安政通报

第五十四期

安康市人民政府办公室

2014年4月30日

杜寿平同志 在全市假日旅游工作电视电话会上的讲话 (2014年4月25日)

今天召开全市假日旅游工作电视电话会议，主要目的是通报全市旅游市场秩序新情况，安排部署“五一”、端午节以及举办龙舟节期间假日旅游各项工作，确保假日旅游市场繁荣有序。下面，我讲三点意见：

一、立足整改薄弱环节问题，珍惜来之不易的发展机遇

清明节小长假，全国旅游消费需求旺盛，游客出行热度高涨，增长势头强劲，网络客户端预订量占总数的过半，各地旅游接待局面火爆。我市也因利好因素叠加，中短途、自助游、自驾游、

休闲游大幅增长，南官山、瀛湖、香溪洞、燕翔洞、中坝峡谷等核心景区点游人如织，重点旅游村镇接待量急剧攀升，中心城区及重点县区宾馆饭店爆满，出现一房难求的局面，旅游接待压力明显增大。春季旅游升温后，虽然全市旅游应对工作整体平稳，但也出现了“乱象丛生”的现象。景区景点、宾馆饭店乱涨价、乱收费，部分旅游道路拥堵，服务质量整体下降，重眼前、轻长远，经营不规范，旅游投诉增多，服务不到位，配套不到位，应对不到位等问题凸显。3月29日，南官山景区17名游客投诉《南官山之行的遗憾》，反映景区管理缺失，工作人员处理方法简单，语言不文明。4月7日，华商报报道《安康一酒店预订客房268变428游客质疑凭啥涨价》，引发游客不满。4月11日，华商论坛发帖《旅游年卡为什么在安康就用不成？》。近期，省政府《要情通报》刊发《安康清明节期间旅游业存在的问题引发不满》内容，明确指出：“安康旅游发展中存在城市接待、市容管理、景点纳客等能力较弱，秩序混乱；经营不规范，乱收停车费，出租车随口要价，有些酒店临时收取额外差价；重眼前轻长远，粗暴对待游客，与打造优势旅游资源的区域优势不相称”。近日，我进行了体验性小抽查，假如我是一名游客，平时遇到问题找谁？打114，告诉我安康市旅游咨询投诉电话没有，只有市旅游局电话3202169，抽查岚皋县，也有个县旅游局电话2521577，中午12点多，两电话都无人接。在百度上搜索下，十多分钟找不到安康咨询投诉电话，找到一个2013年陕西省旅游投诉电话公示，

3208880，没人接。抽查石泉，网上出现石泉旅游攻略，是石泉县委通讯组发布的，有咨询投诉，吃住等方面的固定电话、手机号、联系人。看来，各方面反馈的这些问题，确实客观存在。分析原因，一方面反映了旅游需求旺盛，旅游业快速发展，我们经济欠发达地区落后的配套设施、服务理念和服务标准跟不上产业发展趋势。另一方面，也突出反映了我们工作中存在的思想上不够重视，责任落实不到位，管理服务粗放，工作纰漏和隐患较多的现实。

游客，特别是一个外地人来到安康旅游，再小的事也等不起，拖不起。遇到问题不知道找哪，想找的单位联系不上，如果遇到重大问题、闹心的事能更只能无助失望、反感发泄。能坐下打上几百字发布在网上表示自己不满的游客，绝大都是受了极大委屈而无人管或者结果不公。“五一”、端午节即将来临，龙舟节各项活动也将如期开展，我市将迎来继清明之后的第二个游客接待高峰。做好这一阶段的假日旅游工作，对我们是再一次的考验，不能有丝毫的松懈麻痹情绪，各县区、各相关部门一定要高度重视，从大局出发，准确把握今年“五一”假日旅游的新特点、新问题、新困难，充分认识到做好假日旅游接待工作的重要意义，抓住旅游产业快速发展的大好时机，采取有力措施，认真做好“五一”假日旅游接待工作，快速行动，积极应对，确保各项工作全面到位，维护好安康旅游来之不易的良好“口碑”和形象。

二、突出重点任务，建立良好市场环境

有序旅游市场环境的构建，就是要围绕“吃、住、行、游、购、娱”六大基本旅游要素做好工作，各级各部门要突出职能作用，工作要前置，增强针对性，不能胡子眉毛一把抓，事后诸葛亮。

一是提升接待能力。“住”的方面，政府要做好对酒店等接待对象的规范监管工作，关键是平时要挖潜扩能，及时掌握信息；客房紧张时，应急预案要管用，新建宾馆饭店、农家宾馆等定点挖潜投放能精准有效。“吃”的方面，政府要规范管理好食品安全、卫生环境，引导培养特色餐饮文化，旅游高峰期要特别注重快餐、流水席式餐饮的推出。“行”的方面，关键要完善中心城区、干线道路、重点景区交通标识标牌及公共信息图形符号的设置，解决出租等公共交通搭载违法违规行为，倾心研究解决游客长期普遍反映的安康成为“交通罚单集中区”和“高速路变低速路”的问题。也要注重开辟临时停车场，扩大旅游景区停车能力，新增城区临时停车位。“游”的方面，我们的基层设施差一点，都不要紧，要以人为本，注重细节，关键是让游客舒心。不开心，何谈游玩。在“购”的方面，就是要有基本的方便食品供应点，有本地特色商品销售窗口。

二是提高旅游服务质量。服务质量提升要长期引导，做好日常工作。一方面要加强对旅游企业服务人员的岗位技能培训，规范服务行为、服务程序、接待礼仪。充分发挥旅游行业协会的作用，倡导诚信经营，广泛开展“微笑服务”“文明服务”。另一方面要严肃查处伤害游客利益和积极性的典型行为。还要切实把旅游服务信息化作为今后的抓手和着力点，创新服务手段，

着力建设高端旅游综合服务信息平台，为游客出行提供全面顺畅信息服务。三是营造良好旅游环境。重点是监管住宿、餐饮、购物、景区、交通、娱乐行业的价格，不宰客；确保食品卫生安全，不发生集体食品安全事件；围护好城市整洁有序形象让游客不闹心。道路、水上运载工具、游乐设施、娱乐场所、宾馆饭店、车站码头等无安全隐患，确保游客高高兴兴旅游、安安全全回家。

三、切实履职尽责，做实具体层面的工作

各级假日旅游指挥中心成员单位都要进一步摸底，理清问题，逐条登记，将一一整改落实作为重点。要针对问题，明确任务，强化责任，制定详细的应对方案。汉滨、岚皋、石泉、宁陕、平利、汉阴、紫阳、瀛湖生态旅游区等旅游重点区域要针对假日旅游特点，开展“我是游客”体验式检查，确保找准问题，指挥有力，应对及时。各级成员单位要按照假日指挥中心的统一要求和职责分工，周密部署，分工负责，密切配合，以找准问题和解决问题为突破口，切实履行旅游服务质量和市场秩序监管职责。市县旅游部门要运用新兴媒体主动准确发布交通、住宿、景区浏览、气象等信息，做好网络预订服务，引导游客合理安排行程；部门关键路口设置旅游咨询服务点，发放旅游宣传资料；市旅游局要研究统一的值班、投诉电话公布平台，解决旅客咨询、投诉路径不畅问题，平常咨询无路子的问题。各县区、各部门要严格落实假日期间领导带班制度、实行24小时值班制度，保证信息畅通。对辖区涉及的旅游投诉，要建立联合应对机制，第一时间现场解

决处理，第一时间回复；对于网络上旅游投诉信息发现一例，及时查处跟贴、发布新消息回复一例。各级要按照属地管理的原则，严格执行重大旅游安全事故报告制度和处理程序，对发生事故拖延缓报或隐瞒不报的单位，对突发事件处置不力造成不良影响或严重后果的，按有关规定严肃处理。市假日旅游办近期要集中对各县区假日值班情况进行暗访抽查，定期通报，确保各项责任落实到位。

同志们，今年全市“五一”、端午节假日旅游工作任务已经明确，请各县区、各相关部门迅速行动，抓好落实，努力实现“安全、秩序、质量、效益”四统一目标，为实现良好旅游市场环境打下坚实的基础。

主送：各县、区人民政府，市政府各工作部门、各直属机构。

抄送：市委办公室，市人大常委会办公室，市政协办公室，市纪委办公室，安康军分区。

市中级人民法院、检察院，各人民团体，各新闻单位。

中、省驻安各单位。