

创建标准化 提升大旅游

九大领域改造提升,为您提供更好服务

公厕旅行社都有“星” 民警要成“旅游通”



核心提示

□记者 李砾瑾

明年牡丹文化节前,您在市区有些公厕如厕时,会听到悦耳的音乐,老年人、残疾人和母婴还会受到特殊照顾;今年年底,咱老百姓可以选择不同星级的旅行社了……这些都是昨日召开的全市旅游标准化工作汇报会上透露的信息。

根据旅游标准化的要求,近期,我市将继续在旅游交通标志等九大领域,进一步进行改造和提升,力争在明年牡丹文化节前,为市民和游客提供更好的服务。

29个岗亭的民警,可为您解答旅游问题

出门在外,交通标志可以给大家带来很方便,但要是被错误的标志误导,也会带来不小的麻烦。为了让我市交通标志更加规范,市公安局近期将牵头对市区48处共计68套旅游标志系统进行完善和提升,市交通运输局还将督促各县(市)、区对各地旅游交通标志系统进行完善和提升。

另外,市公安局已从市区35个执勤岗亭中筛选出29个人车流量相对集中、辐射面大的岗亭,对其民警进行旅游知识培训,并在这些岗亭上张贴旅游信息咨询的标志。这些岗亭还配备旅游服务手册和新版洛阳旅游地图。您向执勤民警咨询各大旅游景区的地点和通行线路,辖区内各公交站点、各大宾馆、特色餐饮乃至公厕的具体位置等,都将得到较好答复。

星级旅游厕所,让您如厕更舒适

按照旅游厕所的标准要求,近期,我市将新建17座星级厕所,并对92座已建公厕进行提升和改造。

据悉,新建公厕必须达到《旅游厕所质量等级的划分与评定》对应的星级标准,星级不同,要求也各有区别。三星级、四星级、五星级厕所建筑面积分别要超过60平方米、100平方米和150平方米,四星级、五星

级厕所男女厕所建筑面积及男女厕位比例为4:6,新建的厕所建筑结构应包含老年人厕位、残疾人厕位及母婴独立卫生间。

同时,星级旅游厕所对温度和环境也有较高要求,例如四星级和五星级厕所全年室内温度要在23℃~26℃,三星级以上厕所及有休息间的厕所要进行艺术装饰和室内美化,同时还要设置背景音乐。

另外,我市对厕所的改造标准作出明确规定,包括供排水及指向牌、标牌、男女标志、坐蹲位指示牌等。明年3月30日前,我市将完成标准化旅游厕所的星级评定工作。

此次新建和改扩建的厕所中,除了新建1座五星级厕所外,其余均为三星级和四星级厕所。

旅行社将评定星级,您可选择“星”

在星级饭店、星级导游员评定之后,我市的旅行社也将评“星”了。今年年底前,我市90家正规注册的旅行社将全部评定星级,到时候大家就可以看“星”来选择旅行社了。

按照规定,旅行社的星级将从一星级到五星级评定。打分按照“双百分制”,基础分和激励分各占100分,凡年度综合得分达到180分以上者评为五星级旅行社,150分至179分者评为四星级旅行社,80分至149分者评定为三星级旅行社,50分至79分者评定为二星级旅行社,49分以下者评定为一星级旅行社。

全市旅游信息咨询中心建设一览

建设地点	数量	建设地点	数量
▶ 洛阳汽车站*	1座	▶ 老城区(南大街)	1座
▶ 锦远汽车站*	1座	▶ 瀍河回族区(民族路)	1座
▶ 洛阳机场*	1座	▶ 洛龙区	1座
▶ 洛阳火车站*	1座	▶ 吉利区(吉利汽车站)	1座
▶ 龙门高铁站*	1座	▶ 偃师市(玄奘故里)	1座
▶ 涧西区(牡丹广场附近)	1座	▶ 新安县	不少于1座
▶ 西工区(中心位置)	1座	▶ 栾川县	6座(含改建)
		▶ 嵩县	3座

注:我市各高速公路收费站同时承担旅游咨询服务任务;标注*的,建设任务要求在本月底前完成,其余在明年3月30日之前完成。

绘制 闵敏

您对物业啥看法 今起有人去收集

我市启动住宅小区物业服务问题摸底排查工作,对物业有意见也可拨打110投诉

□记者 连漪 通讯员 杨新兴

小区卫生无人管、治安有漏洞、收费不公开、供暖不及时……作为居民日常生活的“大管家”,我市各家物业在服务中仍存在一些问。记者昨日从市住房保障和房产管理局获悉,今日起,我市正式启动对全市住宅小区物业服务情况存在问题的摸底排查工作,派专人上门倾听您对物业服务的诉求。您如果对物业有意见,也可以拨打110进行投诉。

450多个住宅小区逐一排查

截至目前,全市物业服务企业已达372家,管理项目655个,其中住宅区项目450多个,住宅项目物业管理覆盖率达70%以上,新建住宅小区专业公司覆盖率达100%。不过,部分物业服务企业管理水平低、服务意识差,处理问题简单生硬,激化企业与业主的矛盾;有的住宅区公共配套设施、共用设施设备等产品界定不明确,进而引发系列矛盾和纠纷等。

根据安排,此次检查对象包括各城市区采用不同形式管理的所有住宅小区,单位后动式管理的住宅小区除外。

各城市区房管部门将成立若干检查组,随机进入每个社区,向业主发放调查问卷,上门收集业主对物业服务的意见和建议,并将每个小区存在的问题以表格的形式汇总。

您所在小区存在以下问题吗

据了解,在我市各类物业服务纠纷中,还存在部分业主和业主委员会对物业管理认知度不够,对自身责任认识存在偏差的问题。如果您不清楚物业服务标准,不妨看看您所在的小区是否存在以下问题,如果有,您则可提出疑问和投诉。

如果是专业物业公司服务的社区,要看安全状况、环境卫生、公共设施设备维修、收费公示、服务态度等5方面。

其中安全状况包括是否设立24小时门卫值班,是否定时巡逻,车辆停放是否整齐有序。

环境卫生包括公共场地是否按合同约定的时间清扫,垃圾清运是否及时,是否存在卫生死角,是否有黄土裸露现象。

公共设施设备维修包括对公共设施设备是否定期维护、保养,业主报修时是否能按合同约定的时间到场维修,是否有维修记录和回访记录,公共照明设施是否完好。

收费公示包括收费项目、收费标准是否在显著位置公示,收费许可证是否公示,公摊费用收支情况是否公示。

服务态度包括企业员工服务态度是否端正、礼貌,是否着装统一、佩戴统一标志,是否有与业主吵架、打架现象。

对于业主自治和社区代管的小区,则要看门卫值班是否设立,车辆停放是否整齐,环境卫生是否存在脏、乱、差现象,垃圾是否及时清运,公共照明设施是否完好,下水管道是否通畅以及业主的其他具体诉求等。

今后大家去旅行社时,只要看到“星级匾牌”(类似于星级酒店的匾牌),就可以心里有数了。此外,市旅游局还将在洛阳旅游网上开辟旅行社诚信档案网页,按照金色(五星级、四星级)、绿色(三星级)、黄色(二星级)、灰色(一星级)进行区别公示。

此外,市旅游部门还要求,凡是达不到二星级旅行社标准的,将根据旅行社的实际情况,要求其限期整改直至撤销其旅行社经营资格。

旅游信息咨询中心,让您旅游更舒心

近期,我市还将完善旅游信息咨询设施。除各交通枢纽外,相关县(市)、区也将在主要交通节点建设旅游信息咨询中心。(建设详情见上方图表)

老君山将在年底前完成游客中心的改造,伏牛山滑雪度假乐园正在建设游客购物中心……为了达到标准化的要求,我市18个试点景区也都在进行改造提升工作。

其他行业和领域的旅游标准化工作也在积极开展。例如,全市将建立6个符合国家《旅游娱乐场所基础设施管理及服务规范》的娱乐场所,对城市区主要文化娱乐场所进行分级动态管理和标准化建设达标。今后,我市将拟定《洛阳市娱乐场所分级管理实施办法》,对各娱乐场所展开分级动态管理。

另外,明年3月底前,全市还将评定出10家金盘子、40家银盘子、80家铜盘子餐馆。

2012中国(洛阳)电子商务大会

2012年10月25日 华阳广场国际大饭店三楼

微企新动力 电商新生态

引导全民电子商务创业 帮助洛阳品牌发展网络

阿里巴巴、百度、新浪、淘宝网将派专家参会,分享电商成功案例

主办单位:洛阳市互联网协会 承办单位:洛阳容威电子商务 洛阳300家企业参加

会务组地点:洛阳电子商务大厦3楼(青岛路联盟路交叉口) 咨询电话:18638819521 60688689 微博报名:@洛阳容威

