创建标准化 提升大旅游

即日起，我市开展“万民评议旅游标准化”活动

来给旅游“挑挑刺儿”，挑得中肯有奖励

□记者 李砺瑾

昨日，记者从市旅游标准化工作领导小组办公室（简称市标准办）了解到，即日起我市开展“万民评议旅游标准化”活动，市民和游客可就我市旅游系统中存在的问题进行查找，提供有价值信息、有突出贡献的市民和游客将获得现金或是旅游年票等物质奖励。

活动分为三个阶段，前两个月先“挑刺儿”

市标准办副主任孙小峰说，此次活动分为三个阶段：

第一阶段为集中查找阶段（今年9月20日至11月30日），请市民和游客深入旅游服务一线，通过明察暗访、切身感受、调查研究，就旅游企业存在的突出问题和大家反映强烈的“热点”问题进行集中查找，并在媒体公布。

第二阶段为整改提升阶段（今年11月30日至明年2月28日），对反映和暴露的问题，由行业主管部门归类整理，集中查处，督促整改落实，建立完善旅游标准化建设长效管理机制，巩固评议成果。

第三阶段为总结评估阶段（明年2月28日至3月30日），市标准办组织民评代表等对旅游企业标准化建设进行评价。

评议对象为整个旅游系统，内容须真实

此次评议对象为全市旅行社、旅游星级饭店、旅游景区、社会旅游餐馆、旅游购物商店、旅游服务单位等。评议内容为全市旅游标准化试点单位及其他旅游企业贯彻落实国家、行业及地方旅游服务标准情况；全市旅游标准化试点单位及其他旅游企业依法经营、诚信服务、人本服务及践诺守信情况；全市旅游标准化试点单位及其他旅游企业服务质量存在的突出问题。

需要提醒的是，市民和游客提供信息、反映问题时，需标明自己的真实姓名、联系电话和身份证号等以供联系和评奖的身份证明。大家反映的问题要客观真实、有理有据，记录和描述要详细准确，以便执法部门查实整改。

四种方式可参与

市民和游客可通过以下四种方式参与此次评议活动。

●登录洛阳网“百姓呼声·万民评议旅游标准化”栏目（http://people.lyd.com.cn/），在各试点单位窗口直接发帖反映发现的问题，各单位调查整改后及时回帖反馈；

●以文字和图片形式发邮件至lybzh-py@163.com；

●直接拨打热线电话投诉反映，由工作人员记录，热线电话为65505238；

●将发现的问题以文字和图片形式，寄至市旅游标准化领导小组办公室，地址：洛阳市洛龙区政和路与长兴街交叉口长兴尚街3楼3区336室，邮编471023。

获奖者最高可获1000元奖金

据介绍，在活动最后阶段，在评议活动中提供有价值信息、有突出贡献的市民和游客，市标准办将对其进行奖励。

奖励分为中外游客奖和本地居民奖。中外游客奖，一等奖1名，奖金1000元；二等奖2名，奖金各800元；三等奖3名，奖金各500元。本地居民奖，一等奖1名，奖洛阳及全国旅游年票各3张；二等奖2名，各奖洛阳及全国旅游年票各2张；三等奖3名，各奖洛阳及全国旅游年票各1张；参与奖300名，各奖洛阳旅游年票1张。

昨日，721个家庭圆了住房梦

今年还有3个项目面向社会公开认购

□记者 连漪 通讯员 杨新兴

在昨日举行的“皇朝丽苑”经济适用房抽号仪式上，共有721个家庭圆了住房梦。

今明两天可选房

据工作人员介绍，此次面向社会公开销售的721套经济适用房于8月3日在媒体发布认购公告后，经过报名初审等一系列环节，共有1201个家庭或个人符合资格并参加了当日的抽号活动。

“皇朝丽苑”项目位于老城区道北五路与国花路交会处东南角，规划有9栋多层、4栋小高层、4栋高层及占地1.7万平方米的配套设施。

根据安排，今明两天为选房时间，购房者可携带本人身份证原件及相关证件到“皇朝丽苑”接待中心挑选户型和楼层，接待中心位于道北五路与国花路交会处东南角，乘坐5路、32路公交车可到。

具体选房时间安排为13日8时30分至11时30分（1号至150号），15时至18时30分（151号至350号）；14日8时30分至11时30分（351号至500号），15时至18时30分（501号至721号）。

本人若无法到场，可委托他人代选，但是被委托人需要出示选房卡、委托书、委托双方的身份证原件和复印件等相关资料。除了有效选房号码之外，此次抽号活动还设置了备选号码。若有效号码选房结束后仍有剩余房源，工作人员将根据备选号码的顺序通知抽号选房。

今年还有三次抽号机会

市住房保障和房产管理局副局长杨金民说，今年我市还将有3个项目面向社会公开认购，有需要的市民可留意《洛阳日报》和《洛阳晚报》发布的认购公告，届时前往申请。

这三个经济适用住房项目分别是：

【汉宫花苑】位于汉宫路大路口村，鹏翔小区西侧，建筑面积15万平方米。

【同乐组团2期】位于涧西区纱厂路以南同乐寨村，建材市场西侧，建筑面积4万平方米。

【周山新城2期】位于涧西区九都西路与孙辛路交叉口，建筑面积28万平方米。

杨金民提醒，市民切勿相信私下“叫卖”尚未开始报名申请的经济适用房认购资格的骗局，我市对经济适用房认购、登记和销售环节均有严格规定。

我市旅游标准化推出新举措，按一星至五星划分导游级别，级别不同收费不同

看“星”选导游 按“星”付费用

□记者 李砺瑾

本报讯 昨日，记者从市旅游局了解到，我市首批星级导游员名单出炉。今后，导游除了须持证上岗外，还将持星级牌带团。星级从一星到五星，您若跟团旅游，可按“星”付费。

据了解，我市目前持证导游有2000多名，常年从事一线导游工作的有1000名左右，此次被评为星级导游员的近900名，基本涵盖了大多数一线导游。其中，五星级导游员仅1名，为洛阳中国国际旅行社的英语导游黎子明。

根据星级不同，市旅游局导游服务中心提出了我市导游员导游服务费的市场建议价：一星级每天50元至100元，二星级每天100元至200元，三星级每天200元至300元，四星级每天300元至400元，五星级导游服务费暂定面议。

市旅游局导游服务中心主任张泽波说，评定的星级导游员并不是一成不变的，日后还将定期对星级导游员进行年审、培训，达到更高要求的可以升级，不合乎相关规范和要求的则会降级，以此规范我市导游市场。

今后，我市将在全市旅行社、景区、旅游汽车公司推广星级导游员，只有进入星级范围的导游，我市涉旅单位才能任用，以确保洛阳导游能够为游客提供标准的服务。

相关链接

星级导游员的评定标准 张泽波介绍，星级越高，对导游员要求掌握的知识、技能越多。星级导游员星级评定主要对导游知识、技能、满意度三方面考试、打分，内容涉及有关政策法规和专业知识、游览点导游知识、市情、导游工作规范、汉语言文学知识、能否独立完成导游接待工作、有无投诉、资历、外语水平等。

对一星级导游员而言，知识和技能都要达到基本要求，游客反映良好率和全年培训出勤率在75%以上，具有高中以上学历，取得国家初级导游证后从事导游工作满1年，即可达到评定标准。

相比之下，对五星级导游员的要求则“苛刻”许多。不单要对导游的各项要求和标准都熟练掌握，外语导游员在掌握一门外语的同时，还要达到外语专业本科毕业水平，中文导游员能使用标准的普通话，并能基本听懂一种常用方言（粤语、闽南语或客家话）。在考核评定上，游客反映良好率不低于93%，全年培训出勤率不低于95%，而且还要具有大专以上学历，并取得国家高级导游证。

如何参加星级导游员评定 张泽波介绍，如果您是一名导游员，想参加星级导游员评定，可先通过所在的旅行社或登录洛阳旅游网“政务公开”栏获取信息，或是通过市旅游局导游服务中心报名参加年审培训工作。导游员通过每年年底组织的导游员年审培训后，该中心将综合各项标准对导游员进行分级。如果您还有其他疑问，可拨打该中心电话64322596进行联系。