

2012年12月24日 星期一  
 责任编辑:王娟 电话:6203145  
 版面设计:祁琰 校对:刘凤

# 持续强化旅游行业监管 促进旅游服务质量提升

**信阳消息**(焱 宣)今年以来,市旅游局深入贯彻落实国家旅游局《旅游服务质量提升纲要(2009—2015)》精神,深化近年来旅游服务质量提升工作成果,以全市旅游行业“讲诚信、促发展主题活动”为抓手,采取有效措施,持续强化旅游行业监督管理工作,认真解决旅游市场存在的突出问题,切实维护游客的合法权益,努力提升旅游服务质量和游客满意度,取得了良好成效。

旅游业竞争力进一步增强。继续贯彻落实《全国旅游标准化发展规划(2009—2015)》,通过积极开展旅游标准化工作,不断壮大旅游产业规模,增强产业整体竞争力。新县和港中旅(信阳)鸡公山文化旅游

发展公司正式启动了为期两年的首批全省旅游标准化示范单位创建工作。星级旅游饭店行业“准入、退出”机制建设有序推进,全市星级饭店达到32家。旅行社行业标准化建设取得新进展,全市旅行社达到42家。

旅游市场秩序进一步好转。深入开展全市旅游行业“讲诚信、促发展”主题活动,通过上下联动、强化督查等有效措施,确保活动顺利推进,旅游行业诚信意识进一步增强,旅游市场秩序进一步好转,旅游发展环境进一步优化。

旅游投诉受理工作力度进一步加大。不断加大旅游投诉受理工作力度,健全旅游投诉受理工作制度,畅通旅游投诉受理

工作渠道。一年来,共接听游客咨询电话470余次,接到游客投诉电话20余次,确定立案的旅游投诉4起,均得到了圆满答复和解决,无重大旅游事故和人员伤亡,结案率和游客满意率均达到100%。

旅游教育培训活动效果进一步深化。积极开展形式多样的教育培训活动,不断提高旅游行业从业人员的业务技能,促进旅游服务质量进一步提升。注册导游员年审工作顺利结束,共有200名注册导游员参加了年审培训,新增持证导游员55名,4名选手在第二届全省导游员大赛上获得佳绩,其中一名选手获得了英语导游组比赛第一名,为我市导游员在全省导游大赛上的历史最好成绩。

## 景点推介



许世友将军故里

许世友将军故里景区位于河南省信阳市新县田铺乡河铺村许家洼,这里是一代名将许世友将军的出生地,也是将军逝世之后的安葬之地。许世友将军是我党久经考验的忠诚的共产主义战士,无产阶级革命家,我党卓越的军事指挥员。将军戎马一生,战功赫赫。因其特殊的个性、忠国孝母的情怀和富有传奇的一生,深受世人的敬仰,每年前来拜谒、瞻仰的社会各界人士络绎不绝。景区现有将军故居、将军纪念馆、将军生前珍藏万枚毛主席像章展厅、将军墓地、许母坟等十多个景点。2008年接待游客20多万人次,已成为大别山区著名的爱国主义教育基地,将军墓地和故居被确定为省级文物保护单位。景区交通便利,南距武汉天河国际机场120公里,东距安徽阜阳机场240公里,距阳逻港150公里,距大广高速新县出口处20公里,京九铁路设有新县火车站。景区属于典型深山区,森林覆盖率达98%,地处长江流域,青山绿水,人文景观与自然景观协调融为一体,建筑多为青砖灰瓦,造型古朴,色调统一,选材适当,均能突出伟人故里特色。景区内设有2个大型停车场,能一次停车200多辆。制作有富于个性化门票,每张25元。景区现有面积0.8平方公里,其中建筑面积1000平方米,绿地面积1.5万平方米,水域面积1000平方米。依据市旅游产业规划和“让将军之光永远辉煌新县”理念,景区规划建筑面积2.8平方公里,总投资3000多万元。拟建主要景点有中山陵8号,习武场,篝火广场,红色步道等。(据信阳市旅游局网站)

## 出游贴士

### 旅游合同:谨防“编号”陷阱

报团出游,旅游合同是游客的一道“护身符”。对于先付费,再上路的旅游消费模式,合同是处理矛盾纠纷的重要依据。业内人士提醒,签订旅游合同时不要陷入“文字”陷阱,尤其是要上网核实合同编号,防止进入旅行社的套号陷阱,签订无效合同。

记者从太原市旅游质量监督所了解到,在正式签订合同之前,游客首先应该查看对方《许可证》、《营业执照》,以确定对方行为的合法性;然后,要看清楚合同是否为旅游局提供的正规合同格式,有无随意更改的条款项目,合同中是否明确旅游行程,包括乘坐的交通工具、游览的景点、住宿标准、餐饮标准、娱乐标准、购物次数等。

同时,太原市旅游质量监督所工作人员也提醒游客,不要被一些特殊字眼或隐含意思所迷惑,比如住宿中的“相当于”、“准”、“待评”几星的酒店标准,一般住宿环境与预期会有很大落差,而游览项目中的远观、车览等,一般是不进入景区的。

山西宝中旅游有限公司副经理董幸特别提醒,签订旅游合同时,最重要的还是核对旅游合同上的编号,由于每个号码是独一无二的,不正规的旅行社可能会套号,一个号复印以后签好多份旅游合同,只要游客在旅游局信息网里输入编号,就会发现输入的信息和游客的信息不符,从而判定合同为不正规合同。

“游客应关注旅游信息网的公示信息,全面了解哪些旅行社出现违规操作,受到处罚等信息,以便筛选信息。”董幸表示,意外险虽然不能保证不出危险,但是签订合同时也应注意是否包含在内,如果不包括,建议游客另行购买。

(据新华网)

## 旅图

### 隆冬天池别样美

开栏的话:本版开设“旅图”专栏,旅途中有哪些美景让您至今难忘?您又用相机记录了哪些美景?欢迎您把旅途中拍摄的美丽风景提供给我们与打大家共享。图片请以电子邮件方式传给我们,并附简单图片说明。邮箱账号 wangjuan714@163.com。



12月19日,长白山天池旁,一位游客正在登山。时值隆冬,海拔2100余米的吉林延边长白山天池早已被皑皑白雪覆盖,蓝天、白雪、山脉构成别样美景。张楠摄

### 市旅游局组团参加

## 红色景区智慧旅游培训班

**信阳消息**(焱 宣)日前,市旅游局组织我市部分红色景区负责人参加在上海举办的红色景区智慧旅游培训班。本次培训班由全国红办主办,上海市旅游局承办。全国18个红色旅游重点城市和主要红色景区60多名负责人参加了培训。

全国红办常务副主任张坚钟、上海市旅游局副局长杨劲松、安徽省红办副主任于天厚出席培训班开班仪式。全国红办宣传教育处处长白四座主持开班仪式。开班仪式上,全国红办常务副主任张坚钟就发

展红色景区智慧旅游作了重要讲话,上海市旅游局副局长杨劲松致欢迎词并介绍上海市旅游公共服务体系建设情况。

此次培训班的培训内容包括专家授课、经验交流、座谈讨论、实地教学等。专家就“红色旅游智慧景区建设”、“面向旅游景区的智慧旅游”、“旅游产业发展与智慧旅游”等专题进行了集中授课;上海市旅游局、黄山风景区、韶山市旅游局分别就“移动互联网旅游应用分享”、“智慧旅游促黄山转型发展”、“创建智慧旅游景区”等方面

进行经验交流;并举行了上海旅游网向全国红色旅游城市及景区赠送“iTravels红色之旅”平台和向五大革命圣地赠送红色旅游手机导游的签约仪式。培训期间,培训班的学员们考察了上海市中共一大会址、中共四大会址等红色旅游景点,学习了上海市发展红色旅游的先进经验。

通过此次培训,将使我市旅游行政管理机构和红色景区管理人员更加了解智慧旅游,进一步加快我市红色旅游景区的信息化建设。