

近日,山东省旅游局公布了2012年度“山东省旅游产业创新奖”获奖名单,泰安“12301”旅游服务热线联动机制项目获得了旅游服务质量创新奖二等奖。记者了解到,泰安“12301”旅游服务热线一年来共受理咨询投诉电话1205个,通过热线联动平台转接各相关联动单位办理热线来电522个,联动办理的热线来电处结率为100%。



“12301”一年接1205次咨询投诉

转接联动单位办理522个,局内部门办理244个,处结率均为100%

本报记者 邵艺谋 通讯员 郑燕 黄跃华

游客投诉不到半小时 景区反馈处理结果

7月2日上午8点,记者在泰安“12301”旅游服务热线的接听室里,正好遇上一位来自黑龙江的韩女士打来的投诉电话。韩女士反映说在登泰山就餐时,因询问菜品价格与位于泰山南天门附近的居门天旅馆工作人员发生争执,要投诉该旅店。安抚过游客的情绪,挂上电话,坐席人员周新立即拨打了泰山景区的投诉热线,向景区反映了问题。

周新对记者说,“由于建立了联动机制,接到我们的电话后,景区会在第一时间去处理投诉。”果不其然,上午8点25分,周新接到了泰山景区打来的回复电话,回复情况已经查明是旅馆工作人员态度不佳造成的纠纷,景区已责成旅馆要加强管理,工作人员已向游客致歉。接到了景区的回复电话,另一位接线员孔

玉芬再次拨通了韩女士的手机,第一遍占线、第二遍刚接通又断了线、第三次终于打通,韩女士表示对景区的处理结果感到很满意,并对“12301”热线的处理速度赞不绝口。

记者在6月份的接听记录表上,看到游客打来的投诉电话大多与景区相关,少部分是投诉当地社会餐馆的,“像这个投诉火车站附近小旅馆没有退

房提醒的,当时就是转给了工商局,因为社会旅馆属于工商局管理范围。”而记录上也清楚地标明了工商局的处理回复和对游客的反馈情况。

据了解,这样的投诉处理机制不仅大大避免了各责任单位推诿扯皮的现象,还能让游客的投诉在第一时间“落地有所属”,大大提升了游客投诉的处理效率。

服务资料库时常更新

游客问什么都得知道

泰安“12301”旅游服务热线目前共有6名坐席人员,24小时轮流值班接听游客打来的咨询或投诉电话。

坐席人员田敏告诉记者,作为接线员,熟知当地各县市区旅游局内部科室电话,28个联动部门单位具体科室电话,当地各大景区投诉电话、酒店、旅行社咨询电话等涉旅游行业的联系方式是最基本的。

坐席工作人员给记者展示了他们的“12301”常用咨询电话联系表,表格上密密麻麻有近200多个电话号码。工作人员告诉记者,这些都是接线员在平常的接听过程通过游客提供、114查询、网络查询、单位之间联系补充等方式不断完善起来的。“现在这份电话表还在不断更新,根据游客的需要来。”

“但对我们来说,最重要的还是要热心和耐心。”6名坐席工作人员均表示,“很多游客打来投诉电话时,大多正在气头上,或者堵着一口气想要个说法。我们通常先安抚游客情绪,把火气压下去,游客的气儿消了一半,剩下的处理往往会更顺利。”

在这份常用咨询电话联系表上,记者还看到了工作人员的细心之处。除了政府、景区、酒店、旅行社、火车站、汽车站、航空公司等的联系方式外,还专门用红笔将重要常用的联系电话进行了醒目的标示,以利于快速回复游客。联系方式旁边单列一项备注栏,将平常积累的游客回复程序仔细记录下来,如“全国导游资格考试时间、报名方式及咨询人员”、“泰安三日游磁卡刷卡事项转接科室”、“帮游客查询星级宾馆名录时电脑程序用小窍门”、“泰安当地特产”、“泰安农家乐名单”、“全省各个地区区号和常用电话”等等。据工作人员说,由于现在的游客知晓旅游状况的渠道都很前卫,所以这些内容也都是处在“常了解常更新”的状态中。

一年联动转办热线522个 办理处结率百分之百

据了解,泰安市在落实“12301”旅游服务热线联动机制时,也下了不少功夫。如由市政府出面专门针对该项机制成立了领导小组督促落实,各相关单位要按照“属地管理,分级负责,谁主管、谁负责”的原则,设立工作日及节假日24小时值班电话,安排专人作为联络员,认真解决“12301”热线转办的涉及本单

位职责范围的事项,并按联动工作制度要求按时向热线反馈办理情况。

在泰安市旅游局出示的一份“12301”旅游服务热线接听记录上,清楚详细地记录了每个月每天接听游客投诉电话的详情。记者了解到,自2012年6月联动平台成立至2013年5月底,共受理咨询投诉电话1205个,通过热线联动平台转接各

相关联动单位办理热线来电522个。联动办理的热线来电处结率为100%。

泰安市旅游局工作人员介绍说,结合泰安正在开展的旅游满意度提升工程,2012年6月,泰安市在山东率先确定建立“12301”旅游服务热线联动平台。开通旅游服务热线之初同时建立联动平台。“由泰安市政府办公室、住建委、公安局、

交通运输局、旅游局等28个涉旅部门、单位组成联动平台,各成员部门、单位根据分工,负责24小时对热线转交事项进行处理、回复、反馈。”

工作人员表示,这样建立起来的联动平台“功能很强悍”,“因为可以直接转接游客打来的咨询和投诉电话,“无需游客二次拨打,我们负责跟踪反馈。”

投诉不再经过监察支队 电话直接对接相关部门

据了解,2013年第一季度,泰安的旅游满意度在山东排名第六,其中投诉与质监调查的满意度指数列全省第一,“12301”联动机制功不可没。泰安市旅游局局长程明表示,除了外部28个部门单位的联动,泰安的“12301”也全部实现了局内部的转接工作。

据分管信息科工作的副局

长张朝晖介绍说,其他地市如果有投诉,直接转各自的监察支队,由监察支队负责办理。属于监察支队的,监察支队办理;不属于的,再由监察支队告知游客转办其他单位。而泰安的“12301”对外是直接转给各相关部门,“遇到属于监察支队处理的投诉再转给监察支队,“对监察支队和游客来说节省了很多步骤。

监察支队负责人也表示,自从泰安市于去年6月底拓宽服务领域,开通12301旅游服务热线后,“转到监察支队的投诉反而减少了。”

程明表示,局内部建立的联动制度,遇到有游客咨询关于酒店、旅行社、黑导等问题时,“也可由12301直接转给相关科室负责人进行解答处理。”

“12301”热线的坐席人员告诉记者,“比如最近开考的全国导游资格考试,就有很多考生向我们咨询考试事宜,都被直接转给了导游协会予以解答,针对性更强。”据统计,2012年6月至2013年5月底,转给当地市旅游局内部联动科室及直属单位办理热线来电有244个,来电处结率为100%。

CITS 中国国旅泰安公司
China International Travel Service Taian Branch Company
全国百强出境旅行社 中国公民出境旅游特许经营组团社 首批AAAAA旅行社 台湾游特许旅行社 质保金300万元 旅行社责任保险600万元

暑期推荐线路:

特惠 台湾直飞环岛精品7日游 (济南起止)	3360元/人起	7月15日发团
泰国一地双飞七日游 (济南起止)	3280元/人	7月12日发团
韩国首尔·济州双船双飞六日 (青岛起止)	2480元/人	7月11、16、23发团
泰国一地豪华五星高品7日 (济南起止)	3480元/人	7月12、18、26发团
浪漫普吉岛双飞六日游 (济南起止无自费)	5680元/人	周二、四、六发团
精彩北京八达岭、故宫、颐和园大巴4日游	550元/人	周六发团
北戴河、承德避暑山庄、坝上草原大巴5日游	1270元/人	天天发团
华东五市南京、杭州、苏州、无锡、上海纯玩双动5日游	1380元/人	天天发团
魅力大连·海洋主题乐园纯玩双飞4日游	1620元/人起	周五发团
“山东成团”云南双飞豪华纯玩6日游	3720元/人	周二、六发团
桂林、漓江、阳朔“玩水之旅”双飞5日游	2900元/人	天天发团
内蒙希拉穆仁草原、库不齐沙漠、成陵双飞5日游	2660元/人	天天发团
拉萨/布达拉宫/纳木措/林芝/雅鲁藏布大峡谷三卧12日游	6350元/人	7月11日发团
享自由——迷失鼓浪屿 4日自由行	2340元/人起	天天发
邂逅多情丽江5日自由行	3360元/人起	周一三五发团

台湾 七彩360 环岛8日游 济南直飞
7月22、30日 4180元
8月7、14、19、22、26日 4280元

六大特色 带您感受台湾不一样的人文与自然

- 【太平洋赏鲸】开启探索之旅与鲸豚共舞
- 【高雄爱河游船】体验南台湾浪漫而静谧夜色风光
- 【九二一地震博物馆】感受不一样的震撼与希望
- 【九份老街】漫步山城放松心情
- 【初鹿牧场】与大自然亲密接触
- 【邓丽君纪念馆】寻找巨星成长的足迹

联系人: 谢晓萌 史娴 焦圣娜 于大海 联系电话: 0538-8888538 6287817 6287818 8886619 地址: 普照寺路22-5号普照嘉苑北临60米