

游客“十一”投诉比去年翻番

专家:《旅游法》实施后,游客更重视维权

本报记者 邵艺谋

《旅游法》的实施充分保障了旅游者的权益,记者从泰安市旅游局获悉,新法实施后首个国庆长假,泰安12301旅游服务热线共接到各类投诉64起,而去年同期投诉数量只有25起。专家分析,投诉量大幅上升和旅游者维权意识增强有关,但同时表示应注意旅游者过分维权。

国庆旅游投诉65起

《旅游法》的实施,一方面限制了旅行社“零负团费”等不规范行为,同时也为旅游者维权提供了坚实的保障。今年10月1日至7日,泰安市12301旅游服务热线共收到各类投诉64起,而在去年同期投诉数量仅有25起。

市内临时停车场收费价格过高,酒店节假日抬高房费,对入住宾馆环境卫生不满意……泰安市12301旅游服务热线工作人员告诉记者,今年国庆节期间共接到各类投诉热线64起,其中重复投诉9起,“游客在遇到旅游、住宿、交通、购物等问题都可以向12301投诉。”

据了解,泰安市12301旅游服务热线自去年5月开通以来,24小时全天候为游客,市民提供旅游咨询、投诉及相关信息服务。目前泰安市建立了12301旅游服务热线联动机制,联动成员单位24小时值班,也就是说游客无论投诉什么类型的问题,12301热线工作人员都能第一时间转接给相关部门,及时办结。

记者联系上一名国庆节期间反映“酒店抬高价格”问题的游客,据他回忆,他在投诉酒店私自抬高价格的问题后,12301热线服

务人员为他转接了物价部门,工作人员根据泰安市出台的节假日期间宾馆住宿价格监控相关规定为他做出了详细解释,“工作人员对我的投诉第一时间就做出了解释和处理,我非常满意。”

无一涉及旅游购物

记者注意到,今年国庆节期间泰安12301接到的投诉中,无一涉及旅游购物,同时旅行社和景区在投诉中所占比重大幅下降。

泰安市旅游局在2013年上半年公布的旅游投诉受理结果显示,游客投诉问题主要集中在个别旅行社经营服务不规范等问题,个别低星级饭店、社会商务宾馆和网上订房违约方面,个别景区管理不到位,服务不规范,员工态度生硬,导向牌标识不清,以及个别导游员不佩戴导游证、没有电子委派单、不携带必备物品等问题,而这些问题在今年国庆节期间投诉中所占比重很小。

在2012年国庆节投诉接听情况统计中,关于泰山景区游客拥挤的投诉就有4起,而今年一起都没有出现,“《旅游法》中提到景区应该制定和实施旅游者流量控制方案,对景区接待旅游者的数量进行控制。今年我们提前完善了相关方案,景区没有出现拥堵的



今年“十一”期间,泰山景区没有一例关于旅游秩序的投诉。 本报通讯员 李祥磊 摄

情况,游客在景区也没有相关投诉。”泰山景区相关负责人表示。

“《旅游法》实施后,旅游者在旅行过程中的权益得到有效保障,而旅行社的经营服务得到规范,景区各类管理服务也不断完善,因此所占投诉比重也会有所下降。”泰安市旅游局监察支队相关负责人表示。

专家:游客维权意识更强

泰安市旅游局相关负责人表示,《旅游法》实施后,游客的维权意识增强,加上此前的强势宣传,

旅行社或景区出现违规行为时游客都会投诉。此外,游客在遇到不涉及景区、旅行社的其他问题时,也会第一时间考虑向相关部门投诉。

也有专家表示,游客对服务质量的要求越来越高,不排除有个别游客要求“挑剔”,过分维权。记者在采访中了解到,今年国庆长假期间,一名外地游客从中天门乘坐索道到南天门,在岱顶跟随人流前行,下山时乘坐了南天门至桃花源的索道,随后她拨打电话投诉泰山景区。“我们在山顶上设立了很多指示牌,而且每个

索道站都有明显的标志,索道票上也有始发站和到达站的名称,遇到这类投诉,我们也只能做好解释工作,让游客满意。”

同时,一名游客因孩子身高超过1.4米,不能体验泰山方特欢乐世界景区内所规定的1.1-1.4米儿童参与的项目,从而拨打电话投诉。专家表示,个别游客可能会因为维权意识过强,在一些自身非正当利益受损的情况下也会投诉,面对这种过分维权的情况,被投诉的景区或旅行社应该根据实际情况,对游客做好解释工作,同时也要注意维护自身利益。

央视《远方的家》走进东平

本报10月29日讯(通讯员 刘杨 张欢) 10月22日至26日,CCTV-4《远方的家·百山百川行》栏目组走进山东省东平县,就东平县丰富的旅游资源、东平湖、大汶河、京杭大运河沿岸的风土人情等进行拍摄。

此次拍摄主要是以记者行走见闻的形式,以人文体验为手段,凸显东平自然风光、历史文化、民俗风情、社会发展变迁,以新闻纪实的风格,记者行走的视角,用全景图画描绘发生在东平丰富多彩的旅游资源。据悉,《远方的家》是目前CCTV-4唯一一档旅游栏目,《远方的家·百山百川行》是该栏目继成功推出《远方的家·边疆行》、《远方的家·沿海行》后



节目组在水浒影视城拍摄。

又推出的大型系列节目。

今年以来,CCTV-2《消费主张之水浒之旅,多彩东平》、CCTV-4《走遍中国之宋城玩味》、《美丽中国湿地行之家在东平》、CCTV-7《为你喝彩》、

《美丽中国乡村行之水泊东平话水浒》先后在东平录制,加上这一次,是今年央视第六次在东平录制专题节目。由此可见东平旅游的知名度和美誉度正迅猛提升。

魂牵古城中 梦在台儿庄

漫步在台儿庄古城青灰色的石砖街上,便唤醒了沉睡在内心深处的梦幻般的记忆,似曾相识,犹如一个梦境,跨越了历史时空,在梦境与现实之间架起了一道五彩斑斓的彩虹,连接一个让你魂牵梦绕的地方。

每个人心中都有一个铭刻在心中的梦,当你走进了古韵雅致的台儿庄古城,如一幅水墨,蘸着内心深处的那点温柔,流畅灵动地在心底的画卷之上蔓延开来。

午后阳光洒落在小巷中,点缀着被岁月轻抚过的瓦片上,映在如水墨画里荷花一样,摇着船桨的姑娘明眸中,

你会感觉到一种惬意的柔情涌向心头。哗哗的流水声,诉说 不完古老的故事,吱吱悠悠的木门开启着新的时代激情,惊喜而又陶醉,陶醉这现实与梦境的完美交替,陶醉这时间与空间的无限交融,情不自禁。

站立桥头,静静凝视运河里流淌着的坚韧和不屈,耳畔传来无数呐喊与呼声,微风吹过,尽是崇敬。七十多年前那场血与火将世界的目光凝聚在这小小的古镇中,只因为这里承载着中华民族不服输、不放弃、不甘做亡国奴的精神。而今,又将曾经的曾经完整地呈现在人们的面前,继续着无数未完成的梦。(李加美)

城市名片

台兒莊古城

TAIERHUANG ANCIENT TOWN

中华水城 英雄台儿庄

国家AAAAA级旅游景区

品始祖文化·听圣贤故事·览运河遗风·游最美古城

金秋我带父母圆梦水乡

2013中国·台儿庄古城非物质文化遗产博览会, 于10月25日至29日在台儿庄古城举行!

滕州+台儿庄古城二日游

特惠 398元/人

游览班墨故里、观千年大运河、感受盛世明清的台儿庄

398元/人

即日起报名均可享受更多优惠…… 详询泰安各大旅行社!

咨询电话: 18127273259 QQ:2625901970