



泉城问政

# 三条公交线将串起济南美景

## 从济南火车站和西站开到城区,方便乘客变游客

本报1月5日讯(记者 刘雅菲) 济南市区内有丰富的旅游资源,如何将这些资源通过交通工具串联起来,吸引更多游客呢?5日,在“直面问题 践行承诺”电视问政现场,济南市旅游局副局长方连庆表示,济南将开通三条公交走廊,串联济南的旅游资源。

北京游客赵先生在济南游玩的时候,发现了一个问题,济南的旅游景点之间,交通不太方便。“希望旅游局在景点之间提供摆渡车和导游服务。”赵先生说,来济南最感兴趣的是趵突泉、大明湖和老城区景点,而想到这些景点,一般是用手机地图坐公交前往。而在北京的主要景点之间有观光直达车,因此,他希望在济南的三个主要景点之间也开通观光直达车,节省游客时间。淄博游客孔女士则认为,济南的公交站牌不太明显,到风景名胜一般只能靠打车。“如果旅游公司能有一种一站式一条龙服务,由专人引领就服务到家了。”

虽然赵先生和孔女士提出的都是关于交通的问题和一些细节问题,但是这些对于提升济南的旅游品质有很大的作用。方连庆表示,交通问题是整个旅游行业中最核心的问题,所有游客到一个城市能进得来、住得下,还能更好地疏散,这是很重要的。

方连庆说,在天下第一泉的创建过程中,也考虑到把三大名胜串联起来的问题,这些问题解决起来不是那么容易。“但是我们在目前的困难情况下,也做了一些尝试,比方说三大名胜之间由自行车来串联。”但是自行车推出来之后,游客

对这个产品的关注度和使用量不是太高,所以这个产品推得不是太好。

关于在景区之间开通摆渡车,还需要考虑多个因素。下一步我们要重点解决的是如何从火车站前往核心景区。“经过我们和公交公司多次研究,确定开通三条从济南火车站和济南西站到城区的公交走廊。”方连庆表示,这三条线将串联济南市的泉水、济南市的名胜古迹和济南市的其他文化资源。“在这个基础上,游客和乘客之间实现互换,让从高铁和济南火车站下来的乘客变为游客成为现实。”



旅游

## 旅行社违规,最高罚了20万

### 游客被宰务必注意保存证据

本报记者 刘雅菲

出去旅游谁都为了个乐和,可如果在旅游过程中权益被侵害,或者还没出去旅游呢,签合同的时候就被坑了可咋办。在5日的问政现场,济南市旅游监察支队支队长王晓冬也给了市民支了招。

去年的10月26日,有市民在历城区洪楼广场南侧嘉华旅游公司报名到澳大利亚新西兰旅游,参团费用为14800元,因他是75岁老人,旅行社要求另外交纳2500元费用,但并未说明交费原因,这2500元他该交吗?

王晓冬表示,旅行社的价格实行市场调节价,如果因为报名时间的不同,或者说旅行社老客户因素,可能会出现一些价格差异。但是相关法规也规定,对同一团队中的游客,不能因为年龄和职业上的差异多收取费用。如果是这个原因收取,旅行社应当退还费用。

旅行社玩这些猫腻风险也不小,王晓冬表示,“去年通过联合检查、专项检查和日常检查的方式,济南市共检查旅行社500多家,对5家旅行社和3名从业人员的违纪违规行为实施了处罚。其中一家旅行社被处以20万元的行政处罚,这在我们旅游行政处罚中截止到目前是罚款数额最高的一件。”

如果市民在外地遇到旅行被宰的问题,该如何处理呢?王晓冬说,游客在外地遇到问题的时候首先应该要保障自己的人身财产安全。“如果说当时解决不了问题,就要保存好相关的一些证据,包括旅游合同、行程单、音频和视频资料,在旅游结束后向我们进行投诉和维权。”此外,游客除了向旅游部门投诉之外,还可以跟旅行社来协商解决,或者是根据旅行社签订合同中的仲裁条款,来申请仲裁,抑或是向组团社所在地的人民法院提起诉讼。

工商

## 市场监管窗口排长队,市民急得慌

### 政府将增加购买服务岗位解决

本报记者 刘雅菲

随着创业热情的提高和商事改革的深入,近一段时间来,新登记市场主体增加不少。而为其服务的各个区县市场监管服务窗口则成为了工商部门形象的体现。而暗访中,记者发现,不少服务窗口都存在排长队等候的情况,有些工作人员的工作态度,也让前来办事的市民很有意见。

市民韩先生到历下区政务服务中心市场监管窗口办理跨区迁移业务,“我已经来了三天了,前两天一直在等着,下午办不完,今天早来了但是前面还有13个号,现在才叫到8个号,她们确实很忙,但是我们也没闲着,希望多加点窗口。”

市民张女士反映,窗口服务人员惰性大,来了先喝茶聊天,才办理。“上次来了没排上号,咨询材料怎么办,她们不给介绍,好几次了,机关人员的工作态度让我们老百姓很失望,希望像她们说的那样高效热情为民服务。”

济南市工商局党委书记、局长贾杰说,出现这个现象的原因是多方面的,主客观都有。客观上讲,商事改革以来,极大地促进了人民群众的热情,特别是近一年,新登记的市场主体非常多,所以业务量极大增加,特别是还有一些企业变更、核名。但是主观上我们确实工作不到位,特别是一些工作流程,另外还有一些信息化的滞后,再一个是素质不高,造成了工作的漏洞。

贾杰表示,下一步将采取五个方面的措施,一个是进一步梳理登记注册流程,能简化的就简化;第二是升级和优化信息软件,开通网上登记系统,完善网上登记系统,尽量增加网上办理业务的量,减少市民到窗口的次数,减小排队的压力;第三是我们进一步推行局所一体化改革,特别是业务量增加以后,采取了一些措施,有些区县有能力的,比较大的工商所也承担了一些企业注册的业务,这样效果不错,我们想今年扩大覆盖面;第四是增加服务窗口和充实人员,部分区县已经同意增加政府购买服务岗位,像历城,历下将增加服务窗口;第五个方面,最重要的还是加强作风行风建设,加强培训、培养、教育,提高我们窗口服务人员的业务能力和业务素质,同时加大检查督促的力度。

工商

## 网购被侵权

### 卖家在外地咋办

可以向第三方  
交易平台索赔

本报记者 刘雅菲

网购现在已经成为不少人的主要购物方式,但与在实体店购物相比,买到假货等各种权益被侵害的情况更为常见,而很多卖家因为在外地,导致索赔也有困难。

对此,济南市工商局党委书记、局长贾杰表示,现在网上购买维权比较复杂,因为实行属地监管,所以如果购买的商家在外地,本地工商部门还没权查处。这样消费者可以向商家所在地的工商部门进行投诉。

济南市工商局相关负责人则提示,2014年3月15日国家修订了《消费者权益保护法》,从目前的规定来看,消费者在网络购物中消费权益受到侵害,可以向经营者进行索赔。如果向经营者索赔的过程中出现问题,也可以向第三方交易平台进行索赔。此外,该负责人表示,消费者权益受到侵害,应该找工商部门解决。如果经销商在济南,可以拨打0531-12315或12345向我们反映。“12315是全国统一的热线,假如您购买的商品是在外地,您可以打当地的区号加上12315,工商局肯定会全力帮助消费者来解决。”

物价

## 学车,驾校收费

### 为啥不一样

价格由两部分组成:  
政府指导价和政府定价

本报记者 刘雅菲

问政现场,有市民询问,现在身边好多朋友都在学车,但是他发现每个驾校的收费都是不同的,有4200元、4300元、4500元的,我学车的时候不知道有什么费用,就把钱稀里糊涂交了。为啥价格会有这么大差别呢?这里面会不会有乱收费呢?

济南市物价局局长孔杰表示,有关驾校的收费和退费的投诉最近物价部门接到不少。关于驾驶员培训,大体有两个方面的收费,一个是驾驶员培训学校收的费用,这属于政府指导价,可以上浮40%。再就是车管所收的,这属于政府定价。“我们要求在济南市区的所有驾驶员培训机构,收费最高不能超过3640元,最近省物价局和有关部门针对车管所的有关收费做了下调,从700元下调到560元。”

供电

## 居民电取暖

### 可以申请优惠政策

要求2012年7月1日前  
固定安装的

本报记者 刘雅菲

冬天有不少没有实现集中供暖的居民家,需要采用电来取暖,问政现场也有市民反映,他们家是采用电取暖器取暖,现在能不能申请相关的用电优惠政策呢?

国网济南供电公司总经理钱庆林表示,根据国家规定,对于没有集中供暖的地区,可以采取电取暖。而申请有关政策,一般也是整体来申请,或者是整栋楼,或者是整个单元,或者是整个小区。对居民单户的电取暖政策,也可以申请。申请的时候需要满足两个条件,第一个条件是电取暖设备是不可移动的,是固定安装的;此外,取暖设备是在2012年7月1日之前安装的,这个设备要以发票为准。“这是国家明文规定,必须符合这两个条件才能申请有关政策。”