

自今年3月起,泰山景区升级公厕、增加垃圾桶、查处“黑车”“野导”、注重服务质量,提高旅游满意度。今年“五一”期间游客满意度达到97%,比去年提高3%。

”



泰山景区俩月清理 40 多黑车野导

“谁砸泰山牌子 就砸谁的饭碗”

本报记者 邵艺谋



①“五一”期间,景区工作人员在天外村维持秩序、疏导游客。 本报通讯员 冯晓波 摄
②泰山管理执法人员向游客讲解正规线路进山安全性。 本报通讯员 李大营 摄

俩月查处黑车野导 40 多 两人被拘三人挨罚

9日中午11点45分,记者在泰山行政管理执法局天外村广场执法大队采访时,大队长孟杰手中的对讲机中传来队员声音:“有黑车在揽客,正在监控。”

记者了解到,天外村广场周边的黑导,主要凭泰山游览证进山,充当导游角色,欺骗外地游客。当游客存在疑虑时,黑导游就拿出假导游证蒙混过关。还有一部分闲散人员以派出所安全信息员为幌子,使用假导游证充当导游。

针对泰山景区黑导游,泰山景区党工委书记谭业刚在旅游满意度提升工程调度小组全体成员会议上表示,对影响景区环境、景区形象、景区发展的人和事,“谁砸泰山牌子,就砸谁的饭碗”。

泰安市旅游满意度提升行动开始后,天外村广场执法大队加大整治旅游秩序力度。“目前重点打击天外村广场周边‘黑车’、‘野导’以及无业人员揽客、顾客、跟客等欺诈行为。”天外村广场执法大队大队长孟杰说,执法大

队3月份起,共查处黑车和野导游40多例,其中2人被警方行政拘留,3人被治安处罚。

“12个执法人员分早班、大夜班和小夜班,24小时检查”天外村广场执法大队副大队长汪坤说。“商贩晚上在广场尾随游客兜售商品,凌晨4点多就有黑车和野导游在广场揽客,这些情况都需要劝阻处理。”

执法大队办公室的桌子上,放着厚厚一摞《天外村广场违法人员信息表》,上面详

细列出“黑车”司机、“野导”的姓名、住址、联系方式、违法记录和查处情况。记者看到,一位“黑导游”从2010年5月起四次无证导游,今年4月5日被执法大队移送派出所治安处罚。还有一名黑导游在广场内私自承揽业务被派出所拘留5天,罚款500元。

执法大队还加强驻山单位工作车辆进山管理。“早上8点到下午4点前不允许工作车辆上下山,把更多的交通资源留给游客。”孟杰说。

小孩和家人走散

景区帮她找妈

4月30日,泰山景区红门管理区工作人员在泰山盘道上发现,一名小女孩与父母走散后坐在路边哭泣。景区工作人员将女孩带到红门管理区斗母宫管理所,一边安抚她一边联系其家人。7小时后,终于找到女孩父母。见到孩子,女孩父母连声向景区工作人员道谢:“泰山好,泰山人更好,谢谢你们!”

类似例子还很多。4月30日,一名来自黑龙江游客在桃花峪游人中心突然晕倒,现场值班的桃花峪票务站陈汝淮立即拨打120救助电话,工作人员黄翠珍、贾琦一直陪护在生病游客身边,直到救护车接走才离开;万仙楼几名工作人员捡到游客手机、钱包、银行卡价值数万元及时通过广播找到失主。

严查“野线”偷上山 三天劝阻 932 名驴友

记者从泰山景区森林防火办公室了解到,“五一”期间泰山景区加强对非正规旅游线路进山游客的劝阻,三天内共劝阻932名驴友。

“现在明显感到今年‘五一’假期非正规旅游线路进山的驴友数量少了很多。”泰山管理行政执法局票证稽查队副队长李大营说。

今年2月12日,13名济南驴友来泰安爬泰山,在天烛

峰景区非正规线路爬山时,2名驴友脱离队伍后失踪。一名男性驴友在失踪21小时后获救。失踪女驴友在失踪92小时后被找到,却已死亡。李大营说:“泰山景区管委会早在2012年1月6日就制定《关于加强泰山风景名胜非游览线路进山管理的通告》。根据通告,非游览线路进山的游客将给予100元以上5000元以下的罚款。”记者了解到,通告

中规定泰山中路盘道、秦御道盘道、天外村游览公路、桃花峪游览公路四条购票进山游览线路及玉泉寺、普照寺等周边景点游览线路为泰山风景名胜非游览线路,任何单位和个人不得经非游览线路进山游览。

“在天外村执法时也发现有驴友违规进山。”孟杰告

诉记者。“五一”期间,黑龙潭附近有3名从济南来的非正规旅游线路进山游客。“在网上看到驴友发现的泰山登山线路,既不用买票又能体验越野登山,我们就想试试。”一名驴友说。景区执法人员告知他们不能从非正规旅游线路爬山,并带他们带回天外村,引导他们购票从正规线路上山,“要让游客安心上山,安全下山。”孟杰说。

三天助人 900 多次

“五一”满意度 97%

“五一”假期期间,泰山景区充实5个游人中心、1个投诉处理中心、8个投诉点和7各医疗站,并在景区景点设立咨询服务台36个,假日期间景区职工拾金不昧、救助伤病游客、失散亲友等好人好事900余人次。服务质量提升为游客提供更好的旅游环境,也不断吸引更多游客体验“泰安游”。7日,台湾一家公司3000名员工组成会奖观光团来泰山观光考察,创泰山景区2011年以来境外游客团队之最。“第一次来到泰山,这里的山美人更美。”团队成员肖先生说。

“五一”期间,泰山景区成立调查小组,对下山游客进行5:1抽样调查,在安全保障、旅游秩序、环境卫生、景区食宿、厕所管理等方面征求意见。调查结果显示,今年“五一”期间游客总体满意率为97%,比去年高出3%。

新设 200 个垃圾桶 23 处公厕修一遍

今年“五一”小长假前,泰山景区新设放置的200个垃圾桶。之前游客反映景区内垃圾桶不足,现在的泰山更加卫生干净。

挑山工陈师傅告诉记者,在泰山上他待了5年,山上卫生越来越好。“原来垃圾箱不是很多,游客爬山时手里的食物包装袋和矿泉水瓶没地方扔,就顺手丢在山路两边。”陈师傅说,一些垃圾

桶比较小,很快就塞满,垃圾只能堆在桶外。有垃圾箱的地方,往往都有一个小的垃圾堆。“现在好多了”,陈师傅说,“五一”前安放的200个垃圾桶间距近了,山上的垃圾明显少了。

在景区内从事环卫工作的张女士说,这200个垃圾箱让她干活轻松不少。“以前假期没地方扔,就顺手丢在山路不能闲着。现在路面明显干净

多了,工作压力减轻很多。”

泰山景区还对23个旅游公厕进行全面维修维护。完善基础服务设施,24小时都有保洁员值班。

“岱顶天门居宾馆和星级公厕‘五一’小长假前启用,中天门到三盘星级公厕改扩建工程马上开工。景区内还会新建2处公厕。”泰山景区管理委员会工作人员说。

在此前的泰安城市满意

度调查中,山东省旅游规划设计研究院院长陈国忠指出:公共厕所卫生较差,条件一般。缺少供免费使用的厕所,在车站及景区周边厕所收费且卫生条件差,景区垃圾箱清理不及时,垃圾箱损坏,更换不及时。“不知道之前是什么情况,但我感觉泰山上现在卫生条件很好,厕所也很干净。”9日中午,刚刚下山的游客刘明德说。