。”市质监所副所长陈曙光说,“有投诉景区烧高香的,有投诉在地市购好票到景区不让进的,还有投诉服务中心不提供饮用水、景区骑马挨宰的、工作人员态度差的等。”

分析原因,市质监所所长夏春明认为,这主要由于某些景区管理不到位、工作人员

素质不高,对待游客态度生硬,造成游客不满而引起投诉。还有景区优惠政策落实问题的,比如老年人、军人等特殊人群,由于目前我国法律、法规对于特殊人群的优惠政策没有非常具体统一的规定,导致不同地区和景区执行政策不一致,投诉纠纷增加。

旅行社投诉违反合同为主要内容

去年,旅行社类投诉虽占比较小,但违背行前承诺、降低服务质量标准、导致游客利益受损等违反合同约定行为,仍然成为旅行社

社被投诉的主要原因。

此外,个别从业人员业务素质不高、服务意识不强,在工作中不够认真负责、耐心细致,有与旅游者发生争执现象;导游应对突发事件能力差,不能及时化解矛盾,做好优质服务;旅行社工作疏忽造成各种纠纷及因团款纠纷,将矛盾转嫁给旅游者等引发投诉的,也不时出现。

而星级饭店类投诉,主要问题则为星级饭店或宾馆服务人员态度恶劣、卫生条件差、设备破旧等。

重大投诉将被曝光

夏春明说,下一步还将加大旅游市场执法检查力度。充分发挥各县(市)、区旅游质监队伍的作用,建立旅游与工商、公安、交通、物价、技术监督等部门联合执法的机制,严厉打击低价恶性竞争、违反旅游合同强制消费、擅自降低服务标准等违规违纪行为。

对违规的旅游企业和从业人员,除在网站上公示外,还将曝光其违规行为,并记录企业诚信档案,以此加强对旅游市场价格的规范,坚决制止零负团费等低价恶性竞争行为。

本报携手景区邀您当花农 想免费种月季吗? 去新乡天界山吧

春回大地,万物吐绿,正是植树种花的好季节。本报举办的“春暖花开 畅游天下”活动本周启动,其中,特联合新乡天界山景区举办“千家万户郑州市民‘爱市花,种月季’”活动,征集1000个家庭1万名市民参与种植月季花,市民今日起即可免费报名。同时诚邀广大苗圃企业参与捐助月季苗活动。

作为郑州市民钟爱的市花月季,很多人对她都有独特的感情。本报发起郑州市民到天界山进行月季种植活动,旨在进一步激发郑州市民对市花——月季的喜爱。天界山景区地处南太行腹地,独有的温带大陆性高山气候及花岗岩风化砂质土壤,非常适合月季生长,景区将辟出龙吟峡进行大面积野外种

植,龙吟峡相对封闭的植被环境为月季品种保持提供了野外生长环境,同时也可对月季品种繁育提供地理条件。

为此,本次活动主办方特意到新乡回龙天界山景区现场查看,一致通过将天界山龙吟峡作为春游“爱市花,种月季”活动主场地。即日起,您即可拿起手中的电话报名参



与。届时,景区将对参加月季种植的市民提供免门票优惠,还对种植的月季进行铭牌说明,景区统一进行管理。

活动咨询电话:15838111229

记者 胡审兵



农历二月二,民间有说法叫“龙抬头”。

这一天,在古都淮阳太昊陵,一场每天往往会有几万人参与的庙会均会如期迎客。至三月初三的这段时间,河南、河北、安徽、山东等省的祭祖者云集淮阳。在这里,你可以虔诚地供上一炷香,为自己的家人、祈福;在这里,你可以亲临人类始祖伏羲的陵园,品味精神的朝圣之地;在这里,你可以置身太昊伏羲氏的陵庙,感受天下第一陵的壮观;在这里,你还可以看到形态各异的可爱泥泥狗,重温童年的乐趣。

祭祖原始遗俗——担经挑

从古到今,太昊伏羲陵前就香火不断,历代皇室贵族、文人墨客均来淮阳朝宗谒祖。二月古庙会会期之长、范围之广、人数之多,为中原地区庙会所独有。

庙会现场,您会看到一群群身着黑衣、肩担花篮、手敲竹板边舞边唱的妇女,她们时而慷慨激昂,时而低吟诵唱,这舞蹈名叫“担经挑”。舞者多高举黄绫青龙旗,浩浩荡荡从四面八方来到太昊陵,先祭拜“人祖爷”,然后到通天殿、显仁殿、伏羲墓前表演担经挑。担经挑传女不传男,这是远古流传下来的规矩,是原始社会以舞祭媒保留下来的一种遗俗,是集祭祖、娱神、求子为一体的祭拜形式,是原始巫舞的演变,是淮阳独有的祭祀太昊伏羲氏的巫舞。

其他如拴娃娃、抢旗杆、送楼子、摸子孙窑,以及信灵还俗、交尾泥泥狗等,也无不表现着远古时代人们对生命起源的生殖崇拜。



寻根淮阳 祭祖伏羲

太昊陵二月古庙会,古朴习俗看点多

原始图腾“活化石”——泥泥狗

泥泥狗是太昊陵泥玩具的总称,当地老百姓叫它“灵儿狗”,说它是给“人祖爷”守陵的,把它奉为祭祀伏羲的神物。

自古以来,太昊陵庙会期间,街两旁摆满了琳琅满目的泥泥狗,南来北往的游人香客到太昊陵祭拜过“人祖爷”后,都要买些泥泥狗带回去,不仅沾沾泥泥狗的灵气福气,还可以驱邪避灾。

淮阳泥泥狗为泥质,黑底,上绘红、黄、绿、粉、白五色点线图案,有孔,能吹出“鸣

鸣”声。这些稀奇古怪、神秘虚幻的动物有着神奇的名字:人面猴、人面鱼、猴头燕、草帽老虎、多头怪、独角兽、猫头猴……学者们称淮阳泥泥狗为保存至今的“真图腾”、“活化石”。

千百年来,泥泥狗的制作方式和这个古老的传说在淮阳民间代代相传,生于泥土,长于泥土,又归于泥土,这泥土里留下了先民们生活与劳作的密码,也承载着子孙万代对祖先的尊崇与追念。

人类繁衍崇拜的象征——布老虎

在太昊陵庙会上,随处可见到琳琅满目的布老虎,红的、黄的,单头、双头,直卧、侧卧,色泽鲜艳、形态各异,逛庙会的人买上几个带回去,希望儿女不受邪恶侵犯,吉祥如意。

据专家介绍,淮阳人喜爱老虎还源于伏羲、女娲兄妹成婚的传说。相传远古洪荒时期,一次大洪水给人类造成巨大灾难,伏羲、女娲兄妹伏在白龟背上逃过洪水大难。洪水过后,世上只剩兄妹二人,为繁衍人类,他们各自去寻找配偶,但遍寻都无第三人,便商定以滚

石为媒,合而为婚。伏羲羞于看见妹妹,遂自变老虎,以草遮面,与其妹成婚,使人类得以延续。伏羲、女娲被称为“人祖爷”和“人祖奶奶”,所以布老虎已不是普通意义上的装饰品和玩具,是后人对人祖伏羲、女娲的怀念与敬仰,是早期人类繁衍崇拜的物化与象征。

二月古庙会,到底还有多少故事值得您品味?寻根淮阳,祭祖伏羲,淮阳太昊陵有多少精彩值得期待?来了就知道。庙会期间,太昊陵门票优惠至20元,您还等什么? 书芝

旅行社报名电话:

河南金太阳国际旅行社:68738370、68740788

郑州金辉国际旅行社:63588104、63588103

景区咨询电话:0394-2693610、2691369

网址: <http://www.taihaoling.gov.cn>

自驾线路:郑州—京珠高速—许昌—永登高速—大广高速—商周高速—淮阳出口