

旅游挑剔儿

住宿



TAXI

进入旅游旺季，青岛的酒店、宾馆生意火爆起来，客满的情况比比皆是。然而，随着客人数量大增，各宾馆、酒店不仅价格上涨，服务也变得冰冷和苛刻。

毛巾脏了要赔50元

不愁客源 宾馆酒店冷起脸

本报见习记者 朱夏雅南 本报记者 陈海芹 姜萌



黄岛区“二步走” 抓好优生优育

黄岛区计划生育服务站为保障优生优育工作落到实处，采取“二步走”，第一步是加强优生咨询普及优生知识，第二步是做好产后访视保障母婴健康。

在“第一步”工作中，他们充分认识优生咨询是准孕妈妈们成功孕育健康宝宝的基石。今年以来，区服务站在区计生、卫生局的大力支持下，以优生咨询为平台，增加资金投入，通过全面更新宣传资料、完善优生网站内容等措施加强了优生知识宣传教育服务力度，全面提高优生优育知识咨询质量。今年截至目前，黄岛区计划生育服务站的优生咨询门诊共接待准孕及新婚优生咨询3500余人次，发放宣传资料4000余份，各项优生服务得到广泛社会好评。通过优生咨询，准孕妈妈们对今后怎样开始自己的受孕计划从无知到有知，从盲目到从容，对孕育健康聪明宝宝变得更有信心。

在“第二步”工作中，为产妇顺利康复、新生儿健康成长和母乳喂养的成功，区服务站积极规范产后访视管理，继续完善由区妇幼保健所、各街道疾病控制与卫生监督工作站、接产医院组成的产后访视网络。统一制定访视胸牌，规范访视人员入户访视流程，提高产后访视质量。他们不断加大产后访视监督力度。由区卫生局、计生局组织相关人员，对产后妇女进行随机电话随访，了解访视内容和访视效果，对各街道工作站访视工作进行定期评估，杜绝漏访现象，使该区的产后访视工作得到进一步规范。

全区本着“一把手”负总责的原则，区、街、居三级层层落实责任制，签订人口和计划生育工作目标责任书和协议书，把人口和计生工作纳入区委、区政府重大事项督查范围；推进依法行政，强化行政执法监督和考核，完善“法制完备、普法深入、执法规范、监督有效”的人口计生依法管理机制，开展计划生育便民维权活动。做好网络问政工作，提高计生干部执法水平和服务能力；做好科学评估，改革人口和计划生育目标管理责任制。全区上半年产后访视率达到99.60%，较去年同期上升0.4个百分点。产褥期的产妇的健康状况得到保障，母乳喂养得到正确指导。

(隋媛媛 薛虹)

●开栏的话

客人都来了 服务要跟上

本报记者 孟艳

旅游旺季到了，跟旅游相关的行业开始忙碌起来，但趁机抬高价格、服务缩水的做派颇遭诟病。越到旺季投诉越多，这似乎成了旅游行业的另类潜规则。本报特推出“旅游挑剔”专栏，替游客、市民监督维权。

旅游是一项事业，而不是一件事情，不能由着企业和从业者的脾气胡来。只有高标准的、符合国际惯例并与岛城名声相称的服务规范，才能消灭服务业从业者的“近视眼”，让岛城的旅游服务业良性循环。

弄脏浴巾 退房要扣50元

来青岛旅游的赵先生入住香港中路一家宾馆，在退房时宾馆服务人员称，赵先生房间里的浴巾被弄脏，所以要加收50元赔偿金。赵先生随后将此事投诉到工商部门，“宾馆浴巾是给旅客用的，因为掉到地上踩脏

了就要扣50块钱，也太不合理了。”赵先生说。该宾馆工作人员称，宾馆在明显位置张贴了旅客入住须知，上面详细标注了旅客损坏物品后赔偿价钱，多收赵先生50元合情合理。青州市工商局市南分局

浮山工商所曲乐勇副所长接到投诉后，在宾馆和旅客之间做了协调。宾馆虽然明示了物品损坏的赔偿价钱，但浴巾、烟灰缸等物品都是供旅客循环使用的，并非是新的、一次性物品。最后，赵先生支付宾馆25元作为赔偿。

酒店客满 承诺优惠难兑现

记者咨询了青岛多家星级酒店和经济型酒店了解到，进入旅游旺季，许多酒店入住率接近百分之百，房价也调整成旺季价格。据南京路青岛人家的服务员介绍，现在是旅游旺季，宾馆房间很抢手，旅客多是提前预订客房。以普通单人间为例，旅游淡季时，价格为120元左右，现在已经涨到了328元。而在南京路另一家酒店的门口，记者看到入住一晚99元的宣传牌。工作人员说，那是淡季时候的价格，现在最便宜的小床房已

经涨到209元，而且这两天也都没有空房了。从河南来青岛旅游的沈先生说，之前他没有预订房间，来青后发现商务型宾馆都已经客满，他只好花900多元在一家星级酒店住了一晚。

7月31日从南京来青岛出差的于女士告诉记者，客人多了，酒店就容易在服务 and 价格上打马虎眼儿。于女士说，她提前三天预订了一家全国连锁宾馆的房间，门市价为449元。因为她是这家宾馆的VIP会员，入住宾馆可以享

受会员价上再打9折的优惠。而根据这家酒店的规定，拨打电话成功订房后，还可以再优惠9元。几次优惠之后，她应享受的房价为354元。但宾馆却并没有按照VIP会员的价格给她优惠，而只是在会员价的基础上，优惠了9元电话订房成功的费用。于女士最后花了395元。“虽然只相差四五十块钱，但的确感觉宾馆在优惠宣传上打马虎眼儿。”于女士说，一到客人多的时候，酒店往往容易这样占客人的便宜。

服务不好 旅游旺季散客投诉多

曲乐勇告诉记者，青岛进入旅游旺季后，旅客投诉宾馆服务不好的现象逐渐增多，他们接到的多是散客投诉。“跟旅行社来青岛旅游的旅客，订退房都是旅行社和宾馆之间协商。旅行社在宾馆服务方面能够起到一定的监督作用，所以这方面的

投诉较少。”曲乐勇说。

市南区消费者权益保护委员会李广川秘书长提醒消费者，在入住宾馆之前要查看宾馆有没有经营资质，营业执照、卫生许可证是否齐全。多问宾馆工作人员房间内都有哪些设施，像有没有宽带、热水器等，是

否符合自身的人住要求。进入房间后，首先要检查房间内的设施是否完备、好用，被褥、毛巾是否干净整洁，发现问题及时告知宾馆工作人员要求更换。李广川说，如果旅客遇到宾馆有讹诈、欺骗行为，要及时拨打维权热线举报。

7月71万人海上游青岛

游客候船时间长，盼有候船区

本报8月1日讯(记者 孟艳 通讯员 马桂山) 7月份青岛海上游客总量达712412人次，由于无统一候船区，游客只能在露天排队。游客人数暴增，排队登船时间变长，安全隐患也多起来。

记者从青岛海事局了解到，7月31日(周日)海上观光游客43534人次，创今年单日游客量新高。据统计，7月青岛市海上旅游呈现“井喷”形势，7月海上游客总量712412人次，同比增加21.4%，环比增加165%，日均客流量近23000人次。7月青岛市海上旅游船舶安全航行11620航次，同比增加17.5%，环比增加135%。

8月1日，记者在中苑码头看到，游客排成了长长的队伍，海

事和港航局执法人员在现场维持登船秩序，清点登船人数。游客孙先生说，海边没有专门候船区，不少游客都在烈日下排队。青岛海事局的工作人员介绍，因为游客在烈日下暴晒，容易暴躁发怒，导致在登船时或者海上游览时不服从管理，带来一些安全隐患。他们希望有关部门能够规划一个统一候船的区域，比如让游客在八大峡广场的树阴处候船，增设一些座椅，这样不仅防晒，舒适的环境还可以舒缓游客候船时的暴躁心情。

青岛海事局前海事处执法人员介绍，暑期青岛市海上旅游客流量猛增，7月既是海上客流量高峰，又是青岛大雾季节，

上周客流量是21万余人，仅周末两天就接待游客7万多人，其中周六大雾，海上游的客船还停航半天。游客积压较多，给海上客运安全带来了安全隐患。

进入7月以来，青岛海事局会同青岛市港航局组织17家从事海上旅游客运的旅游船公司参加了旅游客船安全管理会议，加强旅游高峰季节安全管理工作，消除海上旅游安全隐患。据了解，自7月21日起，青岛海事部门与青岛市港航局联合开展客船超载联合整治行动。截止到7月31日，两部门共出动执法力量216人次，检查船舶590艘次，实施检查行为1997次，确保了青岛市海上旅游形势安全稳定。



海事执法人员在船上排查安全隐患。记者 孟艳 摄