

# 规范市场秩序 净化消费环境

## 市旅游局多措并举抓好旅游市场综合整治工作

信阳消息(记者 张方志)今年以来,市旅游局认真贯彻落实国家、河南省旅游局关于加强旅游市场秩序规范整顿工作的部署,严格遵循“属地管理、部门联动、行业自律、各司其职、齐抓共管”原则,多措并举、综合施策,推动全市旅游市场秩序综合整治工作扎实开展,切实规范旅游市场秩序,净化旅游消费环境,取得了良好成效。

今年年初以来,市旅游局相继下发了关于开展全市旅游市场秩序综合整治春季行动、“暑期整顿”及旅游安全和旅游市场秩序大检查工作等相关文件,联合市公安、工商、文物等多个部门下发了关于开展旅游市场秩序和旅游安全大检查工作的多个通知,召开了包括全市旅游监管工作座谈会等在内的多次工作座谈会、培训会、推进会,

对旅游市场秩序综合整治工作进行周密部署、科学部署,确保相关工作稳步推进。

在扎实开展行业整治工作的同时,市旅游局充分发挥联合检查效能,会同市工商局开展了全市旅游市场秩序和旅游安全生产督导检查,会同市公安局、市文物局开展了全市宾馆、文物建筑、旅游景区消防安全专项治理工作。据统计,半年来全市各级旅游主管部门共出动执法检查人员近200人次,检查旅游企业上百家,下发责令改正通知书近20份,层层传导工作压力、落实工作责任,确保工作部署落实到位,取得良好成效。

为提升监管能力,市旅游局组织有关旅游单位负责人共计30人,参加了河南省旅游局组织的全省旅游安全专题培训班,进一步增

强旅游主管部门安全监管工作能力;召开了全市旅游监管工作座谈会暨旅游质监执法骨干人员培训会议,邀请省内外多名专家围绕旅游投诉受理、旅游行政执法等主题,对各县区旅游主管部门的分管领导、业务人员进行系统培训,持续提升旅游监管和质监执法系统工作人员的依法行政能力。

抓好旅游投诉,组织信阳市12301管理员赴常州12301总部观摩学习,参加了河南省旅游局在漯河举办的全省旅游质监骨干培训班,进一步规范旅游投诉处理程序,丰富旅游质监工作人员的旅游法律法规知识,切实提高投诉处理能力;接听游客咨询电话560余次,接到游客投诉12件,其中属于受理范围的有效投诉8件,均得到了圆满答复和解决,结案率达到100%,游客满意率达99%以上。

## 河南省旅游局发布2017年第二季度旅游投诉受理情况公示

### 很多旅游投诉缘于服务态度



近日,省旅游局发布2017年第二季度旅游投诉受理情况公示(以下简称“公示”),公示显示,2017年第二季度,我省旅游质监执法机构共立案受理旅游投诉136件,较去年同比减少54件(同比减少28.42%)。从投诉对象看,投诉旅行社39件,占投诉总数的28.68%,同比减少27.77%;投诉景区92件,占投诉总数的67.65%,同比减少30.3%;投诉星级酒店1件,占投诉总数的0.7%;投诉导游1件,占投诉总数的0.7%。136件投诉中,现已结案124件,12件正在办理之中,结案率为91.18%;理赔金额37547.8元;接受游客咨询1570余人次。

第二季度投诉旅行社数量明显下降,39件涉及旅行社的投诉中,出境游投诉总数为5件,国内游34件。服务质量投诉18件,取消行程退团退费投诉7件,游客伤亡投诉6件,购物退货投诉3件,其他投诉5件。

投诉旅行社的主要问题集中在旅行社违反合同约定降低服务标准、增减旅游项目、地接服务不规范、退团退费清算、航班延误变更等几个方面。其中赴泰国、越南旅游线路的变更和降低服务质量而产生的投诉占比较大。投诉国内游的旅游线路目的地有:云南、海南、山西、北京、山东、广东、内蒙古等省(市、自治区),购物退货投诉问题主要涉及云南、广东等。

第二季度针对景区的92件投诉中,服务质量投诉24件,收费问题投诉17件,服务态度投诉9件,市县旅游年卡投诉7件,持证优惠投诉7件,景区拥堵滞留5件,其他投诉23件。

景区投诉的主要问题有以下四个方面:一是一些景区小交通、停车场、景区内收费项目收取费用不合理;二是部分景区服务质量较低,部分工作人员服务态度有待提高;三是部分景区设施设备还不够完善;四是少数景区节假日应急疏导措施不到位,致使游客在景区滞留或游览时间缩短。

第二季度,省局直接受理立案3件;各市县旅游投诉数量按从多到少排序:洛阳市24件,南阳市22件,安阳市13件,开封市12件,平顶山市10件,郑州市9件,焦作市8件,新乡市7件,信阳市5件,濮阳市5件,许昌市4件,济源市4件,驻马店市4件,商丘市2件,三门峡市2件,鹤壁市1件,周口市1件。漯河市无旅游受理投诉。(魏国剑)

## 信阳景区新秀——商城毛爷山



姚康明

毛爷山又叫白芽山,位于信阳市东南方一百四十公里,在商城、光山两县交汇处,属大别山北麓支脉,山势连绵起伏,地貌奇特,植被丰富,蜿蜒数里,蔚为大观。毛爷山脉东部属商城县余集镇杨■村,西北部属商城县观庙镇板庙村;西部毗邻光山县白雀园镇陈集村,山脉南部属白雀园镇鸡冠村管辖。毛爷山往东八公里是余集镇,往西六公里是白雀园镇,往北七公里是观庙镇,往南十二公里是新县沙窝镇。交通便利,区位优势明显。

千百年来,毛爷的传说故事在民间广为流传。毛爷山顶峰的毛爷庙供奉着英雄毛爷像,香火鼎盛,延续至今,几百年口口相传,声名远播,引来附近方圆百

余里的善男信女纷纷朝拜。

特别是近年来,在商城县余集镇杨棚村成功人士张德炳的发起下,不少有识之士也积极联合起来赞同出资开发毛爷山。开发者们围绕着毛爷山地区的自然生态环境和社会历史文化特色,制定了详细可行的规划,重点突出了毛爷山风景区“英雄文化”“青山绿水”“红色旅游”“生态宜居”四大特色的发掘。当地政府也给予大力支持,铺设了毛爷山脚下的水泥公路,与板庙、杨棚村相接。2016年,毛爷山景区所在地杨棚村还被纳入商城县旅游扶贫重点村。《毛爷山自驾骑游风景区规划》也得到了历届镇政府的重视。现在,开发者已开始修整毛爷山脚到山顶的阶梯道路,增盖庙宇,增设神像,并积极规划、建设



该景区内的相关景点。

目前毛爷山风景区建设已粗具规模,来此旅游、朝山的游人与香客与日俱增,大大地带动了当地经济发展,为当地居民的脱贫致富做出了巨大的贡献。

