

黄金周旅游投诉下降5成

景区成投诉热点，占比由去年的27.76%上升至50.82%

今年“十一”黄金周是《旅游法》实施后的第一个旅游黄金周，记者从省旅游监察总队获悉，截至10月7日17时全省旅游质监执法机构共受理旅游投诉122件，比去年“十一”黄金周下降了50.20%。值得关注的是，对景区投诉占总受理投诉比率明显上升，由去年的27.76%上升至50.82%，成为被投诉最多的旅游企业。

据统计，截至10月7日17时，全省旅游质监执法机构共受理旅游投诉122件，无重大恶性投诉。其中，青岛30件、泰安16件、临沂14件、烟台11、潍坊11件、济南8件、威海8件、东营6件、枣庄5件、济宁5件、淄博3件、莱芜2件、日照1件、聊城1件、菏泽1件，德州、滨州零投诉。在122件旅游投诉中涉及旅行社的39件，占31.97%；涉及酒店的16件，占13.11%；涉及景区的62件，占50.82%；其他方面5件，占4.10%。

因《旅游法》实施，各旅行社经营比较谨慎，服务进一步规范，未发生《旅游法》禁止的强迫游客购物、安排另行付费项目等方面的纠纷。旅行社被投诉的问题主要表现为，有的合同约定中存在告知瑕疵，没有标明住宿地点；部分旅游产品设计不合理，团队不包餐，但住宿地周边无饭店；行程中组织不当，对于少量游客提前退团的情况退费不及时。另外，个别旅行社对“十一”黄金周期间可能引起的交通、客流拥堵现象预见性不足，发生了发团延误、游览缩水、餐饮安排不当、更改行程等问题。

涉及酒店的投诉大多是商务酒店，主要是由网上订房引起



的纠纷。集中表现在价格约定、告知提示、服务态度等方面，包括提前退房违约金、房间折扣价款、物品损毁价格等约定不清；提示、告知义务履行瑕疵，游客住宿到期后要求续住但被直接退房；游客车辆在酒店停车场被划，工作人员与游客发生口角等。此外，部分商务酒店不讲诚信，随意取

消客人预订的房间，引起游客不满和投诉，仅10月4日一天，就发生4起此类事件。某酒店与上海新濠国际旅行社因经济纠纷导致团队游客无法入住，被投诉至国家旅游局假日办。

对景区投诉由去年的27.76%上升至50.82%。景区人多拥挤，服务不到位成为投诉的主要原因，具体问题有：

景区道路疏导不利、售票口游客拥挤、区间车不及时开通等原因影响景区游览秩序和游客旅游质量；工作人员对优惠或免票政策掌握不清，在检查游客优惠证件时态度急躁；旅游高峰期个别景区工作人员缺乏耐心、细致的服务，因服务态度被投诉的情形时有发生。

(蒋波 冯泮爽)

旅游企业“钱路”将变宽

我省首次旅游金融洽谈会开始牵线搭桥

□李芳芳

9月29日，省旅游局与省金融办召开了旅游金融合作对接洽谈会，47家省内重点旅游企业同20余家金融机构参会，首次旅游金融合作对接会为两个产业未来创造双赢局面埋下了铺垫。

近年来，我省旅游业正面临着良好的发展局势，旅游几乎成为我省社会投资最活跃的领域之一，647个在建项目规划总投资超过1.33万亿元。截至2012年底，我省A级旅游景区、旅行社、星级饭店数量均位列全国三甲。“2012年，山东旅游总收入达到4519.7亿元，对GDP贡献率超过了9%，预计2013年，全省旅游总收入将迈上第五个千亿台阶。”省旅游局副局长窦群在会议上表示。

同时，窦群还指出，我省旅游企业发展的数量与质量相对失衡，“小、散、弱、差”现象依旧没有改变。在中国旅游研究院发布的《2012年度中国旅游集团

20强排名》中，我省榜上无名；全国有332家上市旅游企业，我省至今也没有实现零的突破。

“我省要加快培育国内领先、国际知名的大型旅游企业集团，就有必要加强融资，合理利用金融工具，为旅游业发展注入活力。”

窦群表示，本次对接会正是为了搭建旅游企业和金融机构的合作平台，解决好供需之间信息不对称和重点旅游企业融资难的问题。

在40多家旅游企业准备的创新融资基本情况中，记者发现，大部分企业在合作方式中提到最多的就是借款或者门票质押，融资方式单一。“从这里可以看出，很多旅游企业只是对银行贷款了解比较多，而对于其他融资方式知之甚少，银行贷款的期限短，旅游行业的周期又较长，所以并不是最适合旅游企业的融资方式，资本市场反倒是更合适和重要一些。”省金融办证券与资本市场处处长张伟建议说。

据了解，两个月前全省旅游发展务虚会召开时，已有蓬莱阁文化旅游集团、栖霞知春湖度假区、尼山省级文化旅游度假区、烟台蓬达旅业集团在可转换债券、产业基金、中期票据、资产证券化等方面取得不同进展。

郑岩是来自海航旅业控股(集团)有限公司投资与证券业务部的总经理助理，在洽谈阶段，他不停地奔走于各旅游企业之间，分发自己的名片，同时积极地与企业负责人进行详细交流沟通。郑岩说：“我们是来自省外的投资商，主要是被山东省旅游业的发展前景所打动，还希望能在这里找到合适的旅游企业，共同谋求长期合作与发展。”

省旅游局有关负责人表示，我省旅游业正进入发展提速的新阶段，此次对接会只是一个开始，今后还将举办类似的活动，旅游企业应积极创造能够让金融机构支持的条件，在此基础上，密切与金融机构的合作。

相关链接

多个金融机构成立文化产业事业部

据了解，民生银行已经成立了文化产业金融事业部，国开行、工行、建行等也在总行设立了专门机构，这对旅游企业是个有利信号。

民生银行早就阐述过创新旅游融资渠道的问题，其文化产业金融事业部济南分部总监李继茂表示，目前民生银行已同省内五十家左右的旅游企业建立了联系，考虑到乡村旅游正成为我省旅游发展的热点，李继茂以竹泉村等一些成熟乡村旅游点举例说：“他们代表着乡村旅游的发展方向，顺应了未来消费结构的变化，从项目创意到后期运营注重遵从核心文化竞争力，在此基础上形成了比较成熟的商业模式，这正是投资方看中的。”



休闲宝地

杰布·克里斯翼装飞行 助阵江郎山国际旅游节

9月28日下午，有翼装飞行之王之称的杰布·克里斯携其6名团队成员，在2013中国·衢州江郎山国际旅游节暨第四届中国·江山毛氏文化旅游节现场进行了难度空前的无动力翼装飞行，穿越近300多长、4米宽的江郎山一线天。据了解，“挑战一线天、飞越江郎山”穿越活动是本届旅游节的一大看点。活动期间还举行了衢州旅游投资项目洽谈会衢州旅游项目投资洽谈会、江(山)台(湾)旅游精品推介会暨江郎山与日月潭结对仪式、《毛泽东东晚年读书生活》、《毛泽东的简朴生活》专题讲座、中华诗词名家锦绣江山行、江南毛氏祭祖大典等多个活动。据江山市旅游局工作人员介绍，本次活动旨在打响以江郎山为主的衢州旅游品牌，提升衢州首个国家休闲区形象，扩大衢州影响力。

济南中华民族欢乐园 备下重阳游大餐

重阳节将至，济南中华民族欢乐园为老年朋友们准备了丰富多彩的民俗活动，让广大老年朋友不需跋山涉水，就可以品味到大半个中国的少数民族风情。

老人节期间，老年朋友可以观看全国民间绝技展演，可以欣赏民间艺术展示，还能领略大江南北的特色文化：十六个少数民族的演员，特别奉献精彩的民族特色演出；散发浓郁少数民族特色的民居、民俗展示让您目不暇接；彝族的阿诗玛坐在自家门口给阿黑哥绣着香包，酿着米酒；壮族的刘三姐唱着山歌摇着竹筏缓缓向你驶来；藏族小伙为您端上一杯热气腾腾的酥油茶……金秋时节，中华民族欢乐园第十届赶秋节火爆进行，五大非物质文化遗产舞蹈充满浓郁的民俗文化，河北井陉拉花、彝族跳菜、商河鼓子秧歌、苗族反排木鼓舞、陕北安塞腰鼓一齐登场；微山湖人家、黄河人家、沂蒙人家六个代表齐鲁文化的齐鲁大地不同地域民居和民俗文化展示，让您感受山东民俗的博大精深；更有活力四射的非洲风情，让您感受跨国文化。中华民族欢乐园还是一个有山有水的游玩胜地，老年朋友可以欣赏到云天大瀑布、黄果树瀑布等壮观美景，感受大自然的新鲜空气。

西霞口 推出重阳节优惠

10月13日，是农九月初九重阳节，西霞口景区为所有想在当天登高望远的父母和子女提供景区门票优惠政策。

重阳节当天，所有人群前来西霞口景区都可享受门票优惠：神雕山野生动物自然保护区门票近6折优惠，而想要在重阳节登上最早看到日出的海上高角的游客则可享受成山头景区门票的半价优惠。

九九重阳，久久长寿。金秋时节，带父母到“中国最美的八大海岸”——成山头，观日出升于海天一线之间，感受天地赐予的恩泽；畅游充满野生气息的神雕山野生动物园，听虎啸狮吼、闻猴啼鸟鸣、看熊搏豹猎、观群猴嬉戏/赏海精灵鲸豚表演。在这里，您可以欣赏憨态可掬的“国宝”大熊猫，可以和憨熊相拥合影，还可以驾驶马车风行而行。无障碍地观赏珍禽异兽，可以让您真切地融入自然，放松身心感受自然，从中获得轻松和愉悦。（文/图）