

关注度

一季度全省受理旅游投诉 168 件

清明上河园连续 4 个季度遭投诉

外出旅游一定要学会签合同留证据

□记者 胡审兵

本报讯 记者昨日从省旅游局获悉, 2012 年第一季度, 全省旅游秩序良好, 未发生重大旅游投诉。全省共受理旅游投诉 168 件, 另外全省处理游客电话投诉 84 件, 现场调解 29 件, 接受游客咨询 752 人次。

一季度正式立案受理投诉 55 件

据介绍, 在全省受理的 168 件旅游投诉中, 正式立案受理 55 件, 包括省旅游质监所受理 8 件, 郑州市旅游质监所受理 7 件, 开封市旅游质监所受理 6 件, 洛阳市旅游质监大队受理 26 件等。

在正式受理的 55 件旅游投诉中, 涉及旅行社的 23 件, 占投诉总数的 42%; 涉及景区的 17 件, 占投诉总数的 31%; 涉及酒店的 1 件, 占投诉总数的 2%; 其他 14 件, 占投诉总数的 25%。

目前, 55 件旅游投诉中, 有 49 件调解处理完毕, 有 5 件正在处理之中, 有 1 件投诉经当事人双方同意, 移交法院受理。

被投诉的景区、旅行社有 32 家

根据省旅游局公布的数据, 被投诉的旅行社涉及河南海外旅行社、河南省中国国际旅行社、河南省中国青年旅行社、河南中州国际旅行社、河南金城国旅、河南中侨国际旅行社、河南职工旅行社等 17 家。

被投诉的景区涉及清明上河园、嵩山少林

景区、白马寺景区、开封延庆观景区、开封府景区、洛阳王城公园景区、洛阳中国国花园景区、洛阳洛浦公园景区、栾川伏牛山滑雪场景区、焦作云台山景区、濮阳戚城景区等 15 家。

从省旅游局去年至今公布的数据来看, 清明上河园等景区连续 4 个季度遭到游客投诉。

投诉反映的主要问题都是啥

根据省旅游质监所的综合统计, 游客投诉旅行社反映的主要问题包括: 对游客购物服务不周全, 未能与游客及时沟通; 春节期间东南亚一些海岛游持续火爆, 住房紧张, 个别酒店存在超额预订的现象, 致使部分旅行社只能临时更换酒店, 引起游客不满; 个别导游素质较低, 不能及时化解矛盾, 做好优质服务, 从而引发游客投诉; 行程安排不合理, 无故变更或减少行程引发投诉。

景区方面投诉的问题包括: 一是个别景区管理不够正规, 工作人员服务态度较差。二是因天气较冷、封山放假等原因, 在提醒服务内容不全, 未提前告知等引起游客投诉。三是个别景区停车场管理不善, 出入口没有安全警示标示或标示不准确, 车辆乱停乱放造成车内物品丢失引起的投诉。

宾馆酒店方面的投诉反映的问题主要是由宾馆工作人员服务态度差引发的投诉。

其他方面的投诉有 14 件, 主要涉及社会旅馆、旅游年票等, 存在的主要问题是旅馆软、硬设施较差, 个别游客持旅游年票不能正常进入景区等。



“领”悟市道

虚火旺盛, 请莫再乱开补药

□徐刚领

因“等待 34 年之久”的钢铁项目获批, 广东湛江市长在国家发改委门前亲吻批文。市长亲吻批文, 仿佛湛江人民已经用手摸到了金山。34 年磨一剑, 能不激动吗?

然而, 舆论关注的并非一个小小湛江市, 而是在宏观经济形势疲软背景下, 发改委近期在官网公布了多个获批项目, 外界猜测这是“新一轮经济刺激计划”的开始, 并传出“4 万亿 2.0”、“新 4 万亿”投资驱动的说法。

听到 4 万亿, 我的腿肚子就是一哆嗦。4 万亿, 千万莫再冲动了, 冲动是魔鬼。2008 年底, 我国政府为应对全球性金融危机, 推出 4 万亿投资计划以及一系列扩大内需的刺激措施。4 万亿投资在扩大内需、减少失业等方面的确发挥了很大作用, 但是, 这些经济刺激计划过于强调基础设施建设, 结果导致经济过热, 房价、CPI 居高不下, 负面作用影响仍未消除。看看众多高铁半拉子工程, 你就明白高铁“大跃进”的失策。

又譬如钢铁业, 现在的产能严重过剩, 济

南钢铁的利润率从 2008 年以前的最高 10%, 降到现在 0 以下。武汉钢铁集团甚至计划开办养猪场搞副业了。按产量计算, 武钢可是中国第四大钢铁制造商。

古语有云, 有人辞官归故里, 有人星夜赶科场。湛江市长为钢铁项目获批而亲吻批文, 武汉钢铁集团却想“弃钢从猪”。两者的做法都无可厚非, 毕竟站的都是局部立场。但是, 从全国角度看, 不容忽视的是, 我国经济经过多年的高速增长之后, 也积累下大量的问题, 如环境污染、产能过剩、通胀高企、分配不公等。现在如同对待一个虚火旺盛的病人, CPI 刚刚企稳回落, 利率刚刚由负转正, 千万不能再开大补药了, 必须以汤药慢慢调理, 调整经济结构, 转变经济发展方式, 走可持续发展之路。中国经济的高增长, 再也不能走高污染、高消耗、高剥夺的老路了。

所幸, 国家发改委相关人士表示, 称“新一轮经济刺激计划”是误解, 项目审批是依据规划进行, 并未刻意加快。“稳增长”很迫切, 但一定要汲取“4 万亿”的教训, 千万不能今天开了补药, 明天再开泻药。

旅游提示: 外出旅游要加强维权意识

综合近年来我省旅游投诉的热点问题, 省旅游质监所提醒游客外出旅游时要加强维权意识, 一是选择合法旅行社, 报名时看旅行社是否“证”、“照”齐全, 尽量选择信誉度好的旅行社。二是加强维权意识, 一定要签订旅游合同, 在签订合同时, 要仔细阅读有关条文, 必要时, 要单独约定服务项目以维护自身的合法权益。三是在旅游过程中, 如有侵害游客合法权益的事情, 要及时向当地旅游质量监督部门反映, 保留证据, 依法维权。



旅游百事通®
TRAVELING BESTONE



电话: 400-678-8666

手机扫描二维码 欣赏视频

“携手十年 龙耀中原”

《郑州晚报》推出首个全行业二维码广告专版

小方寸、大乾坤,

码上寻宝

邀您来狂欢……

庆祝《郑州晚报》冲击“大世界基尼斯”纪录成功

庆祝《郑州晚报》创刊63周年、改版10周年

价值2000的翡翠挂饰、

价值1000元的熊猫金币

有机蔬菜大礼包、

三全凌龙舟粽、

名医配置的养颜茶食珍堂的高额代金券、

价值百元的鲜花马拉湾的优惠门票……

这些都藏在6月8日的晚报二维码大寻宝版面中

立即在手机上下载安装“码上郑州”软件

做好准备, 摩拳擦掌, 等着寻宝吧



安卓手机请扫描



苹果手机请扫描

请用其他二维码扫描软件扫上图下载“码上郑州”

